

**MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS SOCIALS A LES PERSONES USUÀRIES DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.**

---

**Contracte reservat: NO**

**Contracte harmonitzat: SÍ**

**Lots: NO**

**Exp:** 015\_P2500117

**CPV.-** 71731000-1 / 71730000-4

**Descripció CPV:**

71731000-1: Serveis de control de qualitat industrial

71730000-4: Serveis d'Inspecció Industrial

---

**Direcció Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat  
Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona  
Ajuntament de Barcelona**

## Contingut

1-	ANTECEDENTS.....	4
2-	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
3-	DIVISIÓ EN LOTS.....	5
4-	EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA.....	6
5-	RÈGIM JURÍDIC.....	7
6-	PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).....	7
7-	DURADA DEL CONTRACTE.....	11
8-	PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ.....	12
9-	CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES LICITADORES.....	12
	9.1. Solvència econòmica i financera.....	12
	9.2. Solvència tècnica o professional.....	13
10-	CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES.....	14
11-	MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ / COMITÈ D'EXPERTS.....	38
12-	GARANTIA PROVISIONAL I DEFINITIVA.....	40
	12.1. Garantia provisional.....	40
	12.2. Garantia definitiva.....	40
13-	EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	41
14-	<b>ABONAMENTS A L'ADJUDICATÀRIA.....</b>	<b>41</b>
15-	RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	42
16-	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ.....	43
17-	MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	47
18-	RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA.....	47
19-	SUBCONTRACTACIÓ.....	48
20-	CESSIÓ.....	48
21-	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	48
	21.1. Obligacions essencials del contracte.....	48
	21.2. Obligacions de l'adjudicatària.....	48
22-	POTESTATS I COMPROMISOS DE L'IMSS.....	55

23- PROTECCIÓ DE DADES.....	56
24- RÈGIM ESPECÍFIC D'INFRACCIONS I PENALITATS.....	57
24.1. Règim d'infraccions.....	57
24.2. Règim de penalitats .....	59
25- RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE .....	60
26- PROPOSTA.....	61

## 1- ANTECEDENTS

El control de qualitat dels serveis de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant IMSS) va començar el 7 de febrer de 2022 (número de contracte: 21000198)

El contracte es circumscribia inicialment als serveis domiciliaris: Servei d'Atenció Domiciliaria (SAD), Àpats a Domicili, Teleassistència i Vincles, com a prova pilot inicial per valorar l'ampliació en un futur a més serveis socials i configurar un model propi de control de qualitat integral de l'IMSS.

L'èxit assolit en la millora de la qualitat dels serveis domiciliaris aquests darrers anys d'execució del contracte, i la voluntat de crear progressivament un model propi de control de qualitat de l'organització aplicable al conjunt de serveis personals, va generar la necessitat estratègica d'ampliar l'abast del control de qualitat a nous serveis de l'IMSS amb l'objectiu d'oferir un millor servei també a les persones usuàries d'altres serveis socials, a més dels domiciliaris.

## 2- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte de serveis té per objecte donar suport a les unitats gestores dels serveis socials a les persones usuàries de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant IMSS) que es detallen a l'àmbit objectiu de la clàusula 2. *Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte* del plec de prescripcions tècniques particulars (en endavant, PPTP) del contracte de control de qualitat.

La característica que constitueix el comú denominador d'aquests serveis és el fet de que tots siguin de caràcter social i es prestin per proveïdors externs directament i de manera finalista a les persones usuàries destinatàries últimes del servei prescrit pels serveis socials municipals.

El control de qualitat es centra en mesurar la qualitat objectiva de la prestació dels serveis per part dels proveïdors externs, que s'estableix per a cada servei en els seus respectius plecs (punt 2.2 Àmbit objectiu de la clàusula 2. Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte del PPTP del contracte de control de qualitat). Dit mesurament es complementa amb el seguiment de la seva evolució en el temps i amb el seu contrast amb la qualitat subjectiva percebuda per l'usuari, de manera que es pugui orientar a l'organització a la millora contínua de la qualitat dels seus serveis d'acord amb les necessitats de les persones usuàries.

D'acord amb les previsions del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, en l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

- **Objecte del contracte amb mesures socials:**
  - Especificació que l'objecte del contracte incorpora mesures socials
  - Pressupost màxim de licitació desglossat en costos directes i indirectes.
  - Ponderació adequada del preu per garantir la qualitat de la prestació i els drets socials
- **Objecte del contracte amb mesures ambientals:**

Mesures de reducció de l'impacte ambiental directe:

- Menors emissions contaminants o de soroll
- Utilització de vehicles elèctrics per als desplaçaments vinculats al contracte.

➤ **Criteris d'adjudicació:**

- Valoració del preu del 20 % de la puntuació
- Les ofertes que puguin ser considerades anormalment baixes seran excloses si, en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora, s'evidencia que els salaris dels/ de les treballadors/es que executaran el contracte són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació amb els complements i circumstàncies establertes al PPTP i/o no s'han previst totes les despeses de funcionament necessàries per a la prestació de tots els serveis.

➤ **Condicions especials d'execució:**

- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual
- Pla o mesures d'igualtat
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe
- Igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones LGTBIQ+
- Accessibilitat universal
- Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal
- Comunicació inclusiva
- Pagament del preu a les empreses subcontractades
- Acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades
- Percentatge mínim d'ocupació amb discapacitat en la plantilla de l'empresa

## 3-DIVISIÓ EN LOTS

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del contracte no s'ha dividit en lots per les següents raons:

- Si bé alguns dels serveis controlats es poden dividir en lots (serveis domiciliaris, Àpats en Companyia, menjadors socials, etc.) responent a segmentacions territorials o d'altres criteris, la missió finalista última del control de la qualitat es la creació d'un model propi de qualitat integral de l'IMSS i, per tant, pertany a una capa superior estratègica i de gestió comú a tots ells i, per extensió al conjunt de la cartera de serveis de l'IMSS. Aquest model funcionarà de manera correcta i òptima en la mesura en que s'homogeneïtzin i automatitzin les metodologies, procediments, processos i eines comuns de control i s'aprofitin les sinergies del control dels diversos serveis de l'IMSS. Aquesta homogeneïtzació i automatització contribueix, a més, a optimitzar els costos del control.

- El model de control de qualitat integral de l'IMSS està dissenyat de manera molt flexible, de tal manera que es poden reconfigurar fàcilment els processos i eines i reorientar àgilment els recursos de control destinats a uns serveis a altres quan aquests requereixen puntualment o temporalment més intensitat de control. Crear blocs per serveis amb diversos adjudicataris impossibilita el transvasament de recursos entre blocs de serveis i limita la flexibilitat del sistema. Per una altra banda, limita l'aprofitament de sinergies entre serveis de diferents blocs
- La complexitat de les diferents tasques: supervisió, seguiment, control unitari i centralitzat dels contractes de serveis socials, que componen la prestació aconsellen un sol lot per al contracte de control de qualitat que, d'altra manera, es dificultaria molt a nivell organitzatiu, de supervisió, amb múltiples i diversos sistemes d'informació que s'utilitzen si l'execució és efectuada per una pluralitat de contractistes diferents.
- La divisió en lots provocaria diferents formes de realitzar el control de qualitat sobre els contractes de serveis socials, podent-se crear desigualtats en els anàlisis, avaluacions, variables, tractament de dades i resultats, i en definitiva podria comportar diferents nivells d'exigència de control en els contractes de serveis socials en funció de les diferents metodologies i procediments, sistemes d'informació, processos de treball, diferents coordinacions, i diferents models de reportar que apliquessin els diferents adjudicataris de control de qualitat, en el cas de la divisió en lots.

Per tant, és imprescindible per al correcte control de qualitat dels serveis que el control extern es porti a terme íntegrament per una única adjudicatària, sense perjudici que aquesta pugui subcontractar procediments o processos operatius específics per a algunes tasques concretes, però sempre mantenint íntegrament la responsabilitat i la visió global sobre el control de qualitat.

## **4-EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA**

El control de qualitat dels contractes públics esdevé una funció imperativa per a les administracions públiques des de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LSCP), ja que, aquesta obliga a mantenir la relació qualitat/preu del contracte al llarg de tota la vida d'aquest. A més, en el cas dels serveis socials a les persones, d'aquest control depèn el correcte compliment de la necessitat pública a satisfer amb els contractes licitats: la millora de la qualitat de vida i autonomia de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat social i/o econòmica.

Per prestar aquest servei de control de qualitat es precisa de recursos humans i materials per efectuar aquesta tasca amb l'especialització i qualitat necessàries per tal de garantir el desenvolupament de les funcions descrites al PPTP. L'IMSS no disposa de mitjans ni recurs tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal recórrer a l'auxili extern mitjançant la contractació amb tercers especialistes, tot d'acord amb

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.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació pública del servei.

## **5-RÈGIM JURÍDIC**

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis i es subjecta al PCAP, al PPTP i a la documentació complementària i annexa, així com a les regulacions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i la normativa de desenvolupament.

Atenent el Valor Econòmic del Contracte (VEC) aquest es considera sotmès a regulació harmonitzada, tot d'acord amb la previsió dels articles 19 i 22 LCSP. Per tant, el present contracte es licitarà mitjançant un procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, essent aquest procediment el que garanteix una major participació, publicitat i transparència en el procés de licitació i d'adjudicació.

La documentació incorporada a l'expedient, que té naturalesa contractual, és el PCAP, el PPTP i la documentació complementària annexa.

Aquest contracte conté mesures de contractació pública sostenible, d'acord amb el Decret d'alcaldia de 24 d'abril de 2017 sobre la contractació pública sostenible i dona compliment al Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016, pel qual es reconeix clàusula essencial dels contractes públics municipals que les licitadores, contractistes o subcontractistes, o empreses filials o empreses interposades no tenen relació econòmica ni financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

Són també d'aplicació a aquest contracte les normes següents:

- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, configura un nou sistema de serveis socials, que parteix del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials.
- Llei 22/1998, de 30 de desembre de la Carta Municipal de Barcelona.
- La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010- 2011.

## **6-PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)**

D'acord amb la previsió de l'article 100 LSCP, el **pressupost base de licitació** (en endavant PBL) és de **1.449.290,39 euros, IVA inclòs**, per a 12 mesos de durada inicial del contracte, amb el desglossament següent:

**1.197.760,65 euros**, corresponent al pressupost net, i **251.529,74 euros** en concepte d'impost sobre el Valor Afegit, al tipus del 21 per 100.

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

Aquest pressupost és el resultat de l'aplicació d'un preu global i de preus unitaris pel número de serveis (en hores per perfil professional requerit) estimats durant el contracte.

El preu global s'estima en 182.822,67 euros (sense IVA) per als 12 mesos de durada inicial del contracte.

