



**Expedient:** 24000627

**CPV:** 85320000-8

## **MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER AL CONTRACTE DE GESTIÓ DELS PUNTS D'ASSESSORAMENT ENERGÈTIC (PAE) PER A LA REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA I LA MILLORA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA DE LES LLARS DE LA CIUTAT DE BARCELONA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.**

### **0. ANTECEDENTS**

El Servei dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) per a la reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de les llars de la ciutat de Barcelona es va iniciar el mes de gener de 2017. Actualment compta amb 12 Punts d'Assessorament Energètic (PAE) distribuïts als 10 districtes de la ciutat.

El servei dels PAE ha atès un total de **186.129** persones des del seu inici l'any 2017: 23.231 persones el 2017, 33.434 persones el 2018, 31.569 persones el 2019; 33.641 persones l'any 2020; 33.604 persones l'any 2021; i 30.650 persones l'any 2022. La majoria d'aquestes persones són procedents de llars majoritàriament vulnerables.

En data 16 de març de 2023 per Acord de la Comissió de Govern es va procedir a traslladar la gestió de la pobresa energètica, inclòs el Servei de Detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de les llars de persones vulnerables (contracte número 21000230), del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics de l'Institut Municipal de Serveis Socials, a la Direcció d'Estratègia i Avaluació, integrada a la Direcció d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

### **1. OBJECTE**

L'objecte del present contracte consistirà en la gestió del servei **d'informació, atenció, assessorament i acompanyament** a la ciutadania en la garantia dels seus drets energètics, així com en la millora de tots els aspectes que contribueixin a evitar les situacions de pobresa energètica, a través d'accions organitzades en dos eixos: **prevenció** de la pobresa energètica i **intervenció directa** en cas de pobresa energètica, amb mesures de contractació pública sostenible, d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP).

En el present contracte està prevista la realització independent de diferents lots en funció de l'àmbit territorial de la prestació i de la modalitat del servei, mitjançant la seva divisió en parts a efectes del que preveu l'article 99.3 de la LCSP.

A tal efecte, l'àmbit de la gestió es divideix en 4 lots. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre, i constitueix una unitat funcional per sí mateix. Tal i com es



descriu a les clàusules 2 i 5.2. del Plec de Prescripcions Tècniques es contemplen 4 lots: 1 Lot de Ciutat i 3 Lots Territorials, amb el següent abast:

**Lot 1: Lot territorial.** Districtes: Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Eixample i Sants-Montjuïc.

**Lot 2: Lot territorial.** Districtes: Sant Andreu, Sant Martí i Ciutat Vella.

**Lot 3: Lot territorial.** Districtes: Nou Barris. Horta-Guinardó i Les Corts.

**Lot 4: Lot de Ciutat.** Abast de ciutat.

**Els licitadors només podran presentar proposta a un nombre màxim de 2 lots, el de ciutat i 1 lot dels territorials, indicant clarament a quin lot o lots es presenten, d'acord amb les indicacions del plec de clàusules administratives particulars.** El nombre màxim de lots que es poden adjudicar a una única empresa licitadora és de dos.

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 i el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2018, la contractació pública ha de ser una eina per garantir l'aplicació de les polítiques públiques municipals que assegurin la més eficient prestació de serveis a la ciutadania, el desenvolupament d'un model de ciutat sostenible que distribueixi la riquesa i faciliti un desenvolupament econòmic que generi ocupació de qualitat, justícia social i equilibri el territori. En conseqüència, en el present contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

a) Objecte del contracte amb eficiència social:

- Pressupost màxim de licitació desglossat en costos directes i indirectes
- Atès que la retribució dels salaris és molt significativa respecte al cost final del contracte, es fa constar que l'estimació dels costos salarials del personal que executarà el contracte s'ha fet en relació a l'Acord parcial de classificació professional i taules salarials 2022-2024 del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023.

b) Com a criteris d'adjudicació de caràcter social:

- El criteri que valora el preu del contracte no supera el 35% de la puntuació total.
- Les ofertes que, d'acord amb el plec, puguin ser considerades anormalment baixes seran excloses si, en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora, s'evidencia que els salaris dels treballadors/es que executaran el contracte són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació.

c) Com a condicions especials d'execució de caràcter social:

- Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social.
- Pla d'Igualtat o mesures d'igualtat.



## **2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE**

L'Ajuntament no disposa ni de recursos humans ni materials per efectuar aquest servei i tampoc es pot plantejar la seva ampliació. Per aquest motiu proposa la contractació d'aquest suport a una empresa externa.

## **3. DURADA DEL CONTRACTE**

La durada del contracte serà de 24 mesos, és a dir, des del dia 1 de setembre de 2024 o, si és posterior, a partir de la data d'inici de l'execució que es fixi en la formalització del contracte.

