Gerència d' Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència
Direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Recursos i Control de Recursos
Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions

Informe justificatiu de necessitat, idoneïtat i eficiència

Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Contracte reservat: *NO*
Lots: *NO*

Núm. Expedient: 20264192

Contingut

1. Antecedents 3
2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida 3
3. Objecte, prestació concreta que es vol contractar, i modalitat de contracteque millor s'ajusta a les necessitats detectades i relació del seu cicle de vida 4
4. Divisió en lots 5
5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC) 5
5.1 Import de licitació 5
5.2 Valor estimat del contracte (VEC) 7
6. Imputació pressupost municipal 7
7. Termini d'execució 8
8. Procediment d'adjudicació 8
9. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses 9
10. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de lapuntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar 12
11. Garanties 14
12. Termini de garantia 14
13. Condicions especials d'execució 14
14. Obligacions del contractista 16
15. Pagament del preu 16
16. Modificació del contracte 16
17. Revisió de preus 17
18. Subcontractació 17
19. Subrogació 17
20. Cessió del contracte 17
21. Règim específic de penalitats 18

1. Antecedents

L'any 2005, arran de la primera signatura del primer Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior i seguretat pública de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, es van crear la Mesa de Coordinació Operativa i la Sala Conjunta de Comandament, també anomenada Sala de Gestió Operativa – Sala Conjunta de Comandament (en endavant SGO-SCC) i, en paral·lel, el Centre de Gestió d'Emergències (en endavant CGE).

El 17 de setembre de 2026 es formalitza el nou Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior i seguretat pública de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona. Aquest conveni, tal com feia el conveni original, estableix com a òrgans de coordinació operativa la Mesa de Coordinació Operativa i la SGO-SCC i defineix aquesta última com a servei permanent de gestió de les incidències i emergències de la ciutat de Barcelona.

En aquest mateix entorn operatiu resideixen les infraestructures necessàries per a la gestió d'emergències per part del Cos de Mossos d'Esquadra (en endavant el CME), la Guàrdia Urbana de Barcelona (en endavant la GUB), el Servei de Protecció Civil, Extinció d'incendis i Salvament (en endavant SPCPEIS) i el Servei d'Emergències Mèdiques (en endavant el SEM).

D'altra banda, la Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya, estableix el número 112 com a telèfon únic d'emergències amb la finalitat de simplificar i facilitar l'accés de la ciutadania als serveis d'emergència.

La integració telemàtica entre els sistemes de gestió d'emergències del CAT112 i els de l'Ajuntament de Barcelona, permet que els incidents i emergències generats pel CAT112 es rebin automàticament als terminals operatius de GUB i SPCPEIS. Així mateix, els integrants de la SCC (GUB) i del CGE (SPCPEIS) poden consultar en temps real aquests incidents mitjançant el visor TAVI.

Com a conseqüència d'aquesta integració, la recepció i atenció inicial de les trucades d'emergència, que anteriorment es realitzava a través dels telèfons 080 i 092, es canalitza íntegrament a través del CAT112. Els incidents arriben al CGE ja registrats i classificats inicialment dins del sistema de gestió d'emergències, la qual cosa permet que el personal del CGE concentri la seva activitat principalment en les funcions de gestió i coordinació de segon nivell.

No obstant això, continuen existint determinades comunicacions que no són gestionades pel CAT112. És el cas de les trucades adreçades a la GUB que no requereixen una actuació d'emergència, així com de les rebudes als telèfons administratius de la GUB (93 291 50 92) i de l'SPCPEIS (93 291 53 53). Per aquest motiu, és necessari disposar d'un servei especialitzat d'atenció telefònica que doni cobertura a aquest tipus de comunicacions.

A més, l'increment dels incidents relacionats amb els habitatges d'ús turístic (HUT), que sovint generen molèsties veïnals, fa convenient mantenir una atenció telefònica específica per gestionar aquest tipus d'incidències. Aquesta prestació també forma part de l'objecte del contracte.

2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida

La finalitat del contracte és garantir l'atenció telefònica especialitzada i la gestió de les comunicacions i incidències de la ciutat de Barcelona associades als serveis de la GUB i de l'SPCPEIS que, per la seva naturalesa, no són objecte de gestió directa pel CAT112. Tot això, amb l'objectiu d'assegurar la

continuïtat, l'eficàcia i la qualitat del servei prestat a la ciutadania en el marc del sistema públic d'atenció a les emergències definit per la Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelonano disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acordamb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

Tanmateix, per tal d'assegurar una *continuïtat correcta* de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una **durada mínima del contracte de 24 mesos i amb possibilitat de pròrroga per un màxim de dos períodes addicionals de com a màxim 12 mesos cadascun**.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei de gestió d'emergències especialitzat en atenció telefònica.