Els preus unitaris representen 1.014.937,98 euros (sense IVA) durant els 12 mesos de durada inicial del contracte. L'agregació del preu global més el conjunt de preus unitaris dona com a resultat un total de 1.197.760,65 euros (sense IVA) que aplicant l'IVA del 21 % (251.529,74 euros) dona el PBL de 1.449.290,39 euros (IVA inclòs), segons el següent desglossament:

Mesos	7	5	12
	2026	2027	LICITACIÓ
<b>Despeses per preu global</b>			
Preu global	106.646,56 €	76.176,11 €	182.822,67 €
<b>Subtotal Despeses per preu global</b>	<b>106.646,56 €</b>	<b>76.176,11 €</b>	<b>182.822,67 €</b>
<b>Despeses per preus unitaris</b>			
Hores Director de Projecte	17.966,28 €	12.833,06 €	30.799,34 €
Hores Coordinador de projecte	44.646,00 €	31.890,00 €	76.536,00 €
Hores Responsables Tècnic de Servei o zona	370.185,20 €	264.418,00 €	634.603,20 €
Hores Tècnic Economia + Relacions Laborals	37.023,00 €	26.445,00 €	63.468,00 €
Hores Analista Sistemes d'Informació	89.292,00 €	63.780,00 €	153.072,00 €
Hores Enginyer	22.320,15 €	15.942,97 €	38.263,12 €
Hores Suport administratiu especialitzat	10.614,52 €	7.581,80 €	18.196,32 €
<b>Subtotal Despeses per preu unitari</b>	<b>592.047,15 €</b>	<b>422.890,83 €</b>	<b>1.014.937,98 €</b>
<b>Despeses totals</b>			
<b>Despeses totals</b>	<b>698.693,71 €</b>	<b>499.066,94 €</b>	<b>1.197.760,65 €</b>
<b>IVA (21%)</b>			
IVA	146.725,68 €	104.804,06 €	251.529,74 €
<b>Pressupost base de licitació</b>	<b>845.419,39 €</b>	<b>603.871,00 €</b>	<b>1.449.290,39 €</b>

El subtotal de despeses per preus unitaris sense IVA (1.014.937,98 €) és el resultat de multiplicar les necessitats d'hores estimades per a cada perfil professional durant l'execució inicial del contracte (12 mesos) pel preu hora estimat de cada perfil professional:

	Necessitats d'hores per perfils professionals durant execució contracte (1 any)	Preu unitari hora per perfil professional (sense IVA)	Imports per perfil professional (sense IVA)
Preu per hores Director de Projecte	601,08	51,24 €	30.799,34 €
Preu per hores Coordinador de projecte	1.800,00	42,52 €	76.536,00 €
Preu per hores Responsables Tècnic de Servei o zona	17.952,00	35,35 €	634.603,20 €
Preu per hores Tècnic Economia + Relacions Laborals	1.800,00	35,26 €	63.468,00 €
Preu per hores Analista Sistemes d'Informació	3.600,00	42,52 €	153.072,00 €
Preu per hores Enginyer	908,00	42,14 €	38.263,12 €
Preu per hores Suport administratiu especialitzat	908,00	20,04 €	18.196,32 €
	<b>27.569,08</b>		<b>1.014.937,98 €</b>

Donat que les necessitats, requisits i intensitat de control de qualitat de cada servei es determinarà per a cada servei controlat per les unitats de gestió i els responsables d'aquests serveis durant l'execució del contracte de control de qualitat, les necessitats reals d'hores de determinats perfils poden ser superiors a les estimades inicialment. En aquest cas, tal i com s'estableix al punt 17 *Modificació del contracte*, es podrà modificar el contracte en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. La modificació es tramitarà abans que s'executi el pressupost màxim aprovat inicialment.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència base el XX Conveni col·lectiu nacional d'empreses d'enginyeria; oficines d'estudis tècnics; inspecció, supervisió i control tècnic i de qualitat (codi de conveni n.º 99002755011981) publicat en el BOE del 10 de març de 2023. Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals. El fet de no aplicar com a mínim els salaris establerts al conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Els costos salarials s'han calculat a partir de la necessitats d'hores per perfil professional necessàries per executar el contracte amb les categories professionals i nombre de persones segons s'especifica en el punt "5.1. *Recursos humans de la clàusula 5. Recursos humans i materials assignats al contracte*" del PPTP.

D'acord amb la previsió de la Disposició addicional 33 LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'adjudicatària en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponents preus unitaris.

L'IMSS no resta obligat a exhaurir l'esmentat import en atenció a què les factures o les certificacions, si escau, un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista.

El reajustament requerirà l'informe del responsable del contracte exposant els motius o causes que han comportat l'endarreriment de la seva execució, la conformitat prèvia a l'adjudicatària i l'informe de la Intervenció.

Aquest pressupost base màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat dels costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte, inclosos aquells identificats al PPTP com prestacions que no comportaran cap cost addicional per a l'IMSS, els quals hauran d'estar repercutits en l'oferta, i aquells costos addicionals que s'hagin d'assumir per alteracions, adaptacions i/o ampliacions dels serveis pels conceptes establerts que no suposin modificació contractual.

El pressupost anirà amb càrrec als pressupostos i les aplicacions pressupostàries següents:

Any	mesos	C. Orgànic.	C Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total €
2026	7	0101	22699	23102	698.693,71 €	21,00%	146.725,68 €	845.419,39 €
2027	5	0101	22699	23102	499.066,94 €	21,00%	104.804,06 €	603.871,00 €
<b>Total</b>					<b>1.197.760,65 €</b>		<b>251.529,74 €</b>	<b>1.449.290,39 €</b>

Les licitadores hauran de presentar en la seva oferta el preu net i l'IVA aplicable, degudament desglossat en preu global i preus unitaris segons l'annex 3bis del PCAP on consten el preu hora màxim per perfil i el número d'hores necessàries durant el període d'execució (12 mesos) per perfil.

Cas que l'adjudicatària estès exempta d'IVA, haurà de presentar el certificat expedit per la delegació d'Hisenda de reconeixement d'entitat o establiment de caràcter social o, en el seu cas, declaració responsable sobre aquest extrem comproment-se a sol·licitar-ho i presentar-ho davant l'IMSS en el cas que resulti adjudicatari.

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 per a exercicis futurs.

A continuació es mostra el desglossament en costos directes i indirectes dels costos anuals (sense IVA) pel total del contracte per a les dues anualitats d'execució inicial. El càlcul desglossat del pressupost net (sense IVA) del servei per anualitats i costos directes i indirectes s'ha efectuat segons el següent detall:

Mesos	7	5	12
	2026	2027	LICITACIÓ
Costos totals (directes i indirectes)	698.693,71 €	499.066,94 €	1.197.760,65 €
<b>Subtotal Despeses totals</b>	698.693,71 €	499.066,94 €	1.197.760,65 €
<b>Total costos</b>	698.693,71 €	499.066,94 €	1.197.760,65 €

	7 mesos	5 mesos	
Desglòs costos directes i indirectes	2026	2027	PER A TOT EL CONTRACTE
Sous	344.510,20 €	246.078,71 €	590.588,91 €
Seguretat social	165.875,28 €	118.482,35 €	284.357,63 €
Despeses de funcionament	91.936,69 €	65.669,06 €	157.605,75 €
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTES</b>	602.322,17 €	430.230,12 €	1.032.552,29 €
Despeses generals	60.232,22 €	43.023,01 €	103.255,23 €
Marge empresarial	36.139,33 €	25.813,80 €	61.953,13 €
<b>TOTAL DE COSTOS INDIRECTES</b>	96.371,55 €	68.836,81 €	165.208,36 €
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTES I INDIRECTES ESTIMATS</b>	698.693,72 €	499.066,93 €	1.197.760,65 €

El valor estimat del contracte (VEC), a efectes de determinar el tipus de procediment d'adjudicació i la publicitat, és de **2.874.625,56 euros, sense IVA**, tal com s'indica en el següent quadre:

Any	VE prestació	VE de les prorrogues	VE modificacions (20%)	SUMA
2026	698.693,71 €			698.693,71 €
2027	499.066,94 €	698.693,71 €		1.197.760,65 €
2028		499.066,94 €		499.066,94 €
Modificacions			479.104,26 €	479.104,26 €
<b>Total</b>	<b>1.197.760,65 €</b>	<b>1.197.760,65 €</b>	<b>479.104,26 €</b>	<b>2.874.625,56 €</b>

## 7-DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte s'estableix en 12 mesos des de l'1 de juny de 2026 o des de la data indicada en la formalització del contracte, si aquesta fos posterior.

La vigència del present contracte es podrà prorrogar fins a un màxim de 12 mesos addicionals. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'adjudicatària quan el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

Es preveu que en cas d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes durant el procediment d'adjudicació del futur contracte

posterior a aquesta licitació, es pugui prorrogar el contracte fins que comenci l'execució del nou contracte de conformitat amb el que preveu l'article 29.4 de la LCSP i pel termini màxim de 9 mesos, sempre i quan s'hagi publicat la nova licitació amb una antelació mínima de 3 mesos respecte de la finalització del contracte.

## **8-PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ**

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix el seu objecte, així com el valor estimat del contracte (VEC) i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant un procediment obert harmonitzat.

## **9-CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES LICITADORES**

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 o entitats amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar, que desenvolupin una activitat directament relacionada amb l'objecte del contracte (control de qualitat) i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.
- Empreses o entitats que acompleixin els requisits d'admissió i aptitud tant en el moment de presentació de la proposició, com posteriorment en el moment de formalització del corresponent contracte, i mantenir-se durant tota la seva vigència.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les licitadores s'exigirà la següent solvència:

### **9.1. Solvència econòmica i financera**

Per a acreditar la solvència econòmica i financera els licitadors hauran de presentar:

- D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, un 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, d'un import igual o superior a 1.796.640,97 euros (sense IVA), que correspon a una vegada y mitja el valor anual mig del contracte. En el cas que la data de constitució de la licitadora 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.

## 9.2. Solvència tècnica o professional

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que la licitadora ha 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 constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser, com a mínim, d'1.197.760,65 euros.

D'acord amb la previsió de l'article 90 de la LCSP les licitadores acreditaran la seva solvència tècnica o professional pels següents mitjans:

- Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte (control de qualitat de serveis per a clients externs) en el curs dels tres darrers anys.

S'entendran d'igual o similar naturalesa aquests serveis o treballs que:

- Siguin coincidents amb els tres primers dígits del CPV del present contracte,
- o
- Siguin de control de serveis realitzats per a clients externs (no s'accepten, per tant, els projectes de control de qualitat dels serveis propis), preferentment per a administracions públiques o entitats del sector públic, en les àrees de serveis a les persones, serveis socials, participació ciutadana, drets socials, justícia, serveis sanitaris i de salut o d'educació, en projectes no relacionats amb la construcció.

Justificació dels requisits exigits de solvència:

Donat que moltes empreses i entitats tenen serveis propis de control de qualitat, els serveis o treballs de control de qualitat que es consideren d'igual o similar naturalesa al del present contracte no poden ser els realitzats pels serveis propis al licitador, si no que aquests han de ser realitzats per a tercers, de tal manera que es pugui demostrar que l'activitat de control de qualitat a clients externs no sigui una funció interna i sigui una de les activitats principals del licitador.

El requisit dels tres primers dígits del CPV del licitador va en el mateix sentit anterior, doncs es busquen licitadors que la seva activitat en el mercat sigui de monitorització i control a altres empreses o entitats.

Per una altra banda, les àrees de serveis requerides on s'apliquin els treballs que hauran de presentar els licitadors per demostrar la seva solvència tècnica o professional són sectors amb serveis orientats a les persones o al ciutadà que tinguin activitats o processos que comparteixin característiques amb l'àmbit de serveis socials.

Els serveis o treballs efectuats s'han d'acreditar mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la

prestació; si s'escau, aquests certificats els ha de comunicar directament a l'òrgan de contractació l'autoritat competent.

Les licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials necessaris, d'acord amb els requeriments de la clàusula 5 del PPTP: Recursos humans i materials assignats al contracte.

No obstant el que s'ha indicat als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses o entitats que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació si aquesta participació pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les empreses licitadores.

Per una altra part, de conformitat amb el que preveu l'article 70.2 de la LCSP, atès que es tracta d'un contracte que té per objecte la vigilància, supervisió i control d'altres contractes, no podran participar en aquesta licitació les empreses o entitats adjudicatàries dels contractes dels serveis sotmesos a control de qualitat i que es troben especificats al punt 2.2. *Àmbit Objectiu de la clàusula 2. Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte* del PPTP, ni les empreses o entitats a aquestes vinculades.

Per una altra banda, i d'acord amb el mateix article 70.2 LCSP, s'adverteix que l'empresa o entitat que resulti adjudicatària del present contracte, o les empreses o entitats vinculades a aquesta, no podran presentar-se a les futures licitacions de l'IMSS dels contractes dels serveis sotmesos a control de qualitat i que es troben especificats al punt 2.2. *Àmbit Objectiu de la clàusula 2. Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte* del PPTP mentre estigui duent a terme l'execució d'aquest contracte.

Aquestes prohibicions es mantindran durant tota la vida dels contractes i, en el cas que l'adjudicatari sigui una Unió Temporal d'Empreses (UTE), afectarà a cadascuna de les empreses integrants de la UTE.

## 10- CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

La valoració de les proposicions per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa es realitza utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu. S'estableixen criteris objectius o automàtics i criteris de judici de valor, tal i com es detalla a continuació.

