



**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULAR APLICABLE AL CONTRACTE DEL
SERVEI D'ASSESSORAMENT, GESTIÓ I ATENCIÓ EN MATÈRIA DE CONSUM, A TRAMITAR PEL
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT**

1) FITXA RESUM – QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE:

1. Identificació de l'expedient	3085-2949/2026
	Aquest contracte té per objecte la prestació integral del Servei d'assessorament en matèria de consum, que comprèn el conjunt d'actuacions adreçades a la informació, orientació, formació i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries. En concret, el servei inclou: • La provisió de serveis d'informació general i específica en matèria de consum, tant de manera presencial com telemàtica, amb la finalitat de garantir que les persones consumidores disposin d'un coneixement adequat dels seus drets i obligacions. • L'assessorament personalitzat en relació amb consultes, reclamacions o conflictes derivats de relacions de consum. • La gestió de procediments de mediació entre persones consumidores i empreses o professionals, amb l'objectiu d'assolir solucions amistoses i extrajudicials als conflictes plantejats. • La tramitació i seguiment de reclamacions, denúncies i queixes, així com la seva derivació als organismes competents quan escaigui. • L'organització i impartició de xerrades, tallers i accions de sensibilització i formació en matèria de consum responsable, drets dels consumidors i bones pràctiques en el mercat. • Quan sigui necessari, la realització d'actuacions complementàries vinculades a la gestió del servei, incloent-hi la coordinació amb altres administracions o entitats, l'elaboració d'informes i el manteniment de registres d'activitat. Totes aquestes prestacions es desenvoluparan d'acord amb la normativa vigent en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, sota criteris d'eficàcia, proximitat, transparència i qualitat del servei; i d'acord amb el que disposa l'Informe de Necessitats i Plec de Prescripcions Tècniques (IN+PPT).
2. Definició de l'objecte del contracte	Per tant, es tracta d'un contracte de serveis.





3. Divisió en lots	No. Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte: • El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic atès que es tracta de prestacions conjuntes i que, per separat, no tenen substantivitat pròpia.
4. Codi CPV	79140000-7: Serveis d'assessoria i informació jurídica
5. Necessitat a satisfer amb aquest contracte	La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en la necessitat de garantir un servei estable, especialitzat i accessible d'assessorament en matèria de consum, orientat a la protecció efectiva dels drets de les persones consumidores i usuàries. Així, el Servei públic de consum és un servei gratuït i d'atenció personalitzada, que té com a objectiu la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries. Aquesta tasca la porta a terme en dos àmbits diferents: L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), que ofereix informació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica; i el Servei de Mediació en consum (MED), que fa conciliació entre les parts, i segons el Codi de consum de Catalunya només pot intervenir-hi quan hi ha un conflicte de consum, i el consumidor i l'empresa no han arribat a un acord. En aquest sentit, es constata una demanda creixent d'informació, orientació i suport davant de situacions de conflicte en les relacions de consum, derivades de la complexitat del mercat actual, la diversificació de serveis i canals de contractació (especialment digitals) i l'augment de pràctiques comercials potencialment abusives. Aquesta realitat fa necessari disposar d'un servei tècnic que pugui atendre consultes, gestionar reclamacions i dur a terme tasques de mediació amb garanties d'eficàcia i imparcialitat. Així mateix, es detecta la necessitat de promoure accions de sensibilització i formació adreçades a la ciutadania, amb l'objectiu de fomentar el consum responsable, prevenir conflictes i millorar el coneixement dels drets i deures en l'àmbit del consum.



	Aquest servei es presta als efectes de donar compliment a la competència municipal descrita en el paràgraf G de l'article 66 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, que fa referència als <i>"abastaments, els escorxadors, les fires, els mercats i la defensa d'usuaris i consumidors"</i>. Aquesta competència no es correspon amb serveis de caràcter obligatori segons l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local. Aquest contracte està previst en el Pla de Contractació.
6. Pressupost base de licitació, IVA no inclòs	El pressupost estimat màxim és 99.172,00€ (noranta-nou mil cent setanta-dos euros), el qual es desglossa en els preus unitaris indicats en l'IN+PPT.
7. Percentatge d'IVA aplicable	21 % (20.826,12€)
8. Pressupost base de licitació, IVA inclòs	El pressupost estimat màxim amb IVA és 119.998,12€ (cent dinou mil nou-cents noranta-vuit euros amb dotze cèntims), el qual es desglossa en els preus unitaris indicats en l'IN+PPT.
9. Aplicacions pressupostàries	221 430 22799 L'execució d'aquest contracte s'iniciarà a l'exercici de 2027. La seva adjudicació resta sotmesa a la condició suspensiva de l'efectiva consolidació dels recursos que han de finançar el contracte.
10. Despesa plurianual (indicar exercicis)	Sí. 2027, 2028, 2029 i 2030
11. Durada inicial del contracte	4 anys L'execució del contracte no es produirà abans del dia 02.01.2027
12. Pròrrogues	No es preveuen
13. Durada màxima	4 anys
14. Valor estimat del contracte	119.006,40 € (cent dinou mil sis euros amb quaranta cèntims)
15. Procediment de tramitació	Procediment obert simplificat, d'acord amb els apartats del 1r al 5è de l'article 159 de la LCSP i la resta d'articles concordants.
16. Forma de tramitació	Ordinària. Tramitació anticipada de la licitació del contracte, d'acord amb el que preveu la Disposició Addicional 3a de la LCSP, apartat 2n.
17. Solvència econòmica i financera	En relació a la solvència econòmica financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior 29.999,53 € El compliment d'aquest requisit s'acreditarà mitjançant la inscripció del volum anual de negocis al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores a Catalunya (RELI) o al Registre Oficial de



	Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE) o, si no fos possible, mitjançant l'aportació dels comptes anuals del licitador corresponents a l'últim exercici tancat i dipositats al Registre Mercantil o oficial que correspongui, sempre que hagi vençut el termini de presentació i estiguin dipositats; si no ho estiguessin, caldrà presentar-los acompanyats de la certificació de la seva aprovació per part de l'òrgan d'administració competent. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil hauran de presentar els seus llibres de comptabilitat i comptes o llibres de registre fiscal (ingressos/despeses/impostos) que permetin deduir el volum de negoci.
18. Solvència professional o tècnica	Els licitadors hauran d'acreditar com a mínim haver realitzat durant els últims tres anys un servei de característiques anàlogues i d'import igual o superior a 29.999,53€, IVA inclòs, anual, mitjançant una relació dels principals serveis en l'àmbit de l'objecte del contracte o en àmbits connexes, amb indicació del seu objecte, de l'import total, la data i l'entitat contractant, pública o privada.
19. Criteris d'adjudicació	<u>CRITERIS AUTOMÀTICS: 75 %</u> a) <u>Oferta econòmica:</u> màxim 27 punts. La puntuació màxima serà per l'oferta més baixa en cadascun dels preus unitaris i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent: Puntuació total = $((MO/OL) * X) * \%$ X= Puntuació Màxima MO= Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació) OL= Oferta objecte de valoració % = Percentatge de ponderació tenint en compte els preus unitaris i les hores de prestació de cada servei estimades en el contracte (apartat 9.1 de l'IN+PPT) La puntuació total de l'oferta econòmica s'obindrà del sumatori dels punts obtinguts en cada un dels conceptes que es recullen en la licitació. Les empreses que, en la seva oferta econòmica, superin els preus unitaris màxims previstos a l'apartat 9.1. de l'IN+PPT i les empreses que no presentin una oferta econòmica quedaran excloses de la licitació. Si en la seva proposta el licitador omet algun preu s'entendrà que aquest es correspon amb l'import del preu unitari màxim fixat en aquest document. S'escull aquesta criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.



b) Bossa d'hores: màxim 22 punts.

Es valorarà que l'oferta inclogui una bossa d'hores addicional anual, sense cost per l'Ajuntament, per tal d'atendre un major número de demandes i de gestions vinculades a l'àmbit de l'OMIC, amb un límit màxim de 60 hores anuals.

La puntuació màxima serà per l'oferta més alta i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent:

$$\text{Puntuació total} = (\text{OL}/\text{MO}) * X$$

X= Puntuació Màxima

MO= Millor Oferta (la que ofereixi més hores per anualitat, amb un màxim de 60 hores anuals)

OL= Oferta objecte de valoració (en hores anuals)

S'escull aquest criteri de valoració per tal de poder atendre situacions inesperades i no programades.

c) Experiència en matèria d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum: màxim 26 punts.