La durada del contracte es podrà prorrogar fins a 24 mesos més per acord de l'òrgan de contractació. Aquest acord de pròrroga serà obligatori per l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

El contracte podrà prorrogar-se fins a 9 mesos si al seu venciment no s'ha formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

## **4. CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE**

El pressupost base de licitació, que determina la competència de l'òrgan de contractació, és el de **3.368.866,94 euros**, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 3.062.606,30 euros, pressupost net i 306.260,64 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 10%.

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació.

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos en el Plec de clàusules administratives generals i el Plec de Prescripcions Tècniques, i anirà amb càrrec als pressupostos i les partides següents:

Codi orgànic: 0200

Codi econòmic: 22719

Codi funcional: 23021

El pressupost base de licitació és el sumatori de l'import dels diferents lots:

### LOT CIUTAT

El preu ha estat fixat en **552.957,14 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

Any	mesos	C. Orgànic.	C Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total €
2024	4	0200	22719	23021	83.781,38 €	10%	8.378,14 €	92.159,52 €
2025	12	0200	22719	23021	251.344,15 €	10%	25.134,42 €	276.478,57 €
2026	8	0200	22719	23021	167.562,77 €	10%	16.756,28 €	184.319,05 €
<b>Total</b>					<b>502.688,30 €</b>		<b>50.268,84 €</b>	<b>552.957,14 €</b>

### LOT TERRITORIAL 1

El preu ha estat fixat en **938.636,60 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

Any	mesos	C. Orgànic.	C Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total €
2024	4	0200	22719	23021	142.217,67 €	10%	14.221,77 €	156.439,43 €
2025	12	0200	22719	23021	426.653,00 €	10%	42.665,30 €	469.318,30 €
2026	8	0200	22719	23021	284.435,33 €	10%	28.443,53 €	312.878,87 €
<b>Total</b>					<b>853.306,00 €</b>		<b>85.330,60 €</b>	<b>938.636,60 €</b>

### LOT TERRITORIAL 2

El preu ha estat fixat en **938.636,60 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

Any	mesos	C. Orgànic.	C Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total €
2024	4	0200	22719	23021	142.217,67 €	10%	14.221,77 €	156.439,43 €
2025	12	0200	22719	23021	426.653,00 €	10%	42.665,30 €	469.318,30 €
2026	8	0200	22719	23021	284.435,33 €	10%	28.443,53 €	312.878,87 €
<b>Total</b>					<b>853.306,00 €</b>		<b>85.330,60 €</b>	<b>938.636,60 €</b>

**LOT TERRITORIAL 3**

El preu ha estat fixat en **938.636,60 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

Any	mesos	C. Orgànic.	C Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total €
2024	4	0200	22719	23021	142.217,67 €	10%	14.221,77 €	156.439,43 €
2025	12	0200	22719	23021	426.653,00 €	10%	42.665,30 €	469.318,30 €
2026	8	0200	22719	23021	284.435,33 €	10%	28.443,53 €	312.878,87 €
<b>Total</b>					<b>853.306,00 €</b>		<b>85.330,60 €</b>	<b>938.636,60 €</b>

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.

Els licitadors hauran de presentar en la seva oferta el preu net i l'IVA aplicable, degudament desglossat.

En els supòsits previstos legalment, aquestes anualitats es reajustaran amb la conformitat del contractista o per raons d'interès públic, només amb el tràmit d'audiència i l'informe de la Intervenció.

El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul de l'esforç que suposarà la realització de les tasques per a la prestació dels serveis objecte del contracte i d'acord amb el conveni col·lectiu del sector esmentat més a baix en aquest apartat.

Així, el mètode de càlcul aplicat per a determinar el pressupost del contracte ha estat el següent:

S'han tingut en compte:

Els **costos directes** del servei resultat de computar el cost de:

- Número mínim estimat de personal, per qualificació i/o categoria professional i número d'hores destinats al servei en règim de jornada completa/parcial, per a complir les necessites de servei descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- Despeses de funcionament (locals, mobiliari, subministraments, comunicacions, material no inventariable, desplaçaments, material adequació llars,...) estimades necessàries i/o derivades de la prestació del servei
- En el cas dels lots territorials es fa una provisió pels costos derivats per necessitat d'adequació de les llars,

Els **costos indirectes** estimats per a realitzar les prestacions:



- Les despeses generals meritades per l'adjudicatària en la gestió del contracte i tots els derivats de la estructura pròpia utilitzada.
- El marge empresarial estimat d'acord amb els costos assumits, objectius a assolir i interès legal del diner.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en data 7 de desembre de 2017 al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (cicle general). Llurs taules salarials s'han vist actualitzades en relació al moment en què es va valorar el cost del servei per Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny que es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni que fixa les noves taules salarials de 2022-2023-2024, publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023, i que s'han tingut en compte per a la valoració dels costos del personal necessari per a la prestació del servei.