El total de puntuació segons els diferents criteris es distribueix de la següent manera:

TIPUS DE CRITERI	Puntuació màxima
<b>A. Criteris automàtics</b>	<b>32</b>
A.1. Oferta econòmica.	20

A.2. Per la millora dels recursos logístics de mobilitat sostenible a disposició del personal assignat al contracte, segons el que s'estableix al punt 5.3. <i>Recursos materials de la clàusula 5. Recursos humans i materials assignats al contracte del PPTP.</i>	8
A.3. Per la millora en els horaris de les inspeccions, segons el que s'estableix al punt 3.5. <i>Model d'inspeccions de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	4
<b>B. Criteris de judici de valor</b>	<b>68</b>
<b>Àrea rellevant 1:</b> Sistemes, processos, procediments i circuits de control de qualitat dels serveis, segons el que s'estableix al punt 3.2. <i>Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	16
<b>Àrea rellevant 2:</b> Sistemes d'informació i gestió documental. Automatització de processos i ús de solucions tecnològiques innovadores, segons el que s'estableix al punt 3.8. <i>Sistemes d'informació i de gestió documental de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	12
<b>Àrea rellevant 3:</b> Metodologies i procediments d'inspecció i de detecció i comunicació d'incidències, segons el que s'estableix als punts 3.5. <i>Model d'inspeccions i 3.6. Anàlisi de les queixes i incidències de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	8
<b>Àrea rellevant 4:</b> Indicadors clau per al control de qualitat i metodologia d'implementació i càlcul d'Acords de Nivell de Servei (ANS), segons el que s'estableix al punt 3.10. <i>Incorporació dels Acord de Nivell de Servei en el control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	8
<b>Àrea rellevant 5:</b> Anàlisi de les condicions laborals del personal vinculat a la prestació dels serveis controlats, segons el que s'estableix al punt 3.4. <i>Anàlisi i control del compliment contractual. Control de les obligacions laborals de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	8
<b>Àrea rellevant 6:</b> Pla d'implantació de les propostes per aconseguir una òptima gestió integral del control de qualitat dels serveis, segons el que s'estableixen als punts 3.1. <i>Anàlisi i diagnosi dels mecanismes de control de qualitat i 3.2. Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	8
<b>Àrea rellevant 7:</b> Sistemes de presentació de la informació, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 4. <i>Informes del PPTP</i>	4
<b>Àrea rellevant 8:</b> Mecanismes de coordinació i canals de comunicació, segons el que s'estableix al punt 3.12. <i>Mecanismes de coordinació i canals de comunicació de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i>	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**A. Els criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica i que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:**

**A. 1. Per l'oferta econòmica, fins a 20 punts.**

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 8 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 9 de març de 2018.

Les licitadores hauran d'especificar en la seva oferta el desglossament de despeses directes de personal: numero de professionals dedicats al contracte per categoria, sou anual, el percentatge de jornada de dedicació al contracte i el cost total anual per categoria professional.

L'oferta econòmica es presentarà calculant l'import del contracte en base als costos directes de personal assignat al contracte, als costos directes de material, als d'estructura i despeses generals, al benefici industrial i altres costos indirectes, seguint un model d'escandall de costos similar al que s'indica als quadres que s'inclouen al final d'aquest punt adaptat a la proposta del licitador (Desglossament de costos de l'oferta dels licitadors).

Es valorarà l'oferta econòmica segons allò establert a la Instrucció de la Gerència Municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la gasetta del dia 5 de març de 2018.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació (és a dir, el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs) i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula:

$$\left( \frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

El criteri que es seguirà per determinar l'oferta anormalment baixa és la comparativa entre els preus i en relació amb el pressupost net de licitació, seguint la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 (S1/D/2017-2133) publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny, d'acord amb el nou redactat publicat a la GM de 05/03/2018. Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- Les ofertes que suposin un diferencial del 5 % per sota de la mitjana aritmètica de les ofertes.

- En cas de presentació d'un únic licitador, serà considerada oferta anormalment baixa la que suposi un diferencial inferior al 15 % respecte al pressupost net de licitació.
- Si el nombre de licitadors és superior a 10, per al 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, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es podran excloure una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

Serà d'aplicació l'article 86.1 del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en relació al còmput de la mitjana de les ofertes per al cas d'ofertes presentades per empreses que pertanyen al mateix grup empresarial.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

L'òrgan de contractació exclourà l'oferta si considera que no s'explica satisfactòriament el baix nivell dels preus o costos proposats pel/s licitador/s i que, per tant, l'oferta no pot ser complida com a conseqüència de la inclusió de valors anormal, i en tot cas, en els següents supòsits:

- Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els salaris dels treballadors considerats en l'oferta són inferiors al que, com a mínim, estableix el conveni d'aplicació (XX Conveni col·lectiu nacional d'empreses d'enginyeria; oficines d'estudis tècnics; inspecció, supervisió i control tècnic i de qualitat (codi de conveni n.º 99002755011981) publicat en el BOE del 10 de març de 2023) a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.
- Si es comprova que és anormalment baixa perquè vulnera la normativa sobre subcontractació o 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 2 de la LCSP.

**A. 2. Per la millora dels recursos logístics de mobilitat sostenible a disposició del personal assignat al contracte, segons el que s'estableix al punt 5.3. Recursos materials de la clàusula 5. Recursos humans i materials assignats al contracte del PPTP, fins a 8 punts.**

### **Justificació del criteri**

Es important en el present contracte que l'execució del contracte es desenvolupi amb les màximes condicions de sostenibilitat possible. Donat que l'execució implica molts desplaçaments de l'equip de responsables tècnics de zona i/o districte per a inspeccionar els serveis, els mitjans de transport emprats han de ser el més sostenibles possibles.

Es per això que, per al correcte desenvolupament del present contracte els licitadors hauran de garantir que en els casos en que no hi hagi un accés fàcil o ràpid en transport públic als llocs objecte del control o de les inspeccions, hi hagi suficient disponibilitat de vehicles (motocicletes o ciclomotors) per als professionals dels perfils amb més intensitat de desplaçaments: Coordinador Tècnic del Servei i Responsables Tècnics de Zona i Servei, que facilitin la mobilitat sostenible dintre de la ciutat. S'exigeix, per tant, la disponibilitat de 12 motocicletes o ciclomotors assignats al contracte a disposició del personal tal i com determina la clàusula 5.2 del PPTP.

L'Ajuntament de Barcelona, seguint les línies que estableix el Compromís ciutadà per una Barcelona + sostenible 2024-2034, treballa per minimitzar els impactes ambientals del transport generat pels serveis municipals, amb aquesta finalitat i d'acord amb les previsions de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles s'inclou en aquest contracte, com a criteri d'adjudicació, la qualitat ambiental de la flota, per tractar-se d'un servei on resulta rellevant el nombre de desplaçaments/transports que s'efectuen per a la prestació del servei

Es valorarà com a millora la presència de motocicletes o ciclomotors elèctrics (Zero emissions) dintre de la flota de 12 vehicles que el licitador ha de destinar al contracte.

El licitador haurà d'indicar les característiques d'aquests vehicles elèctrics (motocicletes o ciclomotors) destinats al contracte.

Per a ser considerats com a elèctrics les característiques dels vehicles han de donar compliment a la prioritat 1 del punt 4.1 "Prioritat en la motorització" de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles, publicada 27 de novembre del 2018 a la Gasetta Municipal: [https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/111619/1/GM\\_Instrucci%C3%B3\\_SostenibilitatVehicles\\_2018.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/111619/1/GM_Instrucci%C3%B3_SostenibilitatVehicles_2018.pdf)

### **Valoració:**

Es valorarà la proporció de vehicles elèctrics dintre dels 12 vehicles a assignar al contracte a disposició dels professionals, seguint la fórmula:

$$\frac{\text{Número de vehicles elèctrics assignats al contracte}}{12} \times 8 = \text{Puntuació resultant}$$

El valor màxim (8,00 punts) s'atorgarà quan els 12 vehicles assignats al contracte siguin elèctrics. La resta de valors puntuaran de manera proporcional al número de vehicles elèctrics sobre els 12 vehicles assignat al contracte.

**A. 3. Per la millora en els horaris de les inspeccions, segons el que s'estableix al punt 3.5. Model d'inspeccions de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 4 punts**

**Justificació:**

Els serveis objecte del present contracte es realitzen amb una programació prèvia a la prestació. Aquesta planificació es compartirà amb l'adjudicatària del contracte per tal que pugui accedir-hi anticipadament per programar l'horari de les inspeccions a realitzar. En qualsevol cas, les inspeccions basades en aquestes programacions s'han de realitzar de manera aleatòria i sense avís previ al proveïdor, de tal manera que no sigui possible preveure per part del proveïdor el dia i moment concret en el que es realitzen.

L'horari establert per a les inspeccions, en les diverses modalitats és, de manera ordinària, entre les 8 i les 18 h. de dilluns a divendres. No obstant això, els serveis als usuaris tenen horaris molt variats i molt amplis en alguns casos, fins i tot de manera interrompuda durant tot el dia i tots els dies de l'any, com és el cas de les residències per a persones grans.

**Valoració:**

Es per això, que es valorarà l'ampliació per part de l'adjudicatari en diverses modalitats: ampliació des de les 18 h. fins a les 20 h. de dilluns a divendres i/o l'ampliació a dissabtes i diumenges de 8 a 16 h. i/o disponibilitat de personal per fer inspeccions en qualsevol horari i dia (inclòs festius) quan així sigui requerit l'adjudicatari en situacions puntuals extraordinàries d'emergència social (amb un temps de resposta màxim de 2 h. des del requeriment per part de l'IMSS).

Tot i així, els licitadors que presentin en la seva oferta ampliació de l'horari realitzaran el gruix de les inspeccions (en les diverses modalitats d'inspecció), dintre de l'horari ordinari de dilluns a divendres de 8 a 18 h. (aproximadament un 97 % de les inspeccions). Si opten per la modalitat d'horari ampliat (dilluns a divendres fins les 20 h. i/o l'horari de dissabte i diumenge), aquestes inspeccions representaran aproximadament el 3 % del total.

S'atorgarà la màxima puntuació (4 punts) als licitadors que ampliiïn els horaris d'inspecció en les 3 modalitats combinades:

- Ampliació de l'horari de les inspeccions de dilluns a divendres des de les 18 h.

fins a les 20 h.

- Ampliació de l'horari de les inspeccions a dissabte i diumenge de 9 a 16 h.
- Disponibilitat per a realitzar inspeccions qualsevol dia i hora (inclòs festius) per situacions puntuals extraordinàries d'emergència social.

La resta de puntuacions s'atorgaran en funció de les modalitats que es proposin pel licitador:

<b>Modalitat d'ampliació d'horaris proposta</b>	<b>Punts atorgats</b>
Ampliació de l'horari de les inspeccions de dilluns a divendres des de les 18 h. fins a les 20 h.	1 punt
Ampliació de l'horari de les inspeccions a dissabte i diumenge de 9 a 16 h.	2 punts
Disponibilitat per a realitzar inspeccions en qualsevol dia i hora (inclòs festius) per situacions puntuals extraordinàries d'emergència social.	1 punt
<b>Total per a les 3 modalitats combinades</b>	<b>4 punts</b>

Puntuació total criteris automàtics

**32 punts**

***B- Els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a la seva adjudicació obtindran, fins a 68 punts.***

La puntuació màxima que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor es de 68 punts sobre 100 i, per tant, supera el 40% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 8 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 9.

Aquest alt percentatge es fonamenta en les característiques del control de qualitat dels contractes públics i l'impacte que té sobre els serveis socials a les persones. Les variables que mesuren la qualitat en el desenvolupament d'un servei públic són en gran part de caràcter qualitatiu, per tant, les propostes dels licitadors relacionades amb aquestes variables també han de valorar-se amb paràmetres qualitius d'impossible plasmació en una fórmula d'aplicació automàtica.

Per aquests motius es considera raonable incrementar el percentatge de criteris vinculats a un judici de valor.

Es podran excloure les ofertes que no aportin cap valor o sense cap qualitat que entrin en contradicció amb les obligacions del plec de prescripcions tècniques o que presentin uns objectius diametralment oposats als que es persegueixen en els plecs de la licitació.

Així mateix, **s'exclouran les propostes que no arribin al 50% de la puntuació màxima del conjunt total dels criteris que depenen d'un judici de valor** (per tant, hauran

d'arribar en aquest apartat almenys a 34 punts dels 68 màxims corresponents a aquests criteris). S'estableix aquest lílindar per considerar que per sota del mateix les solucions o millores ofertades no poden considerar-se com a significatives en relació al nivell tècnic i de qualitat exigít per al conjunt de la proposta.

#### — **Format de les ofertes.**

- La presentació de les propostes serà en format electrònic. Ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex.
- El tipus i la mida de la lletra serà Arial 11 i l'interlineat serà senzill.
- La còpia de l'oferta a valorar pel Comitè d'Experts ha d'excloure qualsevol identificació o referència a l'entitat/empresa que presenta la proposta ja que el sistema de valoració requereix l'anonimat de les propostes, que seran identificades amb un codi.