Es valorarà l'experiència, en nombre de serveis realitzats, en la matèria d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum.

Per això, s'haurà d'indicar a l'oferta presentada una relació on faci constar els contractes realitzats en els darrers 10 anys en serveis d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum, ja siguin amb persones, entitats o ens privats o amb alguna entitat de l'Administració Pública. Només es tindran en compte aquells contractes d'import igual o superior a 29.999,53€, IVA inclòs, anuals.

L'experiència que es tingui en compte en aquest criteri de selecció del contractista en cap cas podrà ser utilitzada per acreditar la solvència tècnica professional. Per això, caldrà aportar tant la relació de contractes per acreditar la solvència tècnica i com l'acreditativa de l'experiència com a criteri d'adjudicació a l'hora de presentar l'oferta, en el sobre B.

La puntuació màxima serà per l'oferta que ofereixi la màxima experiència en matèria d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum, amb un màxim de 4 contractes a valorar. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent:

$$\text{Puntuació total} = (\text{OL}/\text{MO}) * X$$

X= Puntuació Màxima



	MO= Millor Oferta (la que ofereixi més contractes, amb un màxim de 4 a valorar) OL= Oferta objecte de valoració (en número de contractes) S'inclou aquest criteri als efectes de millorar la qualitat del servei, en base a l'experiència específica del licitador en serveis d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum. <u>CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR: 25 %</u> a) <u>Memòria tècnica</u>: màxim 25 punts. La memòria haurà de descriure els aspectes que es desenvoluparan en els propers apartats, i que seran valorats de conformitat amb la puntuació establerta: A efectes de garantir l'homogeneïtat formal i facilitar la comparabilitat entre ofertes, la memòria s'haurà de presentar amb una extensió màxima de 20 pàgines, en lletra Arial mida 11, amb un format que en permeti una lectura clara i ordenada. Es valorarà la qualitat tècnica de la memòria presentada en relació amb la proposta de prestació del servei objecte del contracte. 1. Metodologia d'atenció, assessorament, tramitació i mediació: màxim 10 punts El plec estableix que l'adjudicatari haurà de prestar serveis d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, atenció directa a les persones consumidores, orientació sobre drets i deures, suport en la preparació i presentació de reclamacions, revisió documental, gestió de la mediació amb empreses o professionals, seguiment de terminis, tancament d'expedients i informació sobre altres vies possibles quan la mediació no prosperi. Aquest conjunt d'actuacions no només exigeix disponibilitat horària, sinó una metodologia clara, ordenada, garantista i replicable. Una metodologia ben definida té una incidència directa en la qualitat del servei, perquè determina com s'acull la demanda ciutadana, com es classifiquen i prioritzen els assumptes, com es garanteix la coherència del tractament dels expedients, com es redueixen errors i com s'afavoreix una resolució àgil i útil dels conflictes de consum. A més, en un servei d'aquestes característiques,
--	---



	la metodologia és també un mecanisme de garantia dels principis de proximitat, transparència, imparcialitat, confidencialitat i orientació a la resolució efectiva dels conflictes que el plec identifica com a essencials. Per això, no es valora només que la licitadora afirmi que atindrà correctament el servei, sinó la qualitat concreta del model de prestació proposat: seqüència d'actuacions, criteris de priorització, sistemes de registre, plantilles de comunicació, terminis interns de resposta, punts de control i coherència amb la normativa de consum. <u>Aspectes que es valoraran:</u> Es valorarà la qualitat tècnica, el grau de concreció, la coherència operativa i la viabilitat de la metodologia proposada per a l'atenció a la ciutadania i la gestió dels expedients en matèria de consum, atenent especialment als aspectes següents: - La definició del circuit d'atenció presencial, telefònica i telemàtica, valorant que la proposta descrigui de manera clara com es durà a terme l'acollida inicial de les persones usuàries, els canals disponibles d'accés al servei, els criteris d'atenció segons la naturalesa de la demanda, la distribució de les actuacions entre els diferents canals i la manera com es garantirà una resposta accessible, ordenada i coherent amb les necessitats de la ciutadania. - La metodologia de recepció, anàlisi i classificació de consultes, queixes, reclamacions i denúncies, valorant que la proposta concreti com es farà la identificació de la tipologia de cada cas, la revisió inicial de la informació aportada, la determinació de la via d'actuació més adient, la priorització dels assumptes quan sigui necessari i la definició d'un procediment clar per al tractament homogeni dels expedients. - El protocol de revisió documental i preparació dels expedients, valorant que la proposta especifiqui com es comprovarà la documentació aportada per les persones usuàries, quins criteris s'utilitzaran per detectar mancances o incidències documentals, com es requerirà l'esmena o ampliació d'informació i de quina manera es garantirà que els expedients disposin d'una base suficient per a la seva correcta tramitació o, si escau, derivació. - La definició del sistema de mediació en matèria de consum, valorant que la proposta descrigui de manera concreta les fases de la mediació, la forma d'interlocució amb l'empresa o professional reclamat,
--	---



	el seguiment de terminis, els criteris de comunicació amb les parts, la formulació de propostes de solució i la manera com es promourà una resolució amistosa, voluntària i eficaç dels conflictes plantejats. - El sistema de derivació a altres organismes o administracions competents, valorant que la proposta identifiqui en quins supòsits es preveu la derivació, com es determinarà l'òrgan competent en funció de la naturalesa del cas, quina informació s'oferirà a la persona usuària sobre la via més adequada i de quina manera es garantirà que la derivació es faci de forma ordenada, motivada i amb la documentació necessària. - El model de seguiment i tancament dels expedients, valorant que la proposta defineixi com es registrarà l'estat de cada actuació, com es controlarà l'evolució dels casos, de quina manera es documentarà el resultat final de les consultes, reclamacions o mediacions i com es garantirà la traçabilitat completa de l'expedient fins al seu arxiu o finalització, incloent, si escau, la informació a la persona interessada sobre el resultat obtingut o les vies alternatives disponibles. - La coherència global i l'aplicabilitat real de la metodologia proposada, valorant que el conjunt del sistema d'atenció i gestió presenti una seqüència lògica, sigui operativament executable dins del marc del contracte i estigui efectivament orientat a prestar un servei de qualitat, pròxim, eficient, imparcial i ajustat a la normativa vigent en matèria de consum. <u>Escala de puntuació:</u> - o 10 punts: s'atorgarà a les propostes excel·lents, molt detallades, plenament coherents i completament adaptades al servei, que defineixin amb precisió el circuit d'atenció presencial, telefònica i telemàtica; el procediment de recepció, anàlisi i classificació de consultes, queixes, reclamacions i denúncies; el protocol de revisió documental; el sistema de mediació; el procediment de derivació a organismes competents; i el model criteris diferenciats segons tipologia de cas, terminis interns orientatius, sistema de registre i traçabilitat, i una descripció concreta, realista i operativament aplicable del conjunt del procés. - o 7,5 punts: s'atorgarà a les propostes notables i coherents, ben adaptades al servei, que descriguin adequadament la metodologia general de prestació però amb un menor nivell de detall operatiu, o bé
--	--



	sense desenvolupar suficientment alguns aspectes rellevants, com ara els criteris de classificació, els terminis interns, els protocols específics d'actuació, el sistema de registre i seguiment o la definició completa de la mediació i les derivacions. - o 5 punts: s'atorgarà a les propostes suficients però genèriques, que continguin una descripció bàsica del procés d'atenció i tramitació, però amb escassa concreció procedimental, poc desenvolupament dels protocols d'actuació, limitat nivell de detall sobre el sistema de seguiment o manca d'una explicació clara sobre l'aplicació pràctica de la metodologia proposada. - o 0 punts: s'atorgarà a les propostes insuficients, molt genèriques, parcials o poc coherents amb les necessitats del servei, així com a aquelles que no descriguin adequadament la metodologia d'atenció i de gestió dels expedients, que ometin aspectes essencials del subcriteri o que resultin manifestament inadequades o inexistents. 2. Pla d'accions de sensibilització, informació i atenció a col·lectius d'interès: màxim 10 punts El plec inclou expressament, com a part de l'objecte contractual, l'organització i impartició de xerrades, tallers i accions de sensibilització en matèria de consum responsable amb una durada màxima estimada total per anualitat de 15 hores, així com la preparació de materials divulgatius i el desenvolupament d'accions específiques per a col·lectius com gent gran, joves, famílies o persones amb especials dificultats d'accés a la informació. En aquest sentit, es considera pertinent valorar la qualitat de la proposta d'accions de sensibilització, perquè una bona planificació formativa i divulgativa contribueix a reduir conflictes, millorar el coneixement dels drets i deures de consum, prevenir pràctiques abusives i reforçar l'accés efectiu de la ciutadania a informació clara i útil. A més, en un context de mercat complex, digitalitzat i canviant, la funció preventiva del servei és especialment rellevant i complementa l'atenció reactiva derivada de consultes i reclamacions. Es valora, per tant, la seva qualitat tècnica, pertinència temàtica, adequació als col·lectius destinataris, viabilitat i capacitat d'impacte.
--	---