3. Objecte, prestació concreta que es vol contractar, i modalitat de contracteque millor s'ajusta a les necessitats detectades i relació del seu cicle de vida

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'atenció telefònica a la demanda, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a SCC, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible.

Les prestacions constitutives de l'objecte, així com els objectius específics del contracte estan definits a l'apartat 2 del plec de condicions tècniques.

Considerant que aquesta contractació (CPV 79512000-6 Centre de trucades) és la millor solució, cal indicar que les fases del cicle productiu de l'objecte del contracte sónles següents:

- Captació de recursos humans, formació i capacitació en les diferents fases delcicle productiu.
- Condicions laborals en les diferents fases del cicle productiu.

Per la qual cosa, qualsevol millora social i/o ambiental vinculant de forma directa amb qualsevol fase en l'execució d'aquest cicle de vida esdevé una millora qualitativa o quantitativa.

Les mesures que, d'acord amb l'anterior, es considera adient incorporar són les següents:

a. Pressupost màxim de licitació desglossat en despeses directes i indirectes.
b. L'estimació dels costos salarials del personal que executarà el contracte s'ha fet en relació a un conveni col·lectiu de referència.
c. Oferta anormalment baixa per no adequació de l'oferta als costos salarials.
d. Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte.
e. Salari de les persones treballadores ocupades en l'execució delcontracte.

f. Manteniment de condicions laborals durant la vigència del contracte.

4. Divisió en lots

D'acord amb l'article 99.3 de la LCSP, es considera que la divisió del contracte en lots no resulta adequada ni convenient per a la correcta execució de la prestació.

En primer lloc, el contracte es presta mitjançant una organització de recursos humans integrada, existint personal que desenvolupa funcions de forma transversal per als serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i dels Serveis de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS). La separació en lots dificultaria la gestió dels recursos, la planificació dels torns, les substitucions i la cobertura de les necessitats operatives, generant ineficiències en la prestació del servei.

En segon lloc, el contracte actual incorpora l'obligació de subrogació del personal adscrit al servei. La divisió en lots comportaria una especial complexitat en la determinació de l'adscripció de les persones treballadores a cadascun dels eventuals lots, atès que part de la plantilla presta serveis indistintament per a diferents àmbits funcionals. Aquesta circumstància podria generar dificultats organitzatives, laborals i de coordinació durant el procés de successió empresarial.

5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)

5.1 Import de licitació

El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria deser de quantia **4.299.281,92 €.** El pressupost net de **3.553.125,56 €** i l'IVA de **746.156,36 €,** amb un tipus del 21%.

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels preus unitaris relacionats a continuació:

	Serveis	**Preu unitari**	Total hores/any o mesos	Import anual (IVA exclòs)	Import bianual (IVA exclòs)
SCPCEIS	Servei de coordinació CGE (Bombers)	33,58 €/hora	8.760 hores/any	294.160,80 €	588.321,60 €
	Servei de gestió de 2n nivell CGE (Bombers)	31,14 €/hora	20.782 hores/any	647.151,48 €	1.294.302,96 €
	Serveis no programats Bombers(excepcionalment i fora d'horari)	32,92 €/hora	180 hores/any	5.925,60 €	11.851,20 €
GUB	Servei de coordinació GUB	33,00 €/hora	8.760 hores/any	289.080,00€	578.160,00 €
	Servei de gestió de 2n nivell (GUB)	30,60 €/hora	11.376 hores/any	348.105,60€	696.211,20 €
	Serveis no programats GUB (excepcionalment i fora d'horari)	32,92 €/hora	180 hores/any	5.925,60 €	11.851,20 €
	Servei de gestió de 2n nivell centre administració (GUB)	30,60 €/hora	3012 hores/any	92.167,20 €	184.334,40 €
Altres	Servei desenvolupament, implementació i manteniment correctiu del software de gestió CRM (HUT)	4.338,71 €/mes	12 mesos	52.064,50 €	104.129,00 €
	Servei de supervisió al client dins i fora d'horari oficina.	2.498,50 €/mes	12 mesos	29.982,00 €	59.964,00 €
	Consultoria, anàlisi, disseny i desenvolupament del servei i evolutius del	1.000 €/mes	12 mesos	12.000,00 €	24.000,00 €

	CRM (HUT).				
	TOTAL			**1.776.562,78 €**	**3.553.125,56€**

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes en el projecte, pel la qual cosa, l'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció de les unitats realment executades, d'acord amb la disposició addicional 33a LCSP i al preu d'adjudicació del preu unitari.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent (bianual):