No es pot incloure cap tipus de referència (logotip, nom de la licitadora, adreces de correu electrònic corporatiu, referència o enllaç al web corporatiu, línies o marques de color, maquetació, etc.) que permeti identificar l'empresa o entitat que presenta la proposta. En cas de no respectar aquestes indicacions, la proposta serà exclosa de la licitació.

#### — **Extensió màxima de les ofertes tècniques sobre els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor.**

- 125 pàgines de l'oferta tècnica (més 50 pàgines, com a màxim, dels annexes incorporats a l'oferta) en total de la proposta tècnica per al conjunt de les 8 àrees rellevants que es valoren.

#### — **Drets de la propietat intel·lectual.**

- El contingut de les ofertes dels licitadors que resultin adjudicatari, passarà a ser propietat de l'IMSS en concepte de cessió i sense que les empreses licitadores tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

#### — **Ponderació i desglossament de la puntuació.**

- Els criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i en les accions concretes proposades en les mateixes, i per comparació de les mateixes amb les diferents propostes dels licitadors.

Per a cada criteri es realitzarà una ponderació percentual de la puntuació segons els nivells d'adequació: molt alt, alt, mig o baix, de qualitat de les propostes:

- **Nivell molt alt:** Es valorarà com nivell molt alt aquelles propostes de màxima qualitat que representin un nivell d'excel·lència en l'aspecte a valorar o suposin una millora d'excel·lència de les condicions especificades en els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives.
- **Nivell alt:** Es valoraran com a de nivell alt aquelles propostes que assoleixen una notable qualitat de l'aspecte a valorar o suposin una millora substancial de les condicions especificades en els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives.
- **Nivell mig:** S'adequa suficientment als requisits i a les condicions recollides en els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives. Es valoraran com a nivell mig aquelles propostes de qualitat suficient respecte a l'aspecte a valorar o que suposin una certa millora sobre les condicions mínimes establertes als plecs que no arriba a ser notable.
- **Nivell baix:** Suposa un compliment mínim de les condicions especificades en els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives. Es valoraran com a nivell baix aquelles propostes d'escassa qualitat respecte a l'aspecte a valorar que compleix amb les condicions mínimes dels plecs però que aporta escàs valor o no aporta cap millora.

Nivell d'adequació	Percentatge sobre la puntuació màxima
Nivell molt alt	100 %
Nivell alt	75 %
Nivell mig	50 %
Nivell baix	25 %
No adequat	0 %

No seran valorades les propostes amb una adequació insuficient (No adequat). Aquesta situació es donarà en propostes que es consideri que continguin accions que no siguin concretes, que es considerin inviables, no realistes o que no detallin els objectius, activitats, recursos a destinar i resultats esperats. No es valoraran les accions que no s'adeqüin a l'objecte del contracte o als requeriments tècnics establerts als plecs. No es valoraran accions que siguin merament teòriques i sense aplicació pràctica, que tindran puntuació nul·la.

El Comitè d'Experts identificarà, relacionarà i avaluarà el conjunt d'elements avantatjosos objecte de valoració en cada criteri, d'acord amb els subcriteris següents:

- Concreció de les accions proposades. Es considera que l'acció proposada és concreta quan desenvolupi tècnicament els requisits del PPTP del present contracte i els aspectes relacionats amb els indicadors i requisits de qualitat, i el seu control, específics dels diversos serveis que

constitueixen l'àmbit objectiu del present contracte (*punt 2.2. Àmbit objectiu de la clàusula 2 Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte*) que es recullen en els diversos plec de les licitacions d'aquests serveis que es poden consultar en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en els links que figuren en el quadre de la clàusula 6. Característiques específiques del control de qualitat de cada servei del PPTP

- Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades: Les accions proposades han d'anar directament encaminades a la consecució dels objectius. Per tant, la coherència ha de permetre verificar que l'acció concreta es desenvoluparà d'una forma racional i lògica d'acord amb els objectius plantejats. A més de la coherència dels objectius amb les accions proposades, els objectius fixats en les propostes han de ser realistes, mesurables i amb un límit temporal determinat per assolir-los. Així mateix, els indicadors proposats han de centrar-se en la mesura dels resultats dels objectius definits (s'han d'adequar a allò que es vol mesurar) i han de ser objectius, precisos (amb un marge d'error acceptable), que es mantinguin en el temps per mesurar variacions a llarg termini i que siguin fàcils de calcular (el cost per a la seva obtenció ha de ser racional).
- Viabilitat de les accions proposades: Ha de quedar demostrat que les accions contingudes en la proposta han de ser factibles i disposaran dels recursos humans i materials per dur-les a terme de la forma més eficient i eficaç possible. Es valorarà també el grau d'aprofitament d'aquests recursos evitant les externalitats negatives o malbaratament de recursos, i la consecució de la màxima eficàcia i eficiència amb el mínim de recursos disponibles.
- Adequació de les accions proposades: Es considera que les accions proposades són adequades quan es justifiqui el valor afegit, la innovació o millora del servei que aportarà la seva realització. La valoració estarà relacionada amb el valor afegit, innovació aportada o nivell de millora que la realització de l'acció pot comportar directament en servei i en el control de qualitat o, indirectament, en les persones usuàries del servei.

Totes les puntuacions, tant dels criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluats de forma automàtica com els criteris que depenen d'un judici de valor, que donin resultats decimals s'arrodoniran a la centèsima.

Les àrees rellevants que constitueixen els criteris de valoració vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor són:

- **Àrea rellevant 1:** Sistemes, processos, procediments i circuits de control de qualitat dels serveis, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.2. *Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*

- **Àrea rellevant 2:** Sistemes d'informació i gestió documental. Automatització de processos i ús de solucions tecnològiques innovadores, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.8. *Sistemes d'informació i de gestió documental de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*
- **Àrea rellevant 3:** Metodologies i procediments d'inspecció i de detecció i comunicació d'incidències, d'acord amb el que s'estableix als punts 3.5. *Model d'inspeccions i 3.6. Anàlisi de les queixes i incidències de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*
- **Àrea rellevant 4:** Indicadors clau per al control de qualitat i metodologia d'implementació i càlcul d'Acords de Nivell de Servei (ANS), d'acord amb el que s'estableix al punt 3.10. *Incorporació dels Acord de Nivell de Servei en el control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*
- **Àrea rellevant 5:** Anàlisi de les condicions laborals del personal vinculat a la prestació dels serveis controlats, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.4. *Anàlisi i control del compliment contractual. Control de les obligacions laborals de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*
- **Àrea rellevant 6:** Pla d'implantació de les propostes per aconseguir una òptima gestió integral del control de qualitat dels serveis, d'acord amb el que s'estableixen als punts 3.1. *Anàlisi i diagnòsi dels mecanismes de control de qualitat i 3.2. Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*
- **Àrea rellevant 7:** Sistemes de presentació de la informació, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 4. *Informes del PPTP*
- **Àrea rellevant 8:** Mecanismes de coordinació i canals de comunicació, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.12. *Mecanismes de coordinació i canals de comunicació de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.*

**ÀREA RELLEVANT 1:** Sistemes, processos, procediments i circuits de control de qualitat dels serveis, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.2. *Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 16 punts.*

### Justificació:

Es considera que una bona planificació i disseny dels sistemes, processos, procediments i circuits de control de qualitat, així com les diverses metodologies de control emprades (\*), són elements essencials del projecte, doncs estableixen les bases per que es pugui realitzar el seguiment i control posterior de cada servei amb garanties d'èxit.

Els diversos sistemes, processos, procediments i circuits de control de qualitat han de ser homogenis i compartits per a tots els serveis objecte del control de qualitat però a la vegada s'han d'adaptar als requisits, necessitats i característiques específiques de

cada servei a controlar recollits als plecs de cadascun d'ells.

Les solucions aportades en aquesta àrea rellevant hauran de ser flexibles per que es puguin ajustar fàcilment a eventuais canvis en els requisits de control de qualitat dels serveis i a la eventual incorporació de més serveis en un futur.

(\*) Entenent com a procés la seqüència de tasques que es porten a terme en el control, procediment la descripció detallada de com es desenvolupa un procés, metodologia al conjunt de procediments, tècniques i eines utilitzades en el control i sistema al conjunt d'elements interrelacionats que funcionen junts de manera coordinada per a l'assoliment d'un objectiu.

### Valoració:

Es valoraran les propostes que presentin qualitat en:

- Anàlisi i reenginyeria de processos, procediments i circuits de control dels serveis.
- Metodologies plantejades de control de qualitat dels serveis
- Disseny dels circuits de gestió de documents i dades.
- Processos i procediments de definició i control dels indicadors de qualitat dels serveis.
- Disseny de sistemes d'organització i classificació de les obligacions contractuals i del seu control cronològic..
- Sistema d'elaboració d'informes tècnics comprensius de l'estudi i anàlisi de les dades i resultats obtinguts en les diverses tècniques de control de qualitat.
- Documentació descriptiva i manuals dels procediments, protocols i circuits de control de qualitat

### Desglossament de la puntuació:

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	6 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	2 punts
Viabilitat de les accions proposades	2 punts
Adequació de les accions proposades	6 punts

### Ponderació de la puntuació:

Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
-----------------	------------	------------	-------------	------------

	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	6,00	4,50	3,00	1,50	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades.	2,00	1,50	1,00	0,50	0
Viabilitat de les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0
Adequació de les accions proposades	6,00	4,50	3,00	1,50	0

**ÀREA RELLEVANT 2: Sistemes d'informació i gestió documental. Automatització de processos i ús de solucions tecnològiques innovadores, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.8. Sistemes d'informació i de gestió documental de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 12 punts.**

**Justificació**

Es requereix que els sistemes d'informació i gestió documental vinculats al control de qualitat tinguin el màxim nivell d'automatització possible i que les solucions tecnològiques aplicades al control de qualitat siguin innovadores.

Els sistemes d'informació, tractament de dades i gestió documental han de ser parametrizables i escalables per incorporar fàcilment nous serveis a controlar i adaptar-se a nous requeriments, indicadors i objectius de control i a noves necessitats en la prestació dels serveis.

Les propostes dels licitadors hauran de contemplar les següents característiques:

- Automatització dels sistemes i eines informàtiques de control de qualitat, especialment pel que fa a la gestió documental
- Integració i compatibilitat de les eines amb els sistemes municipals i amb els sistemes dels proveïdors dels serveis municipals.
- Incorporació de sistemes automàtics de detecció ràpida i avisos de:
  - Desviacions en el compliment d'estàndards i indicadors de qualitat
  - Disfuncions o defectes en la prestació o funcionament dels serveis
- Incorporació de tecnologies de *Business Intelligence* per a la recopilació, anàlisis i presentació de les dades compartides pels diversos actors que intervenen en la prestació i control dels serveis.
- Escalabilitat dels sistemes d'Informació i de gestió documental
- Parametrizació dels sistemes d'informació i gestió documental.
- Us prioritari de tecnologies estàndard en el software i eines informàtiques

**Valoració:**

Es valoraran les propostes que, en funció de les característiques abans mencionades, presentin:

- Alta qualitat dels processos i procediments informàtics, de gestió documental i de tractament de les dades amb un alt nivell d'automatització en les diverses fases de gestió de la informació: recollida, tractament, explotació, anàlisi de dades i documents i informes de resultats.
- Escalabilitat àgil dels sistemes informàtics, de tractament de dades i de gestió documental per ampliar-se fàcilment a nous serveis a controlar i a nous requeriments, indicadors i objectius de control de qualitat.
- Bona integració amb els sistemes dels diversos actors implicats en el control de qualitat.
- Màxima compatibilitat amb eines informàtiques estàndards.
- Flexibilitat alta del sistemes d'informació, de tractament de dades i de gestió documental amb un alt nivell de parametrització per reorientar àgilment el control de qualitat en funció de variacions sobrevingudes en els requisits: situacions d'urgència o emergència, canvis de prioritats del control dels serveis o en les obligacions a controlar, variacions en la intensitat de control als proveïdors, canvis en els àmbits territorials, incorporació de noves modalitats de prestació dels serveis, noves licitacions dels serveis controlats, etc.
- Bon plantejament de la documentació i manuals descriptius del funcionament dels sistemes d'informació i gestió documental i de les tecnologies de *Business Intelligence* aplicades.