	<u>Aspectes que es valoraran:</u> - La proposta, definició i planificació de les xerrades, tallers o sessions informatives per a l'any 2027, valorant que la proposta identifiqui de manera clara el nombre d'accions previstes (en els rangs mínims i màxims establerts), la seva possible distribució temporal, el format de les activitats, la durada orientativa, els objectius específics de cada actuació i la seva adequació a la realitat del servei municipal de consum. - L'adequació de les temàtiques proposades, valorant que els continguts estiguin directament relacionats amb les matèries pròpies de l'objecte del contracte i amb problemàtiques habituals o emergents en l'àmbit del consum, com ara subministraments bàsics, telefonia, compres en línia, garanties, serveis financers, viatges, rebaixes, contractació de serveis, etiquetatge o altres qüestions d'interès per a la ciutadania. - L'adaptació de la proposta als diferents perfils de persones destinatàries, especialment pel que fa a col·lectius vulnerables o amb necessitats específiques d'informació, com poden ser la gent gran, les persones joves, les famílies o les persones amb especials dificultats d'accés a la informació, valorant que la proposta diferenciï enfocaments, llenguatge, canals o formats en funció del públic destinatari. - L'orientació preventiva de les propostes, que contribueixin a la millora del coneixement dels drets i deures de les persones consumidores, afavoreixin la prevenció de conflictes i s'integrin adequadament dins del marc general de prestació del servei d'informació, assessorament, mediació i suport en matèria de consum. - La viabilitat operativa de la proposta, valorant que les accions plantejades siguin realistes, executables i proporcionades en relació amb els recursos previstos en el contracte, i que es presentin amb un nivell de desenvolupament suficient per permetre apreciar-ne l'aplicabilitat efectiva durant l'execució contractual. <u>Escala de puntuació</u> - o 10 punts: S'atorgarà a les propostes excel·lents, molt concretes, completes i viables, que defineixin amb claredat i detall les accions informatives, formatives i de sensibilització, amb planificació suficient, temàtiques pertinents i actuals, adaptació efectiva a
--	---



	diferents col·lectius destinataris, previsió de materials divulgatius útils i coherència plena amb les necessitats municipals i amb els objectius preventius del servei. - o 7,5 punts: S'atorgarà a les propostes notables i coherents, ben orientades i adequades a l'objecte del contracte, però amb menor nivell de detall, planificació, segmentació de col·lectius, definició de continguts o concreció dels materials i de l'aplicació operativa de les actuacions proposades. - o 5 punts: S'atorgarà a les propostes suficients però generalistes, que descriguin de manera bàsica les actuacions o temàtiques previstes, amb escassa concreció sobre la seva planificació, destinataris, materials, utilitat o viabilitat real dins del servei - o 0 punts: S'atorgarà a les propostes insuficients, molt genèriques, poc desenvolupades, no relacionades amb l'objecte del contracte, manifestament inadequades o inexistents. 3. Sistema de seguiment, indicadors, control de qualitat i millora contínua: màxim 5 punts La qualitat del servei objecte del contracte no depèn únicament de la prestació material de les hores d'atenció, mediació o formació, sinó també de la capacitat de l'empresa adjudicatària per fer seguiment del servei, acreditar resultats, detectar desviacions i proposar millores útils. El mateix plec estableix obligacions específiques en aquest sentit, com ara la realització d'informes trimestrals, la celebració de reunions trimestrals de seguiment, l'elaboració d'una memòria anual dels serveis prestats, la preparació de dades estadístiques i la col·laboració en la definició d'indicadors de qualitat i resultats. En conseqüència, es considera especialment rellevant valorar la solidesa del sistema de seguiment i control que proposi cada licitadora, atès que aquest sistema ha de permetre al responsable municipal disposar d'informació útil, periòdica i verificable sobre el funcionament real del servei, conèixer el volum i la tipologia de les actuacions realitzades, controlar terminis, detectar incidències recurrents, identificar necessitats emergents i adoptar decisions de millora amb base objectiva. <u>Aspectes que es valoraran:</u> Es valorarà la qualitat tècnica, el grau de concreció, la
--	---



	utilitat operativa i la viabilitat del sistema de seguiment, control de qualitat i millora contínua proposat, atenent especialment als aspectes següents: - La definició d'un sistema d'indicadors de seguiment del servei, valorant que la proposta inclogui indicadors clars, pertinents i útils per conèixer l'activitat real desenvolupada, el volum i tipologia de les consultes, queixes, reclamacions, denúncies, mediacions, derivacions i actuacions informatives realitzades, així com la seva evolució en el temps. - La qualitat del model d'informes periòdics i memòries, valorant que la proposta concreti el contingut mínim dels informes trimestrals i de la memòria anual, la seva estructura, el nivell de detall de la informació que s'hi incorporarà, la seva utilitat per al seguiment municipal del contracte i la seva capacitat per facilitar una visió global i comprensible del servei prestat. - El sistema de control de terminis i de seguiment de l'estat dels expedients, valorant que la proposta defineixi com es controlarà el temps de resposta, la tramitació dels expedients, el compliment dels terminis interns o procedimentals i la detecció de possibles retards o acumulacions, així com la manera com es farà el seguiment de l'evolució dels casos fins al seu tancament. - El procediment de detecció, registre i anàlisi d'incidències, valorant que la proposta especifiqui com s'identificaran incidències en la prestació del servei, desviacions en els procediments, problemàtiques recurrents, increments puntuals de demanda o obstacles en la tramitació, i de quina manera aquesta informació servirà per adoptar mesures correctores o preventives. - La definició de mecanismes de proposta de millora contínua, valorant que la proposta incorpori un sistema per formular millores organitzatives, procedimentals o tècniques a partir de les dades obtingudes, de l'anàlisi de resultats i de l'experiència acumulada en l'execució del servei, amb orientació a la seva aplicació real i a la millora efectiva de la qualitat prestada. - La traçabilitat de la informació i la capacitat d'explotació de dades, valorant que la proposta defineixi com es registrarà la informació, com es podrà consultar l'estat de les actuacions, com es generarà l'explotació estadística de les dades i com aquesta traçabilitat facilitarà el control del contracte,
--	--



	la rendició de comptes i la presa de decisions per part de l'Ajuntament. - La coherència global i aplicabilitat real del sistema proposat, valorant que el model de seguiment, control i millora estigui ben integrat dins del funcionament ordinari del servei i que presenti un nivell de desenvolupament suficient per apreciar-ne la implantació efectiva durant la vigència del contracte. <u>Escala de puntuació</u> - o 5 punts: s'atorgarà a les propostes excel·lents, molt detallades, plenament coherents i completament adaptades al servei, que defineixin un sistema de seguiment i control de qualitat clar, estructurat, útil i operativament aplicable, amb indicadors concrets, rellevants i ben formulats; periodicitat definida; model d'informes i memòries complet; mecanismes de control de terminis; sistema de detecció i anàlisi d'incidències; proposta de mesures correctores o de millora contínua; i traçabilitat suficient de les actuacions i dades del servei. La proposta haurà de permetre apreciar amb claredat com es mesurarà l'activitat, com s'analitzaran els resultats i com aquesta informació es convertirà en eines efectives de seguiment i millora del contracte. - o 3,75 punts: s'atorgarà a les propostes notables i coherents, ben adaptades al servei, que descriguin adequadament un sistema de seguiment, indicadors i control de qualitat, però amb un menor nivell de detall, concreció o desenvolupament en algun dels aspectes rellevants, com ara la definició precisa dels indicadors, la periodicitat dels informes, el control de terminis, la sistemàtica de detecció d'incidències, la formulació de propostes de millora o la manera d'explotar les dades obtingudes. Es tracta de propostes útils i funcionals, però menys desenvolupades o menys robustes que les que mereixen la màxima puntuació. - o 2,5 punts: s'atorgarà a les propostes suficients però genèriques, que incloguin una descripció bàsica del sistema de seguiment, dels informes o dels indicadors, però amb escassa concreció sobre el contingut real dels mateixos, la seva utilitat pràctica, el sistema de control de terminis, la gestió d'incidències, la traçabilitat de la informació o l'aplicació real de les mesures de millora. També correspondrà aquesta puntuació quan la proposta sigui formalment correcta però poc aterrada,
--	--