Concepte - costos directes	**Import € (IVA exclòs)**
Costos salarials (inclou plusos)	2.111.041,40 €
Seguretat social	675.533,24€
Material i altres	192.111,43 €
TOTAL Suma costos directes	**2.978.686,07 €**

Concepte de costos indirectes	**Import € (IVA exclòs)**
Coordinació i seguiment de projecte	35.531,31 €
Suport administratiu	12.603,22€
Despeses generals d'estructura	313.123,12€
Marge d'empresa	213.181,84 €
TOTAL Suma costos indirectes	**574.439,49 €**
TOTAL	**3.553.125,56 €**

Els costos salarials que es considera es produeixen en l'execució del contracte a partir del conveni de referència 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.

El nombre de persones i les categories professionals, és el següent:

	Categoria professional	Posicions operatives	Torns mínims proposats
SPCPEIS	Coordinador/a	1 (24x7)	3
	Gestor/a de segon nivell	2 (24x7)	6
GUB	Coordinador/a	1 (24x7)	3
	Gestor/a de segon nivell	1 (24x7)	3
	Gestor de segon nivell – centre d'administració	1 (12x5)	2
ALTRES	Supervisor/a	1 (24x7)	1

El nombre de posicions operatives no coincideix necessàriament amb el nombre de treballadors adscrits al contracte. Els efectius indicats corresponen a les posicions necessàries per assegurar la cobertura continuada del servei. Així doncs, l'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la cobertura de les posicions indicades, organitzant els recursos humans necessaris sota la seva exclusiva responsabilitat.

Categoria professional	Salari anual (conveni)	Preu hora (conveni)	Hores	Total ANUAL	Total BIANUAL
Coordinador/a	19.557,52 €	11,09 €	17520	194.244,76 €	388.489,52 €
Gestor/a de segon nivell	18.873,00 €	10,70 €	35350	378.208,93 €	756.417,86 €
Supervisor/a	21.562,18 €	12,22 €	1764	21.562,18 €	43.124,36 €
Plusos nit, festius, emergències	212.189,79 €			212.189,79 €	424.379,58 €
Hores suplències, absències, vacances i formacions	238.943,97 €			238.943,97 €	477.887,94 €
Informàtic	20.742,14 €	11,76 €	882	10.371,07 €	20.742,14 €
TOTAL				**1.055.520,70 €**	**2.111.041,40 €**

Els costos associats a plusos de nocturnitat, festius, emergències, suplències, absències, vacances i formació deriven de les necessitats de cobertura dels serveis definits en aquest contracte. La seva quantificació s'ha efectuat a partir de les hores anuals de servei requerides i dels preus hora considerats en les taules econòmiques del contracte, d'acord amb les condicions de prestació exigides.

Aquesta licitació conté totes les precisions exigides a l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic (LCSP) en relació a l'article 116.4.

Atès que en el pressupost base de licitació es desglossen els costos directes e indirectes, es fa constar expressament que els preus de la licitació s'ajusten als preus de mercat, d'acord amb el contingut de l'article 100.2 de l'esmentada LCSP.

5.2 Valor estimat del contracte (VEC)

El VEC d'aquest contracte s'estima en **7.816.876,23 euros.** Els conceptes queinclou son:

Any	**Pressupost net de prestació**	**Pressupost net pròrrogues eventuals**	**Modificacions previstes increment 20% (*)**	**Total**
2027	1.026.446,74 €			1.026.446,74 €
2028	1.776.562,78 €			1.776.562,78 €
2029	750.116,04 €	1.026.446,74 €		1.776.562,78 €
2030		1.776.562,78 €		1.776.562,78 €
2031		750.116,04 €		750.116,04 €
			710.625,11 €	710.625,11 €
TOTAL	3.553.125,56 €	3.553.125,56 €		**7.816.876,23€**

(*)Aquest import es podrà utilitzar, segons les necessitats, durant tota la vigència del contracte (inicial i prorrogada).

Aquesta licitació conté totes les precisions exigides a l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic (LCSP) en relació a l'article 116.4.