**Desglossament de la puntuació:**

<b>Aspecte a valorar</b>	<b>Puntuació</b>
Concreció de les accions proposades	4 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	2 punts
Viabilitat de les accions proposades	2 punts
Adequació de les accions proposades	4 punts

**Ponderació de la puntuació:**

Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts

Concreció de les accions proposades	4,00	3,00	2,00	1,00	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0
Viabilitat de les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0
Adequació de les accions proposades	4,00	3,00	2,00	1,00	0

**ÀREA RELLEVANT 3: Metodologies i procediments d'inspecció i de detecció i comunicació d'incidències, d'acord amb el que s'estableix als punts 3.5. Model d'inspeccions i 3.6. Anàlisi de les queixes i incidències de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 8 punts.**

**Justificació:**

Una de les principals eines de control de qualitat són les inspeccions o comprovacions de primera mà ("in situ") de la prestació dels serveis a l'usuari i del compliment de les obligacions contractuals per part dels proveïdors externs.

Durant les inspeccions es poden detectar, a més, incidències i incompliments en la prestació del serveis que, de ser greus, han de ser ràpidament comunicades a l'IMSS, i resoltes en la major brevetat possible.

Amb aquest criteri s'avaluarà la materialització de les característiques requerides en el PPTP del servei de control de qualitat i en els plecs dels diversos serveis a controlar (recollits en el punt 2.2. Àmbit objectiu de la Clàusula 2. Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte del PPTP de control de qualitat) pel que fa a les funcions d'inspecció i les de control de les queixes, suggeriments i incidències.

**Valoració:**

Es valorarà la proposta de qualitat en relació als següents aspectes:

- Qualitat de la metodologia, procediments i processos plantejats per als diversos models d'inspecció (domicili, espais col·lectius, centres de treball, cuines i canal logístic) i objectius per a cada model.
- Disseny de sistemes per a classificar i ponderar els elements a avaluar en les inspeccions.
- Planificació de les inspeccions: us de tècniques d'inferència estadística per a la quantificació de les mostres, elaboració de calendaris amb sistemes d'optimització de recursos aplicats i temps de desplaçaments (logística).
- Integració de les metodologies i eines d'inspecció amb la resta de metodologies de control de qualitat dels serveis.

- Proposta de comunicació i anàlisi de les incidències detectades en les inspeccions.

**Desglossament de la puntuació:**

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	3 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	1 punt
Viabilitat de les accions proposades	1 punt
Adequació de les accions proposades	3 punts

**Ponderació de la puntuació:**

	Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	3,00	2,25	1,50	0,75	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	1,00	0,75	0,50	0,25	0
Viabilitat de les accions proposades	1,00	0,75	0,50	0,25	0
Adequació de les accions proposades	3,00	2,25	1,50	0,75	0

**ÀREA RELLEVANT 4:** Indicadors clau per al control de qualitat i metodologia d'implementació i càlcul d'Acords de Nivell de Servei (ANS), d'acord amb el que s'estableix al punt 3.10. *Incorporació dels Acord de Nivell de Servei en el control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 8 punts.*

**Justificació:**

El control de qualitat s'ha de basar en una bona proposta d'identificació i càlcul d'indicadors clau vinculats a uns objectius de qualitat en la prestació dels serveis establerts als plecs de cadascú d'ells.

Aquests indicadors han de ser objectius, pertinents, fàcilment mesurables, quantificables i adients per a realitzar comparatives d'evolució en el temps de les variables de qualitat que es mesuren amb ells.

Els indicadors s'han de jerarquitzar per ordre de rellevància i impacte en la qualitat dels serveis i han d'incorporar mecanismes per detectar les seves desviacions. Els més rellevants i de major impacte han de ser la base per a la implementació i càlcul periòdic dels Acords de Nivell de Servei.

Sobre aquest plantejament d'indicadors clau i el seu sistema de càlcul i seguiment l'adjudicatari ha d'elaborar una proposta d'implementació, seguiment i càlcul periòdic posterior d'Acords de Nivell de Servei (ANS) als serveis plantejats en el següent paràgraf.

La proposta d'indicadors i ANS a valorar es centrarà en 4 serveis:

- Serveis per a la gestió del centre d'urgències i emergències socials de Barcelona (CUESB).
- Gestió dels centres municipals d'acolliment d'urgències per violència masclista de la ciutat de Barcelona (CMAU - VM), dividit en 2 lots (2 centres).
- 1 centre a triar pel licitador d'entre els quatre que conformen la relació de serveis a controlar del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones Sense Llar
- 1 centre a triar pel licitador d'entre els cinc que conformen la relació de serveis a controlar del Departament d'Atenció Residencial Diürna i Alternatives Habitacionals per a Persones Grans.

La proposta ha de contenir un màxim de 8 indicadors que el licitador consideri com els més rellevants i s'han d'ajustar als requeriments del PPTP de control de qualitat recollits principalment en el punt 3.10. *Incorporació dels Acords de Nivell de Servei en el control de qualitat dels serveis de la clàusula 3. Descripció i organització del servei* del PPTP de control de qualitat, i als requeriments i necessitats específiques de cada servei a controlar contemplades en els seus respectius plecs.

## **Valoració:**

Es valoraran les propostes que presentin qualitat en:

- Sistema per a identificar i quantificar l'assoliment i evolució dels objectius de qualitat i el compliment de les obligacions contractuals basat en els indicadors definits per a cada servei.
- Metodologia general per a l'aplicació d'Acords de Nivell de Servei (implementació i càlcul periòdic posterior) com a eina de millora continua de la qualitat.
- Proposta d'aplicació concreta dels acords de nivell de servei als serveis a controlar proposats.
- Correspondència de les propostes d'indicadors i ANS amb les clàusules concretes dels PPTP que estableixin les necessitats i requisits de qualitat dels serveis a controlar proposats.

**Desglossament de la puntuació:**

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	3 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	1 punt
Viabilitat de les accions proposades	1 punt
Adequació de les accions proposades	3 punts

**Ponderació de la puntuació:**

	Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	3,00	2,25	1,50	0,75	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	1,00	0,75	0,50	0,25	0
Viabilitat de les accions proposades	1,00	0,75	0,50	0,25	0
Adequació de les accions proposades	3,00	2,25	1,50	0,75	0

**ÀREA RELLEVANT 5. Anàlisi de les condicions laborals del personal vinculat a la prestació dels serveis controlats, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.4. Anàlisi i control del compliment contractual. Control de les obligacions laborals de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 8 punts.**

**Justificació:**

La proximitat física i personal dels treballadors i treballadores de les proveïdores que presten els serveis socials amb les persones usuàries fa que la satisfacció dels treballadors amb les seves condicions laborals tingui un gran impacte en el tracte amb els usuaris i, per tant, influeixi decisivament en la qualitat de la prestació dels serveis.

Tot tenint present que els serveis socials a les persones són molt intensius en recursos humans pel gran número d'usuaris atesos i pel tipus de prestació personal i directa a cada usuari, el control sistemàtic i verificació periòdica del manteniment de les seves condicions laborals esdevé una funció clau per a garantir la qualitat dels serveis.

L'adjudicatari, per tant, haurà de presentar una proposta d'anàlisi i seguiment periòdic de les condicions laborals de les plantilles del personal assignat a la prestació dels serveis socials.

Els requeriments bàsics de les obligacions laborals dels adjudicataris de cada servei controlat es recullen en els plecs de les licitacions dels mateixos (punt 2.2. Àmbit

objectiu de la clàusula 2. Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte del PPTP de control de qualitat).

**Valoració:**

Es valoraran les propostes que presentin qualitat en:

- Proposta d'indicadors més rellevants per al seguiment de les plantilles de personal
- Procediments, eines i circuits de recollida de les dades i documentació laboral (gestió documental)
- Procediments d'anàlisi de les dades i documents.
- Sistema de síntesi i presentació periòdica dels resultats obtinguts basats en eines de *Business Intelligence*

**Desglossament de la puntuació:**

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	3 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	1 punts
Viabilitat de les accions proposades	1 punts
Adequació de les accions proposades	3 punts

**Ponderació de la puntuació:**

	Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	3,00	2,25	1,50	0,75	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	1,00	0,75	0,50	0,25	0
Viabilitat de les accions proposades	1,00	0,75	0,50	0,25	0
Adequació de les accions proposades	3,00	2,25	1,50	0,75	0

**ÀREA RELLEVANT 6: Pla d'implantació de les propostes per aconseguir una òptima gestió integral del control de qualitat dels serveis, d'acord amb el que s'estableixen als punts 3.1. *Anàlisi i diagnosi dels mecanismes de control de qualitat* i 3.2. *Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 8 punts.***

**Justificació:**

Per a la correcta execució del present contracte de control de qualitat es imprescindible l'establiment d'un pla d'implementació calendaritzat de desenvolupament de les propostes i solucions presentades pel licitador en les àrees rellevants, especialment pel que fa a la materialització dels requisits de desenvolupament dels sistemes, metodologies, i eines de control de qualitat aplicant tècniques de reenginyeria de processos i d'acord amb les necessitats de control de qualitat dels serveis controlats.

**Valoració:**

Es valoraran les propostes que presentin qualitat en:

- Pla d'implantació calendaritzat amb les diferents fases d'anàlisi, disseny, implementació i execució de les propostes plantejades.
- Plantejament general dels recursos a aplicar a cada fase del pla.
- Propostes d'adaptació i de flexibilització del pla d'implantació proposat per reorientar àgilment el control dels diferents serveis en funció d'eventualitats i variacions sobrevingudes en els requisits de control

**Desglossament de la puntuació:**

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	2 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	2 punts
Viabilitat de les accions proposades	2 punts
Adequació de les accions proposades	2 punts

**Ponderació de la puntuació:**

	Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0

Viabilitat de les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0
Adequació de les accions proposades	2,00	1,50	1,00	0,50	0

**ÀREA RELLEVANT 7: Sistemes de presentació de la informació, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 4. Informes del PPTP, fins a 4 punts.**

**Justificació:**

Tota l'activitat de control de qualitat es presenta en informes destinats principalment als diversos equips directius i equips tècnics de la organització. Es per això que la qualitat i eficiència dels sistemes d'explotació i presentació de la informació son essencials per al bon funcionament del control de qualitat.

**Valoració:**

Es valoraran les propostes que presentin qualitat en:

- Us de sistemes d'explotació de la informació basats en eines de *business intelligence*.
- Automatització en l'elaboració d'informes
- Presentació sintètica i visual dels informes
- Incorporació d'anàlisi de tendències i comparatives temporals de dades en els informes
- Incorporació de desviacions sobre els indicadors i objectius de qualitat previstos i assolits.
- Format uniforme i a la vegada adaptat al contingut i destinatari dels informes.
- Plantilles preconfigurades pels informes periòdics o recurrents

**Desglossament de la puntuació:**

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	1,2 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	0,8 punts
Viabilitat de les accions proposades	0'8 punts
Adequació de les accions proposades	1,2 punts

**Ponderació de la puntuació**

	Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	1,20	0,90	0,60	0,30	0

Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	0,80	0,60	0,40	0,20	0
Viabilitat de les accions proposades	0,80	0,60	0,40	0,20	0
Adequació de les accions proposades	1,20	0,90	0,60	0,30	0

**ÀREA RELLEVANT 8: Mecanismes de coordinació i canals de comunicació, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.12. Mecanismes de coordinació i canals de comunicació de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP, fins a 4 punts.**

**Justificació:**

Les diverses funcions del control de qualitat i del control d'execució dels serveis socials a les persones estan repartides entre diversos actors: els propis contractistes proveïdors externs dels serveis, l'adjudicatari del control de qualitat, les unitats de gestió i els tècnics responsables dels contractes que controlen la seva execució i els serveis jurídics.

L'adjudicatari haurà de dissenyar els mecanismes de coordinació i els canals de comunicació més idonis per que tots els actors que interactuen en el marc del control de qualitat treballin de forma sincronitzada i coordinada per a la consecució de les finalitats i objectius del control òptim dels serveis.

L'adjudicatari ha de realitzar una proposta de pla de coordinació de les tasques i responsabilitats relacionades amb el control de qualitat entre els diversos actors implicats en dit control a nivell de gestió operativa (empreses proveïdores, responsables municipals dels serveis, adjudicatari de control de qualitat) i gestió estratègica (equips directius al càrrec dels diversos serveis i Direcció de Recursos de l'IMSS).

La proposta haurà de concretar i explicar el funcionament dels mecanismes de coordinació i canals plantejats. Aquests mecanismes i canals incorporaran també espais periòdics d'anàlisi conjunt (amb participació de tots els actors implicats) de l'evolució en la prestació dels serveis i dels resultats del control de qualitat capaços de generar innovacions i millores en la prestació i en la gestió dels serveis i el seu control en un procés de millora continua de la qualitat.