	generalista o insuficientment desenvolupada per acreditar un sistema sòlid de control efectiu del contracte. o 0 punts: s'atorgarà a les propostes inexistents, manifestament insuficients, molt genèriques, parcials o poc coherents amb les necessitats del servei, així com a aquelles que no defineixin adequadament el sistema d'indicadors, el model d'informes i memòries, el control de terminis, la detecció d'incidències, la traçabilitat de dades o els mecanismes de millora contínua, o bé que resultin clarament inadequades per al seguiment real del contracte. Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.
20. Termini per a l'adjudicació	2 mesos
21. Mesa de contractació	Presidenta: la Regidora d'Educació, Infància i Esports, Desiré Gómez Coll (Titular) Suplent: La quarta tinent d'Alcalde, Sandra Chaparro Ramírez. Vocals: • El Secretari de la Corporació, Francesc Fernández Ferran (Titular) (Suplent: La Cap de Planificació i Bon Govern, Núria Mayoral Marimon). • La interventora de l'Ajuntament d'Esparreguera, Sònia Ramírez Domínguez (Titular) (Suplent: El Cap de Servei d'Intervenció, Ramón Cuadrado Gavilán). • El Cap de Diversitat i Participació Ciutadana, Adrián Kleque García (Titular) (Suplent: Tècnica d'atenció a les persones, Marta Orús García i, en la seva absència, la Cap d'Àrea de Drets Social i Ciutadania, Anna Moral Gironés). Secretari/a: Una tècnica adscrita als serveis jurídics, Èlia Bigordà Rodó (Titular) (Suplent: Una tècnica adscrita als serveis jurídics, Araceli Sedano i, en el seu defecte, una tècnica jurista adscrita a l'àrea de territori, Alba Sanz Pérez o Timothy Araguas Garcia)
22. Òrgan de contractació	Alcalde President
23. Variants	No es preveuen
24. Garantia definitiva	5 % del pressupost base de licitació, IVA exclòs
25. Condicions especials d'execució	L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de les diferents xerrades i formacions en l'àmbit del consum, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge. Es



	valorarà l'acompliment de les condicions especials mitjançant l'entrega dels materials didàctics.
	Les condicions per què es pugui produir la modificació del contracte són: - Quan es produeixi un increment o una disminució significativa de la demanda real del servei respecte de les unitats estimades al plec, especialment pel que fa al volum de consultes, queixes, reclamacions, denúncies, actuacions de mediació, seguiment d'expedients, elaboració d'informes i accions de sensibilització o formació en matèria de consum. - Quan concorrin necessitats sobrevingudes, no previstes inicialment però directament vinculades a l'objecte del contracte, que facin necessari reforçar o reajustar la dedicació del servei, com ara increments puntuals o sostinguts d'activitat derivats de canvis en les dinàmiques de consum, campanyes específiques d'informació a la ciutadania, afectacions col·lectives en sectors concrets. - Quan es produeixin canvis normatius o instruccions d'altres administracions públiques competents en matèria de consum que comportin la necessitat d'incrementar o reorganitzar les actuacions incloses en el contracte, sempre que aquestes modificacions no alterin la naturalesa global de la prestació contractada. La modificació podrà consistir en l'augment d'hores de servei, actuacions de mediació, seguiment d'expedients o accions de sensibilització, sempre dins dels conceptes i preus unitaris ja previstos en el contracte i sense introduir nous preus unitaris. La modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte. La naturalesa de la modificació és l'increment de les hores de prestació del servei per les causes recollides anteriorment.
26. Modificació del contracte	
27. Percentatge màxim de modificació	20% del preu inicial
28. Destinatari que ha d'aparèixer a les factures	Servei de consum
29. Revisió de preus	No s'admet
30. Termini de recepció	30 dies.
31. Termini de garantia del contracte	3 mesos
32. Subcontractació	El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que



	disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.
33. Assegurances	El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 100.000,00 €.
34. Lloc de prestació de l'objecte del contracte	Edifici Municipal de Cal Trempat, situat a Via Mil·lenari, 8, 08292, Esparreguera; sense perjudici de possibles canvis per qüestions logístiques i/o organitzatives
35. Responsable del contracte	La tècnica d'atenció a les persones adscrita al servei de consum o el cap de servei de dinamització i de participació ciutadana en el seu lloc
36. Protecció de dades de caràcter personal	D'acord amb l'Annex III PCAP i Annex VI PCAP
37. Sistema de determinació de preus del contracte	Preus unitaris, essent les necessitats determinades. Els preus unitaris màxims es troben previstos a l'apartat 9.1 de l'IN+PPT
38. Planificació preventiva en cas de concurrència empresarial	D'acord amb l'Annex IV PCAP
39. Subrogació de personal	La clàusula referent a la subrogació de personal del contracte, si s'escau, serà aquella que apareix a la clàusula 3.6) del present Plec.
40. Contracte subvencionat	Aquest contracte està subvencionat parcialment i es finança a càrrec de les següents subvencions: - Suport als Serveis públics de consum de la Diputació de Barcelona (catàleg de serveis)
41. Contracte susceptible a recurs especial en matèria de contractació	Sí, atès que el seu valor estimat és superior als 100.000,00 €



1) DADES RELATIVES A LA FASE DE LICITACIÓ I D'ADJUDICACIÓ:

1.1) Definició de l'objecte del contracte

L'objecte del present plec la contractació del servei indicat a l'apartat 2 del quadre de característiques del contracte (QCC)

La divisió en lots del contracte, si s'escau, s'indica a l'apartat 3 QCC.

El Codi CPV que correspon és el que apareix a l'apartat 4 QCC.

L'expedient es refereix a la totalitat del contracte que es pretén dur a terme.

1.2) Necessitat i idoneïtat del contracte

La necessitat de procedir a la contractació i la competència municipal en la qual es basa consta a l'apartat 5 QCC.

El contracte proposat és idoni per satisfer la necessitat abans indicada i respon al principi d'eficiència de la contractació.

1.3) Pressupost base de licitació

El preu del termini inicial del contracte (pressupost base de licitació) sense IVA és l'indicat a l'apartat 6 QCC.

El percentatge d'IVA aplicable és el que apareix a l'apartat 7 QCC.

L'import del pressupost base de licitació amb IVA inclòs es el que consta a l'apartat 8 del QCC.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

El pressupost comprèn la totalitat del contracte. El preu consignat és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència i porta implícits tots aquells conceptes previstos a l'art. 100 i concordants LCSP.

El pressupost base de licitació es determina a partir del càlcul dels costos directes i indirectes associats a l'execució del contracte així com el benefici industrial.

Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos dels productes a subministrar, si s'escau.

Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix.

El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es marca com a guany.

L'Ajuntament d'Esparreguera no està obligat a esgotar la totalitat del pressupost màxim, quedant la despesa real limitada a allò que resulti dels preus oferts per l'adjudicatari i dels serveis efectivament requerits i realitzats. Malgrat això, les quantitats indicades en aquest Informe de Necessitats i PPT i en el PCAP constitueixen el límit màxim de despesa prevista.

Les unitats indicades en el PPT són unitats estimades, essent possible incrementar-les si el preu unitari ofert per l'adjudicatari permet fer-ho sense superar l'import del pressupost base de licitació.

1.4) Existència de crèdit

La despesa derivada d'aquesta contractació, es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària indicada a l'apartat 9 QCC o aquella que la substitueixi.