6. Imputació pressupost municipal

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat del'objecte del

contracte i anirà amb càrrec al pressupost i partida següent:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2027	22719	13211	0400	457.105,31 €	21	95.992,12 €	553.097,43 €
2027	22719	13612	0400	569.341,43 €	21	119.561,70 €	688.903,13 €
2028	22719	13211	0400	808.333,90 €	21	169.750,12 €	978.084,02 €
2028	22719	13612	0400	968.228,88 €	21	203.328,06 €	1.171.556,94 €
2029	22719	13211	0400	351.228,59 €	21	73.758,00 €	424.986,59 €
2029	22719	13612	0400	398.887,45 €	21	83.766,36 €	482.653,81€

Suma imports total	4.299.281,92 €

El seu desglossament per programes és el següent:

Amb càrrec al programa de GUB (13211):

Any	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2027	457.105,31 €	21	95.992,12 €	553.097,43 €
2028	808.333,90 €	21	169.750,12 €	978.084,02 €
2029	351.228,59 €	21	73.758,00 €	424.986,59 €
Total	**1.616.667,80 €**	**21**	**339.500,24 €**	**1.956.168,04**

Amb càrrec al programa de SPCPEIS (13612):

Any	Import net	% IVA	ImportIVA	Import total
2027	569.341,43 €	21	119.561,70 €	688.903,13 €
2028	968.228,88 €	21	203.328,06 €	1.171.556,94 €
2029	398.887,45 €	21	83.766,36 €	482.653,81 €
Total	**1.936.457,76 €**	**21**	**406.656,12 €**	**2.343.113,88 €**

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Atès que el contracte es tramita en l'exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

7. Termini d'execució

La durada de les prestacions serà de 24 mesos a comptar des de 1 de juny de 2027, o l'endemà de la seva formalització, si fos posterior. Es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions amb un màxim de dues pròrrogues, cadascuna d'una durada màxima de 12 mesos.

8. Procediment d'adjudicació

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixenel seu objecte,

així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per ala seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada.

9. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació és la següent:

- Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que noes trobin en supòsits de prohibició de contractar.

L'empresa licitadora hauria de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínima següents:

A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

- El volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, hauria de tenir un import igual o superior a **5.800.000,00€.** En el cas què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

- L'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora hauria de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixenl'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 4**.060.000,00€**.

D'acord amb l'article 93 LCSP, els licitadors hauran d'acreditar la solvència tècnica mitjançant l'aportació dels següents certificats:

1. Qualitat:

- Disposar d'un **sistema de gestió de qualitat**, acreditat amb la norma **UNE-EN ISO 9001** o a una norma equivalent reconeguda en un altre Estat membre de la Unió Europea.

Justificació: Donada la complexitat i continuïtat del servei, que requereix cobertura permanent, procediments documentats, formació inicial i contínua, auditories, seguiment d'indicadors i aplicació d'accions correctives. Aquesta acreditació permet comprovar que l'empresa disposa d'una metodologia sistemàtica per controlar els processos, gestionar incidències, avaluar resultats i impulsar la millora contínua. Per tant, constitueix un criteri de solvència tècnica proporcional i directament vinculat a la qualitat, fiabilitat i correcta execució de les prestacions contractuals.

- Disposar de la certificació conforme a la norma **ISO 18295-1** de centres de contacte amb el client,o una norma equivalent reconeguda en un altre Estat membre de la Unió Europea

Justificació: La prestació objecte del contracte consisteix principalment en l'atenció telefònica especialitzada, la gestió de comunicacions derivades del 112, l'atenció ciutadana i el seguiment operatiu d'incidències i emergències per a la GUB i l'SPCPEIS, amb cobertura permanent 24x7x365.

La norma UNE-EN ISO 18295-1 està específicament orientada als centres de contacte i estableix requisits en matèria de qualitat de l'atenció, formació i supervisió dels agents, gestió de les comunicacions, control operatiu, seguiment d'indicadors i millora contínua. Aquests àmbits coincideixen directament amb requisits essencials del Plec, com la formació inicial i contínua del personal, les auditories de qualitat, l'avaluació dels operadors, el seguiment d'indicadors de rendiment i la correcta aplicació dels procediments de servei. Per aquest motiu, aquesta certificació presenta una vinculació directa amb l'objecte del contracte i permet identificar aquelles ofertes que aporten majors garanties de qualitat, eficiència i control en la prestació dels serveis d'atenció telefònica i gestió de comunicacions previstos al contracte.

2. Seguretat de la informació:

- Disposar de mesures de seguretat adequades, acreditades mitjançant la norma **UNE-EN ISO 27001** o una norma equivalent reconeguda en un altre Estat membre de la Unió Europea

Justificació: La prestació del servei comporta el tractament continuat de dades personals dels ciutadans, incloent en determinades actuacions dades de salut, situacions de risc, informació relacionada amb emergències i altres categories especialment sensibles. La correcta protecció d'aquesta informació constitueix un element essencial de la qualitat i seguretat en l'execució del contracte.