A un nivell més general de gestió estratègica que abasti el conjunt de la organització, l'adjudicatari haurà de presentar també un pla de governança del model de qualitat de l'IMSS que impliqui tots els departaments i nivells jeràrquics de l'entitat amb la finalitat de treballar conjuntament l'estratègia global de qualitat de l'IMSS, el plantejament dels objectius estratègics clau i el seguiment dels mateixos amb quadres de comandament orientats a les direccions i a la gerència.

**Valoració:**

Es valoraran en les propostes els aspectes que presentin qualitat en:

- Adequació del disseny dels mecanismes de coordinació i dels canals de comunicació a les finalitats i objectius de qualitat dels serveis controlats.
- Capacitat dels mecanismes proposats per a la consecució conjunta de la millora continua de la prestació, la innovació i la qualitat dels serveis.
- Utilització de tècniques de dinamització d'equips i d'estímul i recollida d'idees i de seguiment de la seva implementació.
- Optimització i eficiència en la comunicació i en la gestió dels temps i els recursos implicats en els espais de trobada i reunió entre les diverses parts.

#### Desglossament de la puntuació:

Aspecte a valorar	Puntuació
Concreció de les accions proposades	1,2 punts
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	0,8 punts
Viabilitat de les accions proposades	0,8 punts
Adequació de les accions proposades	1,2 punts

#### Ponderació de la puntuació:

	Nivell molt alt	Nivell alt	Nivell mig	Nivell baix	No adequat
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 punts
Concreció de les accions proposades	1,20	0,90	0,60	0,30	0
Coherència dels objectius i els indicadors amb les accions proposades	0,80	0,60	0,40	0,20	0
Viabilitat de les accions proposades	0,80	0,60	0,40	0,20	0
Adequació de les accions proposades	1,20	0,90	0,60	0,30	0

Quadre de puntuació màxima dels criteris de judici de valor

CRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA
<u>ÀREA RELLEVANT 1</u> : Sistemes, processos, procediments i circuits de control de qualitat dels serveis, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.2. <i>Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP</i>	16

<p><b>ÀREA RELLEVANT 2:</b> Sistemes d'informació i gestió documental. Automatització de processos i ús de solucions tecnològiques innovadores, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.8. <i>Sistemes d'informació i de gestió documental de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i></p>	12
<p><b>ÀREA RELLEVANT 3:</b> Metodologies i procediments d'inspecció i de detecció i comunicació d'incidències, d'acord amb el que s'estableix als punts 3.5. <i>Model d'inspeccions i 3.6. Anàlisi de les queixes i incidències de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i></p>	8
<p><b>ÀREA RELLEVANT 4:</b> Indicadors clau per al control de qualitat i metodologia d'implementació i càlcul d'Acords de Nivell de Servei (ANS), d'acord amb el que s'estableix al punt 3.10. <i>Incorporació dels Acord de Nivell de Servei en el control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i></p>	8
<p><b>ÀREA RELLEVANT 5:</b> Anàlisi de les condicions laborals del personal vinculat a la prestació dels serveis controlats, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.4. <i>Anàlisi i control del compliment contractual. Control de les obligacions laborals de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i></p>	8
<p><b>ÀREA RELLEVANT 6:</b> Pla d'implantació de les propostes per aconseguir una òptima gestió integral del control de qualitat dels serveis, d'acord amb el que s'estableixen als punts 3.1. <i>Anàlisi i diagnòsi dels mecanismes de control de qualitat i 3.2. Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i></p>	8
<p><b>ÀREA RELLEVANT 7:</b> Sistemes de presentació de la informació, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 4. <i>Informes del PPTP</i></p>	4
<p><b>ÀREA RELLEVANT 8:</b> Mecanismes de coordinació i canals de comunicació, d'acord amb el que s'estableix al punt 3.12. <i>Mecanismes de coordinació i canals de comunicació de la clàusula 3. Descripció i organització del servei del PPTP.</i></p>	4
<p>Puntuació total criteris de judici de valor</p>	68

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses licitadores s'aplicaran els següents criteris de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

- Proposicions presentades per aquelles licitadores que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà

preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

- Proposicions presentades per les licitadores que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.
- Les licitadores amb major percentatge de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cadascuna de les empreses, donant primacia en cas d'igualtat, el major nombre de personal fix amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla.
- Les licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les empreses.
- Les licitadores amb major percentatge de dones ocupades a la plantilla de cadascuna de les empreses.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

Les consultes tècniques relacionades amb els plecs han de dirigir-se a l'adreça de correu electrònic [contractacioimss@bcn.cat](mailto:contractacioimss@bcn.cat).

## 11- MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ / COMITÈ D'EXPERTS

L'òrgan de contractació estarà assistit per una Mesa de Contractació que serà la competent per a examinar i valorar les proposicions, proposar l'exclusió, en cas que sigui procedent, i realitzar una proposta d'adjudicació.

Formaran part de la meses de contractació:

Membres de la mesa		Suplents	
Nom i cognoms	Càrrec	Nom i cognoms	Càrrec
Sr. Javier Benítez Sevillano	Responsable d'Inspecció i control de qualitat	Sra. Maria Isabel Moral del Hidalgo	Directora de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i Habitacionals

Sra. Ana Maria Soler Iglesias	Directora de Programes i Recursos Socials Bàsics	Sra. Eva Jou Caballero	Cap del Departament d'Atenció Social Domiciliària per a les Persones Grans
-------------------------------	--	------------------------	--

- Actuarà com a secretari/a de la Mesa de Contractació un/a funcionari/a de la Corporació, essent compatibles les funcions de secretària delegada i secretària de la Mesa.
- Les sessions de la Mesa de Contractació que, d'acord amb el previst en aquesta Memòria Justificativa, han de ser públiques i es celebraran el dia, hora i lloc indicats en el perfil de contractant, no sent necessària la notificació individual als licitadors.
- Les actes de les reunions de la Mesa de Contractació i els informes de valoració de les ofertes es publicaran al perfil de contractant. En aquesta publicació es farà constar la informació identificativa dels membres de la Mesa de Contractació, però no les dades identificatives de les persones físiques que assisteixen als actes públics, siguin o no representants dels licitadors.
- La Mesa de Contractació estarà assistida, per tal d'aplicar els criteris de valoració subjectes a judici de valor, per un Comitè d'Experts format per professionals experts de les àrees tècniques que es consideren necessàries i que tindrà la següent composició:
  - Sr. Julio Calvo Nuño, Director de la Secretaria Tècnica d'Innovació Social de la Gerència de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona
  - Sra. Yunailis Salazar Marcano, Tècnica Superior de la Direcció d'Economia Social i Cooperatives de Barcelona Activa (Ajuntament de Barcelona).
  - Sr. Marius Boada i Pla, Director de l'Oficina Municipal de Dades de l'Ajuntament de Barcelona.
  - Sr. Isidre Bautista Compte, Tècnic del Departament de Serveis jurídics de l'IMSS.
  - Carlos Salanova Pardina, Director de Serveis de Gestió de Costos i Avaluació de la Direcció de Pressupostos i Política Fiscal, de la Gerència de Pressupostos i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona.
  - Gloria Navarro Latorre, Cap del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics, de la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics de l'IMSS.

Els informes emesos pel Comitè d'Experts seran publicats al perfil del contractant.

## 12- GARANTIA PROVISIONAL I DEFINITIVA

### 12.1. Garantia provisional

En aquest contracte no se n'exigeix garantia provisional.

### 12.2. Garantia definitiva

La licitadora proposada com a adjudicatària del contracte està obligada a constituir una garantia definitiva per la suma dels 2 conceptes:

- 5 per 100 del preu global ofertat, IVA exclòs
- 5 per 100 corresponent a la part alíquota del PBL dels preus unitaris (sense IVA) per perfil professional, segons el següent quadre:

	PBL	Import garantia definitiva pels preus unitaris (5% PBL)
<b>Garantia per preus unitaris</b>		
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Director de Projecte	30.799,34 €	1.539,97 €
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Coordinador de projecte	76.536,00 €	3.826,80 €
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Responsables Tècnic de Servei o zona	634.603,20 €	31.730,16 €
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Tècnic Economia + Relacions Laborals	63.468,00 €	3.173,40 €
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Analista Sistemes d'Informació	153.072,00 €	7.653,60 €
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Enginyer	38.263,12 €	1.913,16 €
Part de la garantia definitiva corresponent al preu per hores Suport administratiu especialitzat	18.196,32 €	909,82 €
<b>Total part de la garantia definitiva corresponent als preus unitaris</b>	<b>1.014.937,98 €</b>	<b>50.746,90 €</b>

Aquesta garantia es constituirà dins del termini de 10 dies hàbils a comptar des del següent al de la recepció del requeriment, segons preveu l'article 150 LCSP.

La proposada adjudicatària podrà acollir-se a la modalitat de retenció de preu mitjançant declaració signada pel/per la seu/va representant legal. Si el licitador seleccionat per a l'adjudicació s'ha acollit a aquesta modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte o, en el seu cas, dels successius abonaments fins a complimentar l'import total de la garantia definitiva.

La garantia que no es constitueixi mitjançant la modalitat de retenció del preu, ha de dipositar-se a la Tresoreria de l'IMSS, carrer València, núm. 344, planta 2, de Barcelona, en metàl·lic, en valors públics o privats legalment admissibles, mitjançant aval bancari o per contracte d'assegurança de caució. L'acreditació de la seva constitució podrà fer-se per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics.

### **13- EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

L'execució del contracte s'iniciarà l'1 de juny de 2026, o bé en la data que es fixi en la formalització del contracte.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint haurà de complir les obligacions següents:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini dels 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives al servei, en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o entregar-les al nou adjudicatari si l'IMSS ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat durant el període transitori del traspàs.

Es considerarà que s'ha realitzat l'entrega de la prestació quan el contractista entrant, el sortint i l'IMSS signin un document de conformitat en el qual es reculli que s'han complert els punts anteriors.

L'adjudicatari entrant, en col·laboració amb l'adjudicatari actual, si aquest no en resulta adjudicatari, haurà d'assumir la continuació o posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en els plecs, tal i com s'estableix a la clàusula 8 del PPTP *Pla de devolució i Recepció de bases de dades, gestor documental i sistemes d'informació*.

### **14- ABONAMENTS A L'ADJUDICATÀRIA**

El pagament de les factures a l'adjudicatària es realitzarà de forma mensual, d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'IMSS i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades. Sens perjudici de la quantitat a satisfer que resulti en cas de demora o endarreriment de les prestacions pactades.

El contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament les factures corresponents a les prestacions executades mensualment. En el cas que l'adjudicatària estigui subjecte a 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, haurà de presentar la factura electrònicament.

Un cop verificats els treballs, el contractista presentarà la certificació dels treballs executats juntament amb la corresponent factura electrònica, en la que s'indicarà i detallarà:

- Codi de contracte i número d'expedient.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR3: LA0007817
- Mes del servei prestat que es factura.
- Detall de cada servei que es factura, així com l'import corresponent de cadascun d'ells.
- Qualsevol altra dada que indiqui la Direcció de Recursos de l'IMSS

L'adjudicatari no tindrà dret a revisió de preus, ateses les característiques del present contracte.

## 15- RESPONSABLE DEL CONTRACTE

D'acord amb la previsió de l'article art. 62 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, es designarà al Sr. Javier Benítez Sevillano, Responsable d'Inspecció i Control de Qualitat de la Direcció de Recursos de l'IMSS, com la persona responsable del contracte.

Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, interpretar el contracte, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada i el control del compliment del mateix, així com agilitzar les solucions a problemes que pugin aparèixer durant la seva execució i, en particular i de forma més concreta:

- Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics.
- Resoldre les incidències que pugin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
- Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i de confiscació de garantia definitiva.
- Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
- Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
- Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
- Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir

l'adjudicatari, en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.

- Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
- Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.
- Elaborar instruccions i mandats sobre l'execució del contracte i realitzar el control dels terminis d'execució i contractació.
- Comprovació de l'aplicació de les clàusules socials i ambientals establertes als plecs.
- Comprovació dels requisits concrets d'execució exigits i aquells que, en el seu cas, hagués incorporat el contractista a la seva oferta.
- Inspeccionar la part de la prestació subcontractada informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
- Qualsevol altra funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

## 16- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especial d'execució, totes elles de caràcter social:

### **16.1. Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**

L'adjudicatària 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, sempre i quan les noves condicions no siguin més beneficioses.