Si la despesa afecta a exercicis futurs, atenent al que estableix l'article 174 del Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, aquests s'indicaran a l'apartat 10 QCC.

1.5) Durada del contracte i possibles pròrroques

Els terminis corresponents a la durada inicial, i si s'escau, a les possibles pròrroques així com la durada màxima del contracte, són els indicats als apartats 11, 12 i 13 QCC.

La durada inicial del contracte serà la que consti en l'acta d'inici d'execució del contracte.

1.6) Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la LCSP, és el que apareix a l'apartat 14 QCC, d'acord amb el següent detall:

CONCEPTE	IMPORT
Període inicial	99.172,00€
Pròrroga 1	-
Pròrroga 2	-
Modificació	19.834,40 €
TOTAL	119.006,40 €

1.7) Procediment d'adjudicació

El procediment i la forma de tramitació d'aquest expedient són els indicats als apartats 15 i 16 respectivament del QCC.



1.8) Perfil de contractant i Registre Públic de Contractes

Les dades relatives a la present contractació que seran objecte de difusió són:

- Informe de Necessitats i Plec de Prescripcions Tècniques.
- Informe d'insuficiència de mitjans.
- Plec de Clàusules Administratives Particulars, amb indicació, entre altres, de la composició de la Mesa de Contractació.
- Decret d'aprovació de l'expedient.
- Anunci de licitació.
- Informe d'obertura del sobre A.
- Informe de valoració de les ofertes del sobre A.
- Informe d'obertura del sobre B.
- Informe de possibles baixes temeràries en les ofertes presentades.
- Informe de valoració de les ofertes del sobre B.
- Acta de la mesa de contractació.
- Decret d'adjudicació del contracte.
- Formalització del contracte.
- Dades relatives a l'inici del contracte

Per a consultar els plecs i resta de documents relacionats amb la present contractació, així com la composició de la Mesa de Contractació, en el seu cas, s'ha d'accedir al Perfil de contractant a través de les adreces següents:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/1209595?categoria=0&tipus=104&page=0>

Així mateix, un cop formalitzats, els contractes es publiquen al Registre Públic de Contractes, que s'hi pot accedir a través del següent enllaç:

<https://registrepubiccontractes.gencat.cat/rpcac/index.html#/cerca>

1.9) Presentació de proposicions

Les proposicions es presentaran utilitzant exclusivament mitjans electrònics en la forma i lloc indicats a l'anunci de licitació, en el termini de quinze dies naturals des de l'endemà de la publicació de l'anunci de licitació al Perfil de Contractant, mitjançant l'eina Sobre Digital, integrada en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de Catalunya, accessible a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/1209595?categoria=0&tipus=104&page=0>

Es recomana que la presentació d'ofertes es realitzi amb l'antelació suficient que permeti resoldre possibles incidències durant la preparació o enviament de l'oferta. En cas que un licitador detecti incidències tècniques a la plataforma que li impedeixin presentar la seva oferta dins de termini, haurà de seguir els passos següents:



AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

- Es recomana continuar intentant presentar la seva oferta fins les 24 hores següents a la finalització del termini de presentació de les proposicions, donat que en cas que es confirmi, per part del gestor de la plataforma, l'existència d'incidències tècniques durant l'últim dia del termini de presentació de les ofertes, el termini s'entendrà prorrogat un dia.

Fora d'aquest supòsit excepcional, les proposicions extemporànies quedaran excloses de la licitació.

L'eina Sobre Digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades. Si el licitador detecta que en l'oferta presentada hi ha un error, podrà presentar una altra oferta, seguint els passos següents:

- a) Presentar una nova oferta a través de l'eina Sobre Digital. Aquesta nova oferta ha de ser íntegra i s'ha de presentar dins el termini de presentació d'ofertes.
- b) Presentar una instància genèrica a la seu electrònica del Registre de l'Ajuntament manifestant els motius pels quals es vol modificar l'oferta presentada, i demanant que es tingui per vàlida l'última oferta presentada. La instància genèrica s'ha d'haver presentat abans de la data d'obertura del primer o únic sobre.

Si s'han seguit els passos anteriors, l'òrgan de contractació valorarà l'admissió de l'última oferta presentada. En cas contrari, les ofertes seran excloses, per incompliment de la prohibició de presentar més d'una oferta (art. 139 de la LCSP).

Tota la informació relativa al Sobre Digital es pot consultar a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>

L'esmentada documentació haurà de presentar-se en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya, signada electrònicament, en els termes següents:

SOBRE A

Contindrà la documentació següent:

- Declaració responsable de compliment de les condicions establertes legalment per a contractar amb l'Administració, d'acord amb el model que consta com a Annex I al PCAP.

Les condicions establertes legalment per contractar han de complir-se abans de la finalització del termini de presentació de proposicions i subsistir en el moment de la perfecció del contractes, d'acord amb l'article 140.4 LCSP.

- Les relatives al criteris d'adjudicació subjectius que consten a l'apartat 1.11) d'aquest plec.



ADVERTÈNCIA

La documentació que conté el sobre A no pot incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del sobre relatiu a la proposició dels criteris avaluable de forma automàtica. L'incompliment d'aquesta obligació implica l'exclusió de la licitació.

SOBRE B

- Proposició econòmica i la documentació tècnica relativa als criteris avaluable de forma automàtica, d'acord amb el model que consta com a Annex II al PCAP
- Documentació acreditativa de la solvència tècnica.

1.10) Condicions mínimes i mitjans d'acreditació de la solvència econòmica i financera i professional o tècnica i altres requeriments

Estan capacitades per contractar les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i que no es trobin en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent, tot d'acord amb les previsions dels articles 65 i 71 LCSP.

D'acord amb la previsió dels articles 65 i 66 LCSP, l'activitat de les empreses licitadores que siguin persones jurídiques ha de tenir relació amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals.

Les empreses licitadores han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix, hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

Les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades que participin en l'execució d'aquest contracte públic, no poden realitzar operacions financeres en paradisos fiscals -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

- Solvència econòmica i financera

Les condicions mínimes de solvència econòmica i financera són les indicades a l'apartat 17 QCC.

- Solvència professional o tècnica:

De conformitat amb allò que disposa l'art. 90.1 a) de la LCSP, les condicions mínimes de solvència tècnica o professional són les que apareixen a l'apartat 18 QCC.

En compliment de l'article 74 de la LCSP, s'exigeixen aquestes condicions mínimes de solvència econòmica i financera i professional o tècnica per tal de garantir la viabilitat de l'execució del contracte, assegurant l'aptitud del licitador per a dur-lo a terme atenent als recursos i coneixements específics que s'estimen necessaris per al compliment contractual.

1.11) Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació, d'acord amb allò que disposa l'article 159 LCSP, són els establerts a l'apartat 19 QCC.

1.12) Criteris de preferència en cas d'igualació de proposicions

En cas d'igualació de proposicions, els criteris per al desempat seran els establerts a la Llei.

1.13) Termini per a l'adjudicació

El contracte s'adjudicarà dins del termini que consta a l'apartat 20 QCC, a comptar des de la data d'obertura de les ofertes rebudes.

L'obertura del/s sobre/s es farà a través de la l'eina Sobre Digital, integrada en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de Catalunya. De conformitat amb el què estableix l'article 157.4 LCSP, l'obertura dels sobres no es realitzarà en acte públic, sinó en reunió interna, atès que en la licitació s'utilitzen exclusivament mitjans electrònics. El sistema informàtic que suporta l'eina Sobre Digital té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa.

L'Òrgan de Contractació autoritza al secretari de la Mesa de Contractació i al tècnic adscrit al servei impulsor de l'aquest expedient de contractació per a què procedixin a l'obertura dels sobres per mitjans electrònics.

L'obertura del sobre A es durà a terme el segon dia hàbil posterior a aquell en què finalitzi el termini de presentació de propostes.

El sobre B s'obrirà en el termini màxim de vint dies comptat des de la data de finalització del termini per presentar les proposicions.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació. Les empreses licitadores han d'introduir necessàriament la paraula clau abans de l'obertura del sobre xifrat. La no introducció de la paraula clau comporta no poder accedir al contingut del sobre xifrat i podà ser motiu d'exclusió de l'oferta. En aquest sentit, cal tenir en

compte les Instruccions sobre l'ús de mitjans electrònics en els procediments oberts de contractació que es troba en el següent enllaç:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfiles-contractant/detall/1209595?categoria=0&tipus=104&page=0>

La composició de la Mesa de contractació es la que apareix a l'apartat 21 QCC.