La certificació UNE-EN ISO 27701 acredita la implantació d'un sistema de gestió de la privacitat que estableix procediments específics de control, traçabilitat, gestió d'accessos, anàlisi de riscos i resposta davant incidents de protecció de dades, aplicables a l'activitat desenvolupada pels operadors del servei.

La disposició d'aquest sistema contribueix directament a una execució més segura del contracte, redueix el risc de bretxes de seguretat sobre informació especialment sensible i reforça les garanties dels drets dels ciutadans en les comunicacions gestionades en el marc del servei, mantenint una vinculació directa amb l'objecte contractual i amb les condicions de la seva execució

Donat que el contracte comporta l'accés i tractament continuat de dades personals i informació operativa sensible, l'ús de sistemes municipals, la implantació d'un CRM, el registre d'accessos, les còpies de seguretat i la gestió d'incidents de seguretat. Aquesta certificació acredita que l'empresa disposa d'un sistema estructurat de gestió de la seguretat de la informació, adequat per garantir-ne la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat. El requisit està directament vinculat a l'objecte del contracte i s'han d'admetre certificats o mesures equivalents.

- Compliment de l'**ENS**: Disposar d'acreditació del compliment de l'Esquema Nacional

de Seguretat (**RD 311/2022**), mitjançant certificació o documentació equivalent, **nivell mitjà**.

Justificació: Donat que el contracte comporta l'accés a sistemes municipals, el tractament de dades personals i informació operativa sensible, la implantació d'un CRM, el registre d'activitats, les còpies de seguretat i la gestió d'incidents i de la continuïtat del servei. Aquesta acreditació permet comprovar que l'empresa aplica mesures organitzatives i tècniques adequades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de la informació. El requisit és proporcional, està directament vinculat a l'objecte contractual i admet certificació o documentació equivalent.

3. Seguretat i Salut en el treball:

- Disposar d'un sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball certificat conforme a la norma **UNE-EN ISO 45001,** o una norma equivalent reconeguda en un altre Estat membre de la Unió Europea

Justificació: La prestació ininterrompuda (24x7x365) d'un servei de gestió d'emergències i atenció telefònica especialitzada per a la Guàrdia Urbana de Barcelona i l'SPCPEIS , requereix garantir de forma permanent la disponibilitat de personal qualificat, format i operativament capacitat.

Les funcions assignades als gestors i coordinadors inclouen la gestió d'incidents i emergències, l'atenció de demandes sota pressió, el seguiment operatiu de serveis crítics, la coordinació amb altres organismes i l'actuació en entorns amb elevada exigència emocional i cognitiva.

La certificació UNE-EN ISO 45001 acredita que l'organització disposa d'un sistema estructurat de gestió de la seguretat i salut laboral orientat a la identificació, prevenció i control dels riscos laborals, inclosos els factors psicosocials associats a activitats d'alta exigència operativa.

Atès que la continuïtat del servei, la cobertura de les posicions operatives i l'estabilitat dels equips humans constitueixen elements essencials per a la correcta execució del contracte, es considera que la implantació d'aquest sistema de gestió contribueix a reduir els riscos d'absentisme, afavorir la retenció del personal i garantir una major capacitat de resposta operativa durant tota la vigència del contracte, incidint directament en la qualitat i continuïtat de la prestació.

4. Continuïtat i recuperació del servei davant d'incidents:

- Disposar d'un sistema de gestió de la continuïtat de negoci certificat conforme a la norma **UNE-EN ISO 22301,** o una norma equivalent reconeguda en un altre Estat membre de la Unió Europea
-

Justificació: La prestació objecte del contracte constitueix un servei essencial de gestió d'emergències, incidències i atenció ciutadana per a la Guàrdia Urbana de Barcelona i l'SPCPEIS, que s'ha de prestar de manera ininterrompuda 24x7x365, garantint en tot moment la cobertura de les posicions operatives, la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat dels canals de comunicació

Cal garantir la continuïtat del servei davant contingències tecnològiques, organitzatives o operatives, mitjançant plans de contingència, sales redundants, cobertura permanent de personal i capacitat de resposta davant situacions excepcionals.

La certificació UNE-EN ISO 22301 acredita la implantació d'un sistema de gestió orientat a identificar processos crítics, avaluar riscos i establir mecanismes de resposta i recuperació que permetin mantenir o restablir ràpidament l'activitat davant incidències que puguin afectar la prestació del servei.