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

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

## **16.2. Pla o mesures d'igualtat**

L'adjudicatària, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest Pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del Pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

## **16.3. Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe**

L'adjudicatària, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Protocol o document que detalli les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

Aquestes mesures han de consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

L'adjudicatària ha d'aplicar mesures de protecció específica:

- De les persones professionals contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de superiors o resta de personal.
- De les persones professionals contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries.
- De les persones usuàries contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones professionals.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar el pla o les mesures en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

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

## **16.4. Igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones LGTBIQ+**

L'adjudicatària ha d'aportar, en el termini màxim de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, el protocol o pla d'actuació que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones

LGTBIQ+, tant si és el cas entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació.

Les mesures poden consistir en formació en continguts relacionats amb les discriminacions que poden patir les persones LGTBIQ+ i en la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.

Si l'empresa justifica la impossibilitat d'entregar en el termini establert el protocol o pla d'actuació, la persona responsable del contracte podrà atorgar un termini complementari de deu dies.

L'adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en el plec de clàusules administratives particulars. Alternativament, podran suposar l'extinció del contracte.

## **16.5. Accessibilitat universal**

L'adjudicatària ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

## **16.6. Conciliació co-responsable del temps laboral, familiar i personal.**

L'adjudicatària ha d'aportar un pla o document que detalli les mesures de conciliació co-responsable del temps laboral, familiar i personal en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte.

A títol d'exemple, aquestes mesures poden ser de tipus econòmic o assistencial per facilitar l'atenció de menors o persones dependents; mesures laborals com la reducció de jornada, excedències, llicències o permisos de paternitat o maternitat; flexibilització, adaptació o reassignació de serveis i horaris en funció de les necessitats de conciliació o altres de similars.

L'adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del mateix un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en el PCAP. Alternativament, podran suposar l'extinció del

contracte.

### **16.7. Comunicació inclusiva**

L'adjudicatària ha de garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- L'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

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.

### **16.8. El pagament del preu a les empreses subcontractades**

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa o entitat adjudicatària en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada segons les obligacions de pagament del preu fixat a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació ha de donar audiència a l'adjudicatària perquè en el termini màxim de 10 dies al·legui el que cregui convenient. Si no al·lega cap causa justificativa, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu a l'adjudicatària principal.

### **16.9. L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades**

L'adjudicatària ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admeten pactes entre adjudicatària i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament de Barcelona.

### **16.10. Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa**

L'article 71.1.d) LCSP estableix que, una empresa amb 50 o més persones treballadores a

la seva plantilla no pot contractar amb les administracions públiques i el sector públic vinculat si no acredita que compleix amb el requisit que com a mínim el 2% del seu personal contractat són persones amb discapacitat, segons exigeix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

L'empresa adjudicatària que tingui les condicions abans referides ha d'acreditar, en els deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el compliment del requisit legal aportant un certificat en què consti tant el nombre global de les persones treballadores de plantilla com el nombre particular de persones amb discapacitat, o en el cas d'haver-se optat pel compliment de les mesures alternatives previstes legalment, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració de l'empresa licitadora amb les mesures concretes aplicades amb aquesta finalitat.

Aquesta condició d'execució contractual s'entén obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat del 2% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10% si no s'acredita el compliment.

## **17- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

Un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes i condicions següents:

Tal i com s'estableix a la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP, en cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, es podrà modificar el contracte en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. La modificació es tramitarà abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment.

Es pot modificar el contracte també 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 a l'empresa contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

## **18- RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA**

La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de recepció, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'IMSS.

S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la recepció de les prestacions o des de què l'IMSS rep la factura si aquesta és posterior a la data de recepció.

En el present contracte es fixa un termini de garantia de 60 dies naturals a comptar des de la darrera acta de recepció del servei.

## **19- SUBCONTRACTACIÓ**

En aquest contracte està permesa la subcontractació dels serveis. Es podran subcontractar tasques operatives i estandarditzades o mecàniques com recerca, recollida i tractament de dades i alimentació de dades dels sistemes, desenvolupament tècnic operatiu d'aplicatius i de processos informàtics, desenvolupament operatiu dels treballs de camp en inspeccions i enquestes i altres tasques tècniques i administratives operatives.

A sensu contrari, no es podran subcontractar la resta de tasques, especialment tasques i funcions de valor afegit i major nivell vinculades a funcions directives, de coordinació i tècniques amb capacitat de decisió i responsabilitat.

## **20- CESSIÓ**

En aquest contracte no es permesa la cessió.

## **21- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

### **21.1. Obligacions essencials del contracte**

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat. També tindrà caràcter d'obligació essencial l'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta i en les seves condicions.

El compliment de les condicions especials d'execució, quan així s'hagi indicat, tindrà el caràcter d'obligació essencial.

### **21.2. Obligacions de l'adjudicatària**

L'adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació objecte del contracte, supervisada pel referent designat per l'adjudicatària. El personal de l'adjudicatària haurà de tenir la titulació i formació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar.
- b) Complir els protocols, procediments i instruccions de servei.
- c) Garantir una atenció correcta i empàtica a les persones usuàries dels serveis controlats, establint els mecanismes oportuns per a la gestió i supervisió de les

actuacions realitzades en cada cas.

- d) Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en els serveis controlats, o d'altres circumstàncies que requereixin definir noves línies d'actuació per part de la Direcció Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat de l'IMSS.
- e) Elaborar i custodiar la documentació generada durant el control de qualitat dels serveis controlats, seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli la Direcció Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat de l'IMSS. Igualment, haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de la LOPD.
- f) Totes les activitats que integren els serveis s'implementaran tenint en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com es defineixen al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- g) L'adjudicatària haurà de disposar de connexió permanent amb l'IMSS mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.
- h) Presentar a l'inici de l'activitat i altrament quan li sigui sol·licitada des de l'IMSS, un llistat de la plantilla de personal contractat desagregada per gènere, amb les dades de categoria, modalitat de contractació, dedicació setmanal, organització diària del servei, etc., en la forma que proposi la Direcció de Recursos l'IMSS. El personal haurà de tenir a l'execució del contracte la titulació requerida al PPTP, necessària per desenvolupar les seves funcions.
- i) L'adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de tots els treballs detallats. Els/les professionals que prestin els serveis aportats per l'adjudicatària dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquests i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de la gestió del servei públic.
- j) Comunicar d'immediat a l'IMSS, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitarà la documentació complerta acreditativa que correspongui a la modificació i haurà de substituir a cada una de les persones contractades de manera immediata. S'acreditarà aquesta circumstància mitjançant una declaració responsable d'acompliment d'aquesta obligació i l'aportació de les titulacions de les persones adscrites al servei, així com de les suplents. A més, caldrà enviar una relació mensual en la qual es detallaran les persones adscrites inicialment al servei que han estat substituïdes per diferents motius (vacances, formació, malaltia, entre d'altres.) i les persones que han substituït cadascuna de les absències. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'IMSS qualsevol substitució o modificació de les persones que presten el servei, especialment de la direcció de l'equipament.

- k) Encarregar-se de que el seu personal tingui la formació necessària per desenvolupar el servei. El personal haurà de tenir a l'execució del contracte la titulació requerida al plec de prescripcions tècniques particulars, necessària per desenvolupar les seves funcions. En el termini d'un mes des de l'inici de la prestació del servei l'adjudicatària haurà de trametre a la Direcció de Recursos de l'IMSS la relació de tot el personal que presti serveis i còpia de les titulacions corresponents.
- l) Encarregar-se de que els/les professionals disposin en tot moment la certificació negativa vigent del *Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos* des de l'inici de la prestació del servei, d'acord amb el que s'estableix a la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor. A aquests efectes, l'adjudicatària del contracte haurà de presentar, juntament amb cada contracte de personal, el certificat d'antecedents penals i declaració jurada de no haver estat condemnat per cap dels delictes esmentats en cap altre país.
- m) Substituir les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars, en 72 hores. Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- n) Aportar semestralment un certificat de la Seguretat Social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat. En cas d'observar incidències, l'IMSS podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.
- o) L'adjudicatària aportarà els recursos materials necessaris per a la realització de tots els treballs detallats i els mantindrà en condicions de funcionament i de manteniment correcte al llarg de tota l'execució del contracte, especialment pel que fa als vehicles per desplaçaments del personal assignats contracte. Sobre aquests l'adjudicatari haurà d'informar anualment de l'estat de la flota i dels canvis de vehicle o incorporació de nous vehicles amb indicació expressa de les mesures ambientals que incorporin i les seves variacions (menors emissions contaminants o de soroll, vehicles elèctrics, etc). La proposta de vehicles que constitueix l'oferta de l'adjudicatari, i les mesures mediambientals que incorporin, s'han de mantenir al llarg del contracte, sense perjudici de que aquesta pugui millorar-se durant l'execució.
- p) Aportar, el primer quadrimestre de l'exercici següent al de l'execució del contracte o de les eventuais pròrrogues, si escau:
- p.1) Una revisió limitada de la gestió del servei (d'acord amb la normativa ISRE 2400).

El document de revisió limitada haurà de contenir com a mínim els següents apartats: antecedents i objecte, programa de treball (\*), detall de la documentació revisada, detall del treball realitzat i conclusions, aportant a més el compte de pèrdues i guanys, el balanç de situació, la memòria i també el balanç de sumes i saldos.

(\*) El programa de treball consistirà en els següents punts de revisió:

1. Obtenir i revisar el compte d'explotació associat al servei/contracte del període objecte de la revisió (exercici XXX). Tipologia de despeses imputades al servei, aportant desglossament de la comptabilitat analítica adequada i suficient per identificar (de forma clara i separada dins dels estats financers i documents comptables globals de la delegació/empresa) quins són els costos detallats i imputables al servei/contracte objecte de la revisió en qüestió.
2. L'empresa adjudicatària també, haurà de complimentar l'escandall real dels costos que s'han constatat en el servei/contracte en qüestió en el període a analitzar (d'acord amb el format d'escandall facilitat per l'IMSS), amb el suport, desglossament i justificació documental necessària de totes les partides de cost corresponents al model d'escandall, que permeti una comparació amb la memòria justificativa inicial que conforma l'expedient de licitació.
3. Verificar els ingressos d'explotació associats al servei.
4. Sobre les despeses de personal: identificar tot el personal assignat al servei de forma mensual i revisar les nòmines i despeses de seguretat social dels treballadors.
5. Sobre les despeses de compres/serveis externs imputades al servei, verificar que estan incloses en el compte de resultats del servei (revisió documental associat a les mateixes, percentatges d'imputació, tipologia de la despesa i pagament).
6. Sobre altres costos directes imputats al servei, identificar i revisar l'existència de despeses a tall d'exemple, com equipaments informàtics, fotocopiadores, auditories, suports tècnics, manteniments, etc., així com d'altres serveis professionals imputats al compte d'explotació del servei i altres costos directes.
7. Respecte als costos indirectes imputats al servei, verificar que els costos d'estructura i despeses generals estan calculats sota una base raonable de distribució de costos, així com determinar els percentatges aplicats.
8. Finalment, s'haurà especificar de forma clara el benefici industrial resultant d'aquest servei/contracte.

p.2) Complimentar la informació sobre les despeses realitzades per a cadascuna de les categories descrites en el model de full de càlcul de costos econòmics (Excel) que es facilitarà per correu electrònic a l'adjudicatària i que haurà de ser retornat a l'IMSS, degudament complimentat.

En el cas del darrer any l'adjudicatària haurà de presentar aquesta revisió juntament amb la presentació de l'última factura.

- q) Presentar un informe detallat de les mesures de conciliació co-responsable del temps laboral, familiar i personal aplicades en relació amb les persones ocupades en

l'execució del contracte, que inclogui també les reivindicacions per aquestes plantejades.