El nomenament de funcionaris interins com a secretaris de la Mesa, si s'escau, respon a raons organitzatives de la corporació.

L'òrgan de contractació s'identifica a l'apartat 22 del QCC.

1.14) Variants

Amb caràcter general no es podran presentar variants. No obstant això, l'apartat 23 QCC indicarà si procedeix o no la seva presentació.

1.15) Ofertes anormalment baixes

Atès que el criteri d'adjudicació preu és l'únic criteri rellevant per determinar si les ofertes contenen valors anormals o desproporcionats i la resta de criteris d'adjudicació especificats en aquest plec no són eficaços per valorar la viabilitat de les ofertes presentades, s'aplicaran els paràmetres objectius previstos en l'article 85 del Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

1.16) Garantia provisional

No s'exigeix la constitució de garantia provisional, de conformitat amb allò que disposa l'article 106 LCSP.

1.17) Garantia definitiva

La garantia definitiva a prestar pel candidat millor classificat és la que consta a l'apartat 24 QCC.

1.18) Presentació de documentació

El licitador proposat com a adjudicatari abans de l'adjudicació i dins del termini de 7 dies hàbils comptadors des de la data d'enviament del requeriment electrònic que preveu l'article 159.4 de la LCSP haurà de:

- Acreditar la constitució de la garantia definitiva
- Presentar els documents següents:



- a) La documentació que acrediti l'habilitació professional, la solvència econòmica i financera i tècnica o professional, així com la documentació que acrediti la disposició dels mitjans que es va comprometre a adscriure al contracte, si s'escau, en els termes de la clàusula 1.10 del present Plec i, si, s'escau, compromís d'integració efectiva de la solvència amb mitjans externs.
- b) La documentació acreditativa de la resta de circumstàncies consignades en la/les declaració/ns responsable/s aportada/es i la resta que sigui exigible.

En ser obligatòria la inscripció al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o al Registre Oficial de la corresponent Comunitat Autònoma, el licitador proposat com a adjudicatari restarà eximit de presentar la documentació relativa als requisits previs per a contractar amb l'Administració si aquesta documentació consta en algun dels esmentats Registres i està actualitzada.

En cas de no presentar-se la documentació en el termini previst, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, se li exigirà l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, d'acord amb l'article 150.2 de la LCSP, i es procedirà en els termes assenyalats a l'article 159.4.f).4º de la LCSP.

1.19) Formalització del contracte

El contracte es formalitzarà de conformitat amb el que disposa l'article 153 LCSP.

En tractar-se d'un contracte susceptible de recurs especial, la formalització no podrà efectuar-se abans que transcorrin quinze dies hàbils des que es remeti la notificació de l'adjudicació als licitadors i candidats.

Una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior sense que s' hagués interposat recurs que porti aparellada la suspensió de la formalització del contracte, o havent-se aixecat la suspensió per part de l'òrgan competent, els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'adjudicatari perquè formalitzi el contracte en termini no superior a cinc dies a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment.

En el supòsit que l'adjudicatari sigui una unió temporal d'empreses aquesta haurà d'estar formalment constituïda abans de la formalització del contracte.

1.20) Desistiment

En cas que l'òrgan de contractació decideixi desistir del procediment d'adjudicació o decideixi no adjudicar o celebrar el contracte, en els termes establerts a l'article 152 LCPS, la compensació màxima que la corporació compensarà als licitadors serà de 100,00 € (cent euros), prèvia acreditació de les corresponents despeses.

2) DADES RELATIVES A LA FASE D'EXECUCIÓ:

2.1) Drets i obligacions de les parts

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules de les dades específiques del contracte, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:

- El contractista s'obliga a adequar la seva activitat, en el marc de la seva relació contractual amb l'Ajuntament d'Esparreguera, als principis ètics i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'imparcialitat i d'integritat, d'objectivitat i de transparència. En particular, s'obliga a:

- ✓ Facilitar a l'Ajuntament d'Esparreguera la informació establerta per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i qualsevol d'altra que li sigui requerida d'acord amb la normativa vigent.
- ✓ Comunicar a l'Ajuntament d'Esparreguera les possibles situacions de conflicte d'interessos o d'altres anàlogues de les què tingui coneixement que afectin, directa o indirectament, a la present contractació i puguin posar en risc l'interès públic.

Per conflicte d'interessos s'entén qualsevol situació en la què el personal al servei de l'òrgan de contractació, que a més participi en el desenvolupament del procediment de licitació o pugui influir en el seu resultat, tingui directa o indirectament un interès financer, econòmic o personal que pugui semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context de dit procediment de licitació.

- ✓ No celebrar cap acord amb altres operadors econòmics que, en el marc de la present contractació, no respectin els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, abstenint-se de realitzar cap pràctica col·lusòria.
- ✓ Abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta que afecti o pugui afectar la relació contractual en els termes previstos en el Codi Penal vigent en cada moment.
- Complir i justificar les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral establertes en el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculen a l'Estat i en particular les establertes a l'Annex V de la LCSP.

2.2) Condicions especials i essencials d'execució

En compliment de l'article 202 de la Llei 9/2017 LCSP la/es condició/ns especial/s d'execució exigida a l'adjudicatari és la indicada a l'apartat 25 QCC.

S'estableixen les següents regles essencials en relació al personal del contractista:



1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, quan així procedeixi, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'entitat contractant (responsable del contracte) del compliment d'aquells requisits.

L'empresa procurarà que hi hagi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, per tal de no alternar el bon funcionament del servei, quan hi hagi raons que justifiquin aquesta exigència, informant en tot moment d'aquestes incidències a l'entitat contractant (responsable del contracte).

2. L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada, sobre el personal que integra l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, la substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en prestacions, quan sigui procedent, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i obligacions que es derivin de la relació contractual entre empleat i empresari.
3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
4. L'empresa contractista està obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions tret que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis a les dependències dels ens, organismes i entitats que formen part del sector públic. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupen els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En el plec s'ha de fer constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin en les dependències dels departaments, agències, ens, organismes i entitats que formen part del sector públic.
5. L'empresa contractista ha de designar almenys un coordinador tècnic o responsable (segons les característiques del servei externalitzat poden establir diferents sistemes d'organització en aquest punt), integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
 - a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de "l'entitat contractant", canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i "l'entitat contractant", d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.



- c) Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte i, amb aquest efecte coordinar adequadament l'empresa contractista amb "l'entitat contractant", a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- e) Informar a "l'entitat contractant" sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

2.3) Modificació del contracte

La possibilitat de modificació del contracte per causes previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particular (PCAP) s'indicarà en l'apartat 26 QCC.

El percentatge a què es refereix la modificació per causes previstes al PCAP serà el que s'estableixi en l'apartat 27 QCC.

Fora d'aquests supòsits, el contracte només podrà modificar-se per raons d'interès públic en els supòsits i en la forma prevista en l'art. 191 i 203 a 207 de la Llei de Contractes el Sector Públic.

La tramitació d'una modificació del contracte que suposi increment de despesa requerirà un informe justificatiu del servei gestor, d'audiència al contractista i de l'aprovació per l'òrgan de contractació.

2.4) Règim de pagament

El contractista tindrà dret a l'abonament de la prestació realitzada d'acord amb el següent:

Presentarà una factura mensual corresponent als serveis efectivament prestats, d'acord amb l'import d'adjudicació.

El pagament es realitzarà per l'Ajuntament d'Esparreguera, en els terminis establerts en l'article 198.4 LCSP.

Les factures s'han de presentar en el Registre de Factures de l'Ajuntament d'Esparreguera i han d'incloure la identificació del destinatari de la contractació. S'estableix l'obligatorietat d'ús de la factura electrònica per als proveïdors de l'Ajuntament.

Les societats anònimes, les societats de responsabilitat limitada i la resta d'entitat compreses en l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent.