La implantació d'aquesta certificació aporta majors garanties de disponibilitat, resiliència operativa i capacitat de recuperació davant interrupcions dels sistemes, incidències en les comunicacions o problemes de cobertura de personal, contribuint directament al compliment dels nivells de servei i qualitat exigits en el contracte.
Atès que la continuïtat de l'activitat és un element essencial per a la correcta execució del contracte i la gestió eficaç de les emergències i incidències objecte del servei, aquesta certificació es considera directament vinculada a l'objecte contractual i permet identificar les ofertes que aporten majors garanties de continuïtat i fiabilitat operativa.

S'admetran certificacions degudament justificades, i l'adjudicatari haurà de mantenir aquests requisits durant tota la vigència del contracte.

10. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de lapuntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar

Considerant l'objecte del contracte, així com totes les actuacions que integren el seucicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica relacionats per ordre decreixent d'importància:

Criteris automàtics (puntuació total 100):

1. Criteri econòmic. Preu. Ponderació: **70 punts**.
   Representa 70% del total de puntuació a obtenir.

Amb aquest criteri es valora especialment aquestes característiques per l'interèsmunicipal per obtenir l'oferta econòmica més avantatjosa.

Es proposa utilitzar la fórmula següent:

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el percentatge de reducció de tots i cada un dels preus unitaris assenyalats a la clàusula 2 d'aquest plec, mésalt que sigui admissible, és a dir, que no sigui una oferta anormalment baixa i que tampoc no superi l'import dels preus unitaris que figuren a l'esmentada clàusula del PCAP, i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny:

$$\left(\frac{\%\ de\ reducció\ del\ preus\ unitaris\ ofert\ per\ licitador}{\%\ de\ reducció\ de\ preus\ unitaris\ més\ alt\ presentat}\right) x\ Punts\ màx = Puntuació\ resultant$$

S'apliquen els criteris de determinació de l'oferta anormal o desproporcionada segons allò establert a la Instrucció de la Gerència Municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat

en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny. Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 20 punts percentuals respecteel pressupost net de licitació.
- Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podrà prescindir de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.
- Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podran excloure una o les dues ofertes més cares i/o una o lesdues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

Les ofertes que, d'acord amb el plec, puguin ser considerades anormals o desproporcionades, seran excloses si, en el tràmit d'audiència, s'evidencia que els salaris considerats a l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació. També es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex X de la Directiva 24/2014.

Es valora amb més del 35% de la puntuació total l'oferta econòmica malgrat el que diu la Instrucció municipal aprovada per la Comissió de Govern de 15 de març de 2018, per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, atès que no és possible introduir criteris de caràcter qualitatiu, diferents alsja previstos als apartats següents, que tinguin un pes equiparable al del preu com a factor determinant de l'adjudicació.

2. Criteri de qualitat. Experiència professional del personal adscrit a l'execució del contracte, en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític. Ponderació: **30 punts:**
Representa el 30% del total de puntuació a obtenir

Es valoraran els anys d'experiència professional acreditada dels perfils clau adscrits i designats a l'execució del contracte, concretament de les figures de Responsable del Servei, del Responsable de Qualitat i del Supervisor/a, en serveis de gestió de trucades d'emergència, centres de coordinació operativa, centres d'atenció telefònica d'emergències o serveis equivalents de caràcter crític. Aquest personal no està subjecte a subrogació.

S'atorgarà la puntuació d'acord amb el següent:

- Supervisor/a del Servei (descrit a la clàusula 3.3.4 del PPT): fins a 16 punts.
  Per a adscriure a l'execució del contracte una figura de Supervisor de Servei amb experiència acreditada:
  - Igual o superior a 5 anys: 16 punts.
  - Igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys: 8 punts.

- Responsable del servei (clàusula 3.3.4 del PPT): fins a 7 punts.
  Per designar com a Responsable del servei una figura amb experiència acreditada:
  - Igual o superior a 5 anys: 7 punts
  - Igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys: 3,5 punts

- Responsable de qualitat i formació (clàusula 3.3.4 del PPT): fins a 7 punts.
  Per designar com a Responsable qualitat i formació una figura amb experiència acreditada:
  - Igual o superior a 5 anys:7 punts.
  - Igual o superior a 3 anys i inferior a 5 anys: 3,5 punts

La puntuació serà acumulativa fins al màxim establert. Només es valorarà l'experiència adquirida durant els darrers 10 anys, en funcions directament relacionades amb la gestió operativa, coordinació, supervisió, qualitat o direcció de serveis d'emergències, seguretat, bombers, protecció civil, emergències sanitàries o altres serveis equivalents de naturalesa crítica.

A l'efecte d'aquest criteri, l'experiència es computarà per anys complets acreditats mitjançant la presentació del currículum vitae de la persona proposada per ocupar cada una de les funcions descrites.