- r) Presentar un informe que reculli el clima laboral entre les persones ocupades en l'execució del contracte.
- s) Presentar durant el primer mes de l'any, la memòria de funcionament de l'any anterior, així com tota aquella documentació, que li sigui requerida.
- t) Informar immediatament al responsable municipal del contracte en cas de detecció de no prestació dels serveis als usuaris en algun dels serveis controlats, així com de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament dels serveis.
- u) Informar immediatament al responsable municipal del contracte de control de qualitat i als responsables dels contractes dels serveis en cas de detecció d'eventuals riscos per als usuaris dels serveis controlats durant les inspeccions dels serveis, així com de qualsevol incidència detectada que pugui perjudicar o afectar negativament als usuaris.
- v) L'adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'IMSS per a la identificació i control del personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei.
- w) Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- x) Tractar amb correcció a totes les persones usuàries dels serveis controlats, sent responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal de l'empresa adjudicatària.
- y) Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària rebi dels serveis controlats o de les persones usuàries qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- z) L'adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en les prestacions dels serveis controlats.
- aa) Aportar l'informe justificatiu d'acompliment de les obligacions establertes a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normativa que la desenvolupi.
- bb) Donar resposta, directament o assistint en la resposta als responsables dels serveis controlats objectes de la present licitació, a les queixes o suggeriments fetes per les persones usuàries sobre aspectes relatius a les inspeccions realitzades sobre els serveis prestats, en un temps no superior a 10 dies naturals.
- cc) Entrega de l'informe mensual d'activitat, indicadors, com a màxim, fins al 10è dia hàbil del mes següent per mitjans digitals.

- dd) L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui ocasionar, per qualsevol causa, en els punts de prestació del servei controlat (en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals), i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.
- ee) Igualment seran responsables de les sostraccions per part del seu personal de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.
- ff) L'adjudicatària acreditarà la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil durant la vigència del contracte per al supòsit de robatori per al contingut dels espais comuns i dels espais professionals i d'accident del seu personal per una cobertura no inferior als 150.000 euros/víctima 600.000 euros/sinistre, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- gg) Comunicar per escrit a l'IMSS el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5 % del preu del contracte.
- hh) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida pel responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a allò establert al Reial Decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació a les empreses d'economia social, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.
- ii) Presentar els documents acreditatius de la retribució del personal quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
- jj) Lliurar tota la documentació i informes que en qualsevol moment de la vigència del contracte li sigui requerida pel responsable del contracte respecte al desenvolupament de les tasques de control de qualitat, evolució dels indicadors de qualitat dels serveis controlats, informes i resultats d'inspeccions i d'altres tècniques d'avaluació i control de qualitat, resums d'activitat i assoliment d'objectius.
- kk) Assistir a la Direcció de Recursos de l'IMSS en la preparació d'accions promocionals, de comunicació i divulgació, presentacions a congressos, premis i certàmens, etc., sobre els resultats de control, assoliment d'objectius, model de control de qualitat de l'IMSS, etc. i lliurar tota la documentació i informes que en qualsevol moment de la vigència del contracte li sigui requerida pel responsable del contracte per a la

preparació d'aquestes accions.

- ll) Fer constar el logotip de l'IMSS i de l'Ajuntament en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.
- mm) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- nn) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.
- oo) L'adjudicatària haurà de presentar, en el termini de 3 mesos des de l'inici del contracte, una proposta metodològica per al desenvolupament de les inspeccions (a domicili, als centres de treball, cuines i canals logístics de distribució d'àpats), tenint en compte els diversos sistemes per dur-les a terme (presencial, telefònica, telemàtica...), així com l'abast de la inspecció (continguts i àmbits) i també preveient que l'entrevista de sondeig de la qualitat percebuda es pugui realitzar amb una persona de referència de la persona atesa.
- pp) A l'inici del contracte, i en el cas de que l'adjudicatària resulti diferent a la de l'anterior contracte, la nova adjudicatària ha de presentar el Pla de Recepció i de migració de dades, segons estableix la Clàusula 8 del PPTP: *Pla de devolució i recepció de bases de dades, gestor documental i sistemes d'informació*, en el termini de 60 dies naturals des de la data de formalització del present contracte.
- qq) Al final de la vigència del present contracte, l'adjudicatària lliurarà a l'IMSS un Pla de Devolució i migració d'informació segons estableix la Clàusula 8 del PPTP: *Pla de devolució i recepció de bases de dades, gestor documental i sistemes d'informació*.

En el cas de que resulti una nova adjudicatària en la següent licitació, l'adjudicatària sortint (adjudicatària del present contracte) haurà de donar suport tècnic, durant el termini de 60 dies naturals des de la finalització del present contracte, a la nova adjudicatària (període d'implementació del traspàs per la nova adjudicatària) sobre els processos tecnològics, migració de les dades i transferència d'informació necessària per facilitar la posada en marxa dels sistemes d'informació i gestió de dades sense perjudici del servei, sense cost addicional per l'IMSS

El procés de traspàs haurà de realitzar-se assegurant que no es produeix cap pèrdua d'informació, i en cap cas, l'adjudicatària sortint podrà reservar-se la informació, total o parcial, continguda en el seu sistema d'informació.

L'empresa adjudicatària desenvolupar un Pla de Devolució i de migració detallat per

transferir la informació d'origen de la empresa sortint al sistema d'informació de l'adjudicatària entrant durant els 90 dies naturals previs a la finalització del contracte. Si fos el cas de que en la futura licitació l'adjudicatari entrant resultés diferent al l'actual, la migració efectiva de dades entre els sistemes de l'adjudicatària sortint i l'adjudicatària entrant haurà de finalitzar no més tard dels quinze primers dies naturals des de la formalització del futur contracte.

## **22- POTESTATS I COMPROMISOS DE L'IMSS**

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- a) Ordenar les correccions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- b) Ordenar la correcció dels indicadors, procediments i aplicacions establerts, quan ho consideri oportú per a la bona marxa del servei.
- c) Controlar de forma permanent la prestació del Servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques i procediments utilitzats i els espais on s'estiguin desenvolupant.
- d) Definir els objectius específics periòdics.
- e) Dictar les ordres i instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la deguda qualitat en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- f) Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació sobre el servei que s'estimin pertinents en cada moment, inclosos informes especials sobre funcionament del servei, perfils usuaris, canvis, tendències, etc.
- g) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.

L'IMSS, d'altra banda, es compromet a:

- a) Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en el PPTP.
- b) Designar el/la Responsable Municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- c) Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- d) Facilitar l'accés a l'adjudicatària a tots els aplicatius i bases de dades i documentals municipals dels serveis necessàries pel correcte control de qualitat de la prestació dels

serveis a controlar. Així mateix, qual l'IMSS tingui accés directe als aplicatius i bases de dades documentals dels proveïdors relatives a la prestació dels serveis controlats donarà accés en el seu nom a l'adjudicatari a les mateixes, si en té capacitat i permís per fer-ho directament, o bé sol·licitarà que els proveïdors donin accés a l'adjudicatari per a exercir les tasques de control i d'inspecció sobre la prestació dels serveis controlats en el seu nom.

- e) Sumar a l'adjudicatària a les accions de promoció i comunicació que desenvolupi sobre l'èxit del control de qualitat i del model de qualitat de l'IMSS per a la difusió del seu paper clau en el mateix.
- f) Realitzar els acords amb les Institucions i Entitats interessades per a que els serveis puguin portar-se a terme correctament.

## 23- PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

### Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

- Especialment protegides: ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificaries.

### Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- infraccions: penals, administratives.
- Perfil: conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

### Altres dades (nivell baix)

- identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- personals: estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- socials: allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions,

aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.

- professionals: formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- treball: cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- comercial: activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- economicofinanceres: ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targetes de crèdit.
- transaccions: bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- infraccions: administratives.

L'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions que es determinen en el PCAP.

## 24- RÈGIM ESPECÍFIC D'INFRACCIONS I PENALITATS

### 24.1. Règim d'infraccions

L'adjudicatària resta subjecte a les responsabilitats i penalitats establertes en el Plec de clàusules administratives generals (PCAG).

A part de les establertes a l'esmentat PCAG, constitueixen motius de penalitat:

#### 25.1.1. Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquesta memòria.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en el PPTP, 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'abandonament del servei sense causa justificada.

- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment d'allò establert per a la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.
- L'establiment de pactes entre adjudicatària i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per a l'adjudicatària.
- L'incompliment de les directrius que es reserva l'IMSS en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'incompliment de l'obligació de reserva en la nova contractació de personal, establerta en el present plec.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatària respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat quan es repeteixin durant quatre mensualitats consecutives o alternes.
- Les ofenses verbals o físiques o el tractament vexatori greu a la persona usuària.
- No respectar els serveis mínims en cas de vaga.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquesta memòria.

#### **24.1.2. Faltes greus:**

- La falsedat de la declaració de l'adjudicatària de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquesta memòria i en el PPTP, quan no constitueixi incompliment molt greu.

- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun dels treballadors que executen aquest contracte (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada) quan se li hagi requerit prèviament pel responsable del contracte.
- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquesta memòria, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- Incomplir la obligació de facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.
- L'aportació per part de la subcontractista o subministrador a l'òrgan de contractació de la resolució judicial o arbitral ferma que acrediti la manca de pagament en termini de l'adjudicatària principal, sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o subministrador en l'execució de la prestació. (La penalitat podrà assolir 5% del preu del contracte i podrà reiterar-se cada mes si persisteix l'impagament, fins un màxim del 50% del preu del contracte).
- La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

### **24.1.3. Faltes 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.
- La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent), transcorregut el període de 6 mesos si escau, del personal integrant del servei, establerta en la clàusula 5: *Recursos Humans i Materials assignats al contracte*. del PPTP.

Les faltes establertes en aquest plec se subjecten, segons llur tipificació, al règim de penalitats i altres responsabilitats previstes al PCAP, sens perjudici de les penalitzacions previstes al PPTP per incompliment dels compromisos de servei.

## **24.2. Règim de penalitats**

D'acord amb el previst a l'article 192.1 LCSP, les quanties de les penalitzacions imposades no podran ser cada una d'elles superiors al 10% del preu total del contracte, IVA exclòs, ni el total de totes elles superar el 50% del preu total del contracte.

En els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució del contracte, en que no estigui prevista penalitat o en que, estant prevista aquesta, no cobreixi els danys ocasionats a l'IMSS, aquest exigirà al adjudicatària la indemnització per danys i perjudicis.

A les infraccions previstes se'ls aplicarà una penalitat consistent en multa per les quantitats que seguidament s'indiquen:

**24.2.1. Infraccions molt greus.**

S'aplicaran penalitats de fins a un 10 per 100 del preu anual pel qual s'ha adjudicat el contracte.

**24.2.2. Infraccions greus:**

S'aplicaran penalitats de fins a un 6 per 100 del preu anual pel qual s'ha adjudicat el contracte.

**24.2.3. Infraccions lleus:**

S'aplicaran penalitats de fins a un 3 per 100 del preu anual pel qual s'ha adjudicat el contracte en qüestió.

## **25- RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**

El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes establertes al Plec de clàusules administratives generals, amb els efectes assenyalats.

A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució, llevat que s'opti per la imposició de sancions:

- a) La demora en l'inici de les prestacions.
- b) L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions
- d) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
- e) L'incompliment de les clàusules essencials del contracte incloent les condicions essencials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorre dol, culpa o negligència de l'empresa i sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.

- f) La relació il·legal de l'empresa contractista amb països considerats paradisos fiscals, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- g) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- h) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- i) L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatari respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius.
- j) L'incompliment de l'obligació d'aplicar als treballadors les condicions laborals i econòmiques previstes al conveni col·lectiu indicat llevat que s'opti per la imposició d'una falta greu.
- k) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.

## 26- PROPOSTA

Per tot això, es proposa la contractació del Servei de Control de Qualitat dels Serveis Socials a les Persones de l'IMSS durant 12 mesos a comptar des de l'1 de juny de 2026, o des de la data indicada en la formalització del contracte, si aquesta fos posterior) per un pressupost total de 1.449.290,39 euros (IVA inclòs), a càrrec de l'aplicació pressupostària 0101 22699 23102 dels pressupostos de l'IMSS dels anys 2026 i 2027, distribuïts de la següent manera i condicionat, pel que fa a l'exercici 2027, a l'existència de crèdit adequat i suficient:

Any	mesos	C. Orgànic.	C Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total €
2026	7	0101	22699	23102	698.693,71 €	21,00%	146.725,68 €	845.419,39 €
2027	5	0101	22699	23102	499.066,94 €	21,00%	104.804,06 €	603.871,00 €
<b>Total</b>					<b>1.197.760,65 €</b>		<b>251.529,74 €</b>	<b>1.449.290,39 €</b>

Barcelona, a data de la signatura

Sr. Fco. Javier Benítez Sevillano  
Responsable d'Inspecció i Control de Qualitat



Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)  
València, 344  
08009 Barcelona  
[www.barcelona.cat/serveissocials](http://www.barcelona.cat/serveissocials)

Direcció de Recursos  
Institut Municipal de Serveis Socials  
Ajuntament de Barcelona