Les factures hauran d'anar a nom de l'Ajuntament d'Esparreguera i hauran de reunir les següents condicions:



AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

- Compliment dels requisits establerts en el Reial Decret 1619/2012, de 28 de novembre, d'aprovació del Reglament pel que es regulen les obligacions de facturació i es modifica el Reglament de l'Impost sobre el valor afegit.
- Denominació social, número d'identificació fiscal del destinatari.
- Nom i cognoms o denominació social, número d'identificació fiscal i domicili de l'expedidor.
- Número i, si és el cas, sèrie de la factura.
- Descripció de l'objecte del contracte.
- Servei destinatari de les factures, l'indicat en l'apartat 28 QCC.
- Treballs efectivament prestats i el període de temps objecte de facturació.
- La base imposable, el tipus tributari, la quota repercutida i la contraprestació total [preu del contracte]. En cas de no repercutir-se l'IVA, nota informativa declarant el motiu de l'exempció.
- Lloc i data de l'emissió de la factura.

Els pagaments parcials del preu total del contracte realitzats per la Corporació no impliquen que l'administració hagi acceptat com a correctament executades les prestacions satisfetes. La recepció definitiva dels treballs resta diferida al moment de la liquidació del contracte amb motiu de la seva conclusió.

2.5) Revisió de preus

El règim de revisió de preus, si s'escau, s'indicarà a l'apartat 29 QCC.

2.6) Penalitats

El contractista està obligat a complir el contracte dins del termini total fixat per a la realització del mateix, així com dels terminis parcials senyalats per a la seva execució successiva. Els incompliments per demora imputables al contractista, quan no comportin la resolució del contracte, suposaran la imposició en cas d'incompliment del termini, total o parcial, d'una penalitat diària en la proporció de 0,60 € per cada 1.000€ del preu del contracte.

En cas d'incompliment defectuós de la prestació objecte del contracte o en cas d'incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució per part del contractista es podrà procedir a la imposició de les penalitats d'acord amb aquest apartat. La quantia de cadascuna de les penalitats no podrà superar el 10 % del preu del contracte, IVA exclòs, i el total de les mateixes no podrà superar el 50 % del preu del contracte, IVA exclòs.

L'incompliment parcial de l'execució de les prestacions del contracte per causes imputables al contractista comportarà la resolució del contracte. No obstant això, quan es consideri que



l'actuació és aïllada i susceptible de reconducció, i/o que la resolució del contracte no resulta convenient per l'interès del servei o l'interès públic, es podrà eludir la resolució i es podrà procedir a la imposició de les penalitats previstes en aquest apartat.

Els incompliments descrits en els dos apartats anteriors es graduaran d'acord amb el següent:

Molt greus:

- a. Incompliment de la prestació del servei, sigui per abandonament o per altres causes.
- b. Incompliment del contingut de l'oferta.
- c. La passivitat, el deixament i la desídia en la realització del servei o subministrament.
- d. La resistència als requeriments fets per l'Ajuntament d'Esparreguera o la seva inobservança quan produeixin un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- e. L'incompliment de la normativa de prevenció de riscos laborals, en casos qualificats de molt greus per la seva normativa específica, i així com de la normativa del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- f. La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents dels previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- g. L'incompliment de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- h. L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions, si s'escau.
- i. El falsejament de les prestacions consignades pel contractista en la factura.
- j. La reincidència en la comissió de faltes greus.

Greus:

- a. L'incompliment de les clàusules establertes als Plecs, incloses les especials.
- b. L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral, en especial, els incompliments o els endarreriments reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa.
- c. La no realització de les inspeccions que disposin els plecs.
- d. La resistència als requeriments efectuats per la corporació o la inobservança d'aquestes.
- e. L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixin falta molt greu.
- f. La utilització de sistemes de treball, elements materials, màquines o personal diferents dels previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau.
- g. La no disposició de personal suplent per a un determinat servei.
- h. No retirar el personal adscrit a l'execució del contracte després que el responsable de l'Ajuntament n'exigeixi la substitució.
- i. La reincorporació al servei del personal retirat amb anterioritat a petició de la corporació.
- j. La incorporació al servei de personal sense cap coneixement de les seves obligacions ni formació prèvia.
- k. El tracte incorrecte envers el responsable del contracte per part de l'encarregat de l'execució del contracte de l'empresa contractada.



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

- l. El detriment de la imatge de l'Ajuntament d'Esparreguera com a conseqüència de l'aspecte deficient o manca d'higiene del personal de l'adjudicatària.
- m. La manca de lliurament en temps i forma de tota la informació sobre la prestació del servei que li hagi sol·licitat la corporació.
- n. L'incompliment que no constitueixi falta molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, les de pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificades com a greus per la normativa específica.
- o. La utilització inadequada de les infraestructures de l'Ajuntament d'Esparreguera o per activitats diferents de les que constitueixen l'objecte del contracte. En aquest cas, els possibles imports econòmics derivats d'aquesta mala utilització seran liquidats per la corporació a l'adjudicatari; els mateixos hauran de ser abonats amb independència de la sanció que se li pugui imposar.
- p. Incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments amb els mateixos.
- q. Incompliment de l'obligació d'aportar la informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball en virtut de l'article 130 de la LCSP
- r. Incompliment de l'obligació d'aportar la informació relativa a la coordinació d'activitats empresarials, si és el cas.
- s. La reincidència en la comissió de faltes lleus.

Lleus:

- a. La manca de col·laboració amb el responsable del contracte.
- b. L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- c. La manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes.
- d. La manca de transmissió de la informació corresponent al personal entrant, en els canvis de torn o substitució de persones, si s'escau.
- e. No avisar a la corporació de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- f. La manca de lliurament de la informació periòdica establerta en els plecs.
- g. L'incompliment de la normativa sobre prevenció de riscos laborals, qualificats com a lleus per la normativa específica.

La comissió dels incompliments anteriors implicarà l'aplicació de les següents penalitats:

- Incompliments molt greus: Multa fins al 10,00 % del preu del contracte, IVA exclòs.
- a) Incompliments greus: Multa fins al 6,00 % del preu del contracte, IVA exclòs.
- Incompliments lleus: Multa fins al 3,00 % del preu del contracte, IVA exclòs.

La imposició de les penalitats requereix la tramitació del corresponent expedient, en el qual s'haurà de donar audiència a l'adjudicatari perquè pugui formular les al·legacions que consideri pertinents, i la resolució per part de l'òrgan de contractació.

Les penalitzacions derivades de l'incompliment de les obligacions contractuals, tant essencials com no essencials, són independents de l'obligació del contractista d'indemnitzar a

l'ajuntament pels danys i perjudicis derivats de l'incompliment que s'ocasionin tant a la Corporació com a tercers que tinguin dret de repetició contra l'ajuntament.

2.7) Causes de resolució

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes als articles 211 i concordants de la LCSP, les següents:

- El fet d'incórrer el contractista en qualsevol de les causes de prohibició per a contractar amb l'Administració Pública estipulades a l'article 71 de la LCSP o als presents plecs durant l'execució del contracte, quan a criteri de l'Ajuntament puguin derivar-se perjudicis per a l'interès públic.
- La declaració d'insolvència en qualsevol procediment i l'obertura de la fase de liquidació en cas de concurs de creditors, en aquest supòsit i mentre no s'hagi procedit a l'obertura de la fase de liquidació l'òrgan de contractació potestativament pot optar per la continuïtat del contracte si el contractista presta les garanties suficients per la seva execució.
- L'incompliment de les obligacions especificades com especials d'execució del contracte a l'apartat 2.2, sense perjudici d'allò que disposa la clàusula referida a les penalitats.
- La facturació d'execucions no realitzades o mitjans no utilitzats en el supòsit que aquesta pràctica es repeteixi o l'import d'allò indegudament facturat suposi l'1% de l'import del contracte. En aquest supòsit no procedirà el pagament que correspongui fins la liquidació posterior a la resolució del contracte.

La resolució del contracte, amb o sense pèrdua de la garantia es produirà, sense perjudici de les indemnitzacions que a favor d'una o altra part fossin procedents i s'acordarà per l'òrgan municipal competent, amb els efectes regulats als article 213 de la LCSP.

En cas de no considerar-se la conveniència o d'estimar-se desproporcionada la resolució del contracte, les conductes anteriorment relacionades podran considerar-se incompliments molt greus del contracte.

2.8) Termini de recepció de les prestacions del contracte

El termini de recepció és el que apareix a l'apartat 30 QCC.

2.9) Termini de garantia del contracte

El termini de garantia és el que consta a l'apartat 31 QCC.