Justificació: La prestació objecte del contracte es desenvolupa en un entorn operatiu d'elevada complexitat que requereix la gestió ininterrompuda de comunicacions vinculades a emergències, incidències i atenció ciutadana, així com la coordinació d'equips operatius amb cobertura 24x7x365.

El Plec atribueix als perfils de Supervisor, Responsable del Servei, Responsable de Qualitat i Formació i Coordinadors/es funcions essencials relacionades amb la direcció del servei, la supervisió dels equips, la gestió de la qualitat, la formació del personal, la planificació de recursos, el control operatiu i la garantia de la continuïtat del servei.

L'experiència prèvia d'aquests professionals en serveis d'emergència o d'alta criticitat contribueix directament a una implantació més eficient del contracte, a una millor resposta davant situacions d'elevada càrrega operativa, a una correcta aplicació dels procediments i a la consecució dels nivells de qualitat i cobertura exigits.

Per aquest motiu, es considera que l'experiència acreditada dels perfils clau, adscrits i/o designats al contracte, presenta una vinculació directa amb la qualitat de l'execució contractual i permet identificar aquelles ofertes que aporten majors garanties d'eficàcia, estabilitat i capacitat de gestió operativa.

11. Garanties

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de dipositar una garantia definitivaequivalent al 5% del pressupost base de licitació, IVA exclòs.

12. Termini de garantia

S'estableix un termini mínim de garantia de 6 mesos a partir de la data de recepcióde la prestació.

13. Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202 LCSP i en concordança amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2018, aprovat per Decret d'Alcaldia S1/D/2018-898, de 12 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, s'inclouen al contracte les següents condicions especials d'execució, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspecte:

13.1 De caràcter social:

A. Manteniment de condicions laborals durant la vigència del contracte.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a penalitat molt greu o causa d'extinció contractual.

La persona responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, la persona responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

13.2 En matèria de protecció de dades

A. Confidencialitat

L'empresa contractista s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'administració municipal.

Les empreses contractades seran responsables de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliguen a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament dels contractes.

Un cop finalitzat el present contracte, les empreses contractades es comprometen a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'administració municipal, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat dels presents contractes.

B. Personal extern

El responsable de contracte corresponent de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària corresponent està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'administració municipal, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El responsable del contracte corresponent de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'administració municipal que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'administració municipal. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El responsable de contracte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'administració municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al responsable del contracte de l'administració municipal, abans de ser donats els permisos per accedir als sistemes d'informació d'aquesta o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'administració municipal.

14. Obligacions del contractista

- Pòlissa de Responsabilitat civil : 1.000.000 €
- Compliment de la legislació laboral en matèria de riscos laborals CAE.
- Fer subscriure a tot el personal que presti el servei el codi ètic que li sigui facilitat per l'Ajuntament de Barcelona.
- Adaptar-se a les noves necessitats i projectes innovadors que pugui resultar d'aplicació a la prestació del servei.

15. Pagament del preu

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions efectivament realitzades amb aplicació dels preus unitaris oferts per l'adjudicatari.

16. Modificació del contracte

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents de la LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP.

Causes previstes de modificació:

1. Per l'increment o decrement sostingut del volum d'incidents, emergències, serveis o trucades derivades del 112 que requereixin actuacions de segon nivell per part de GUB o SPCPEIS, respecte els volums de referència previstos als apartats 2.1, 3.2 i Annex I del PPT, quan aquest increment o decrement comporti la necessitat d'augmentar o reduir les hores de prestació dels perfils operatius del servei.

2. Per l'increment o decrement sostingut del volum de trucades rebudes als telèfons administratius de GUB i SPCPEIS (93 291 50 92 i 93 291 53 53), respecte els volums de referència previstos al PPT i a l'Annex I, quan aquesta variació requereixi augmentar o reduir les hores de prestació dels gestors/es de centraleta per mantenir els nivells de servei i qualitat exigits

3. Per l'increment o decrement de les hores corresponents als serveis no programats i dels recursos humans associats, derivat de la necessitat de reforçar el servei davant esdeveniments extraordinaris, incidents de gran impacte operatiu, emergències, dispositius especials, manifestacions, vagues o altres circumstàncies sobrevingudes que comportin un volum de gestió superior o inferior als escenaris de referència considerats en la licitació.

4. Augment o disminució de les tasques per adaptació a canvis normatius que siguin d'aplicació aprovats després de l'adjudicació del contracte.

Les condicions, abast i límits d'aquestes modificacions i la que hagi proposat l'adjudicatari en la seva oferta, seran obligatòries pel contractista.

Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

17. Revisió de preus

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

18. Subcontractació

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, no es permet la subcontractació.