2.10) Cessió

Els drets i obligacions relatius a aquest contracte podran ser cedits 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 i prèvia autorització expressa de l'Administració, quan es compleixin els requisits establerts en l'article 214 LCSP, i de la cessió no resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat. No es pot autoritzar la cessió a una tercera persona quan la cessió suposi una alteració substancial de les característiques de l'empresa contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

2.11) Subcontractació

L'apartat 28 del QCC preveu la possibilitat que el contractista pugui subcontractar parcialment l'objecte del contracte, amb les limitacions que d'acord amb l'article 215 de la LCSP siguin aplicables. La seva tramitació s'iniciarà mitjançant comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 215 de la LCSP.

Si no s'ha indicat prèviament a l'oferta, el contractista comunicarà per escrit a l'Ajuntament d'Esparreguera, després de l'adjudicació del contracte o a l'inici de la seva execució, la intenció de celebrar subcontractes o qualsevol modificació d'aquesta, tot indicant la part de la prestació a subcontractar, l'import de les prestacions a subcontractar i la identitat del subcontractista, així com les dades de contacte i els representats legals del subcontractista, el justificant de l'aptitud d'aquest per executar la part de la prestació a subcontractar de conformitat amb l'establert per la normativa i el present plec i de que no està incurs en cap supòsit de prohibició per contractar. Es facilita un model de declaració responsable mitjançant la qual es podrà dur a terme aquesta comunicació a l'Ajuntament d'Esparreguera en el document annex V del present PCAP.

2.12) Confidencialitat de la informació

La declaració de confidencialitat dels licitadors ha de ser necessària i proporcional a la finalitat interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses en el DEUC o declaració anàloga.

En el cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació facilitada no té caràcter confidencial.

D'acord amb l'article 133.2 LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'article 133.1 LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada, de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

2.13) Règim jurídic de la contractació

El règim jurídic del contracte es troba constituït pel present Plec de Clàusules Administratives Particulars, pel Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, mitjançant la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, i la seva normativa de desplegament, pel Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, pel Plec de Clàusules Administratives Generals de l'Ajuntament d'Esparreguera publicat en el BOPB de 14 de juliol de 2014 en allò que no contradigui la normativa citada, així com per la resta de normativa legal aplicable.

En cas de discrepància entre allò que preveuen el Plec de Prescripcions Tècniques i el Plec de Clàusules Administratives, prevaldrà el que disposa aquest últim.

És d'aplicació a aquest contracte la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i, en especial, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (reglament general del protecció de dades).

2.14) Domicili a efectes de notificacions

Les notificacions derivades de l'expedient de contractació s'efectuaran per mitjans electrònics.

S'efectuaran mitjançant un sistema que garanteix la posada a disposició i l'accés al seu contingut a través del servei de notificacions electròniques de l'eina Sobre Digital o a través del servei de notificacions electròniques e-NOTUM del Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

Les notificacions electròniques s'entendran rebutjades a tots els efectes si, un cop s'ha acreditat la seva posada a disposició, han transcorregut 10 dies naturals sense que s'hagi accedit al seu contingut.

L'ús de mitjans electrònics en aquest procediment seguirà les instruccions accessibles a la Plataforma de Contractació.

2.15) Obligacions laborals, socials, fiscals, de protecció de dades personals, i mediambientals del contractista



El contractista restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, i en matèria mediambiental. En especial, restarà obligat a complir amb les condicions salarials dels treballadors conforme al Conveni col·lectiu sectorial d'aplicació.

2.16) Assegurances

El contractista abans de l'inici del contracte haurà de subscriure, si s'escau, l'assegurança que s'indiqui a l'apartat 33 QCC.

2.17) Lloc de prestació de l'objecte del contracte

El lloc de prestació del contracte és aquell que consta a l'apartat 34 QCC.

2.18) Responsable del contracte

Es designa responsable del contracte, amb les funcions previstes a l'article 62 de la LCSP la persona indicada a l'apartat 35 QCC.

El responsable del contracte no podrà, en cap cas, ni per compte propi ni aliè, intervenir en aquest procés de contractació com a licitador.

En qualsevol cas, la impossibilitat d'intervenció abastarà les persones jurídiques en quin capital aquell o els seus cònjuges, convivents i/o descendents sobre els que tinguin representació legal ostentin una participació superior al 10% i/o en siguin administradors.

2.19) Protecció de dades de caràcter personal

El règim de protecció de dades de caràcter personal i drets digitals és l'establert a l'apartat 36 QCC.

Atès que el present contracte comporta la cessió de dades personals, l'adjudicatari haurà d'aportar, abans de l'inici de l'execució de l'objecte del contracte, la declaració responsable relativa al tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, Annex VI del PCAP, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD) i normativa complementària.

3) DADES ESPECÍFIQUES:

3.1) Sistema de determinació del preu del contracte

El sistema de determinació del és el que apareix a l'apartat 37 QCC, el qual té en compte, entre d'altres, els convenis col·lectius sectorials, nacionals, autonòmics i provincials aplicables, atenent al lloc de prestació.

3.2) Comprovacions en el moment de la recepció de la qualitat de l'objecte del contracte

La Corporació es reserva la realització de comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, a la seva recepció.

3.3) Facultat de l'Ajuntament d'Esparreguera sobre manteniment d'estàndards de qualitat en la prestació del servei.

El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris econòmics que van servir de base per a l'adjudicació del contracte i el personal que adscriuï a la prestació del servei haurà d'observar els nivells mínims de comportament i les regles de decòrum adients a la prestació contractada; quan alguna de les persones no observi aquests nivells i regles, la Corporació n'informarà al contractista i aquell haurà de substituir-la en el termini més breu possible.

El contractista haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties.

3.4) Planificació preventiva en cas de concurrència empresarial

Cas que l'execució del contracte suposi concurrència empresarial als efectes de planificació preventiva s'indicarà a l'apartat 38 QCC.

3.5) Propietat dels treballs

Qualsevol treball desenvolupat durant la vigència del contracte per part de l'empresa contractada és propietat de l'Ajuntament d'Esparreguera.

3.6) Informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball

No procedeix la subrogació.

3.7) Execució del contracte orientada al compliment de finalitats públiques, seguiment i valoració

L'execució del contracte del servei d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum s'orientarà de manera prioritària al compliment de les finalitats públiques següents:



- a) Protegir els drets i els interessos legítims de les persones consumidores.
- b) Garantir una informació objectiva, imparcial i accessible a la ciutadania, que permeti adoptar decisions de consum lliures, responsables i fonamentades, reduint les situacions d'asimetria informativa entre empreses i persones consumidores.
- c) Promoure la resolució amistosa dels conflictes de consum, mitjançant els procediments de mediació i fomentant l'arbitratge, amb l'objectiu de disminuir la litigiositat, afavorir la rapidesa en la resposta administrativa i fomentar la confiança en les relacions de consum.
- d) Fomentar l'educació i la formació en consum responsable, impulsant actuacions de sensibilització dirigides a la ciutadania que contribueixin a la defensa dels seus drets, al consum sostenible i a la prevenció de pràctiques comercials inadequades.

En conseqüència, la seva execució s'alineja amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030, en particular, amb l'ODS 12, producció i consum responsables, però també amb l'ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides; ODS 10 Reducció de les desigualtats, i l'ODS 4 Educació de qualitat.

A efectes de seguiment i valoració del compliment, el contractista haurà de presentar davant la persona responsable del contracte informes trimestrals, amb el contingut mínim següent:

- a) volum d'activitat del servei: relació de consultes, reclamacions, mediacions i formacions efectuades durant el trimestre
 - b) tipologia de consultes i reclamacions gestionades i incidències recurrents detectades
 - c) resultats obtinguts de les consultes, reclamacions i mediacions
 - d) grau de seguiment respecte de la metodologia proposada i convinguda en relació a l'atenció, assessorament, tramitació i mediació d'expedients
 - e) grau d'execució del Pla d'accions de sensibilització, informació i atenció a col·lectius d'interès
 - f) altres indicadors de qualitat o control que s'hagin inclòs dins la memòria tècnica de l'oferta i/o que requereixi l'Ajuntament
- a) incidències produïdes i mesures correctores adoptades;
 - b) valoració del grau de compliment de les finalitats públiques del contracte.

Esparreguera, a la data de signatura electrònica

La tècnica d'administració general,

Èlia Bigordà Rodó



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**