19. Subrogació

D'acord amb allò previst a l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, atès que la norma legal o el III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center número 99012145012002 publicat en el BOE nº 137 de 9 de Juny de 2023, imposen l'obligació de l'adjudicatari de subrogar-se en les relacions laborals amb els treballadors de l'empresa que actualment presta el servei, com annex a aquest plec, es publica un quadre amb informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors als què afecta la subrogació, per tal de permetre una exacta avaluació dels costos laborals que implicarà aquesta mesura.

- Conveni col·lectiu d'aplicació
- Categoria
- Tipus de contracte
- Jornada
- Antiguitat
- Venciment del contracte
- Salari brut anual de cada treballador
- Tots els pactes en vigor amb els treballadors als qui afecti la subrogació.

De conformitat amb el que estableix l'article 44 del TR de l'Estatut dels treballadors, aprovat pel RD Leg. 2/2015, de 23 d'octubre, cada contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social acreditades, encara que els treballadors hagin estat subrogats pel nou contractista, sense que en cap cas l'esmentada obligació correspongui a aquest últim. En aquest cas, l'Administració, un cop acreditada la falta de pagament dels esmentats salaris, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels esmentats salaris i a la no devolució de lagarantia definitiva en tant no s'acrediti el seu abonament.

20. Cessió del contracte

Ateses les característiques del contracte no es permet la cessió del contracte.

21. Règim específic de penalitats

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de subrogar el personal d'acord amb la clàusula 18 d'aquest informe
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment dels terminis de pagament amb contractistes i proveïdors.

b) Incompliments greus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades dela normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.

c) Incompliments lleus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta 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.

Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, així com el límit màxim de penalitats del 50% del preu del contracte IVA exclòs, s'estableixen les següents penalitats:

<u>Imposició de penalitats:</u>

Les penalitats que li seran imposades al contractista per la comissió d'aquestes faltessón les següents:

Per incompliments lleus una penalitat equivalent a un 3 % com a màxim del preu delcontracte iva exclòs per a cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments greus una penalitat equivalent a un 6 % com a màxim del preu del contracte iva

exclòs per cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments molt greus una penalitat equivalent a un 10% com a màxim del preu d'adjudicació.

Quan el contractista, per causes que li siguin imputables, hagi incomplert parcialment l'execució de les prestacions definides en el contracte, l'òrgan de contractació podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la seva resolució o per la imposició de les penalitats. Així, en cas d'incompliment dels nivells de qualitat exigits a l'apartat 5 del Plec de Condicions Tècniques, seran d'aplicació les següents penalitzacions:

- Per no garantir la cobertura al 100 % dels serveis de gestió d'emergències: penalitat d'un 1% de la facturació del mes en que s'hagi produït l'incompliment.

- Per no entregar els informes de qualitat de servei dins dels 10 primers dies del mes següent (definit a l'apartat 3.3.7 del PPT): sanció d'un 1% de la facturació del mes en que s'hagi produït l'incompliment.

- Quan en els informes mensuals d'avaluació dels indicadors de qualitat es detectin percentatges d'incompliment dels paràmetres establerts a l'apartat 6.3 del Plec de Prescripcions Tècniques (en matèria d'aspectes tècnics, capacitat, actituds i professionalitat dels informadors, així com en l'encert del contingut de les respostes), l'òrgan de contractació requerirà el contractista perquè adopti les mesures correctores necessàries. El contractista haurà d'implementar els canvis oportuns (de procediment, d'organització, d'assignació de tasques, de reforç formatiu o d'altres anàlegs) en el termini màxim de dos dies hàbils des de la recepció del requeriment.

  En cas que en el següent informe mensual es mantingui l'incompliment dels mateixos indicadors o d'altres de naturalesa equivalent, de manera que es produeixin dos informes mensuals successius amb resultats inferiors als objectius establerts, es podrà imposar una penalitat equivalent a l'1% de la facturació corresponent als mesos en què s'hagin produït els incompliments.

- Addicionalment, quan al llarg d'una mateixa anualitat es registrin incompliments dels indicadors de qualitat en cinc informes mensuals, consecutius o no, es podrà imposar una penalitat addicional equivalent al 3% de l'import anual facturat corresponent a l'anualitat en què s'hagin produït els esmentats incompliments, sense perjudici de les altres penalitats que, si escau, hagin pogut ser imposades.

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

Vist i plau

Miquel Corral Pozo
Cap de Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions
Direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos
Gerència d' Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència

El document original ha estat signat electrònicament per:
Miguel Corral Pozo el dia 08/10/2026 a les 08:40, que dóna conformitat..