Pel que fa als costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques:

#### LOT 1 - CIUTAT

	categoria	Professionals estimats necessari	salari minim anual per professional a jornada completa 2024
Per funcions de coordinació	grup 1 Nivel 1	1,0000	27.223,00 €
Per funcions de responsable tècnic de Drets Energètics	grup 1 Nivel II	1,0000	25.922,12 €
Per funcions de tècnic especialista en eficiència	grup 2 Nivel I	0,7794	19.546,10 €
Per funcions de informadors	grup 3 Nivel II	3,0000	19.546,10 €

#### LOTS 2-3-4.- TERRITORIALS

	categoria	Professionals estimats necessari	salari minim anual per professional a jornada completa 2024
Per funcions de coordinació	grup 1 Nivel II	1,0000	27.223,00 €
Per funcions de informants/assessors/Agents Energètics	grup 3 Nivel II	11,0000	19.546,10 €

En cap cas el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Barcelona. Correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària que el seu personal reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.

El servei té per tant el següent desglossament en funció de la tipologia de despeses que en el lot Ciutat es consideren a preu global, tal i com s'especifica:



**EXECUCIÓ CONTRACTE - LOT CIUTAT**

mesos		4	12	8	
		2024	2025	2026	LICITACIÓ
<b>Despeses per preu global</b>					
COSTOS DEL SERVEI PER A LA GESTIÓ DELS PAEs A NIVEL CIUTAT		83.781,38 €	251.344,15 €	167.562,77 €	<b>502.688,30 €</b>
<b>Subtotal Despeses per preu global</b>		<b>83.781,38 €</b>	<b>251.344,15 €</b>	<b>167.562,77 €</b>	<b>502.688,30 €</b>
<b>Preu base de licitació</b>		<b>83.781,38 €</b>	<b>251.344,15 €</b>	<b>167.562,77 €</b>	<b>502.688,30 €</b>
IVA 10%		8.378,14 €	25.134,42 €	16.756,28 €	<b>50.268,84 €</b>
<b>Preu total del contracte</b>		<b>92.159,52 €</b>	<b>276.478,57 €</b>	<b>184.319,05 €</b>	<b>552.957,14 €</b>

Pel que fa als lots territorials, el servei té el següent desglossament en funció de la tipologia de despeses que es consideren parcialment a preu global, i un altre en funció de la despesa real necessària pel conceptes especificats, tal i com es detalla:

**EXECUCIÓ DEL CONTRACTE - LOT TERRITORIAL**

Mesos		4	12	8	
		2024	2025	2026	LICITACIÓ
<b>Despeses per preu global</b>					
COSTOS DEL SERVEI PER A LA GESTIÓ DELS PAEs		137.217,67 €	411.653,00 €	274.435,33 €	<b>823.306,00 €</b>
<b>Subtotal Despeses per preu global</b>		<b>137.217,67 €</b>	<b>411.653,00 €</b>	<b>274.435,33 €</b>	<b>823.306,00 €</b>
PROVISIÓ PELS COSTOS DERIVATS NECESSITAT ADEQUACIÓ LLARS		5.000,00 €	15.000,00 €	10.000,00 €	<b>30.000,00 €</b>
<b>Preu base de licitació</b>		<b>142.217,67 €</b>	<b>426.653,00 €</b>	<b>284.435,33 €</b>	<b>853.306,00 €</b>
IVA 10%		14.221,77 €	42.665,30 €	28.443,53 €	<b>85.330,60 €</b>
<b>Preu total del contracte</b>		<b>156.439,44 €</b>	<b>469.318,30 €</b>	<b>312.878,86 €</b>	<b>938.636,60 €</b>

El pressupost net es desglossa en costos directes i indirectes de la manera següent:

**LOT - CIUTAT**

	2024	2025	2026	PER A TOT EL CONTRACTE
Retribucions (salari i contingències)	45.748,36 €	137.245,10 €	91.496,74 €	274.490,19 €
Seguretat Social estimada	19.606,44 €	58.819,32 €	39.212,88 €	117.638,65 €
Despeses de funcionament	9.450,00 €	28.350,00 €	18.900,00 €	56.700,00 €
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTES</b>	<b>74.804,80 €</b>	<b>224.414,42 €</b>	<b>149.609,62 €</b>	<b>448.828,84 €</b>

Despeses generals	5.236,34 €	15.709,01 €	10.472,67 €	31.418,02 €
Marge empresarial	3.740,24 €	11.220,72 €	7.480,48 €	22.441,44 €
<b>TOTAL DE COSTOS INDIRECTES</b>	<b>8.976,58 €</b>	<b>26.929,73 €</b>	<b>17.953,15 €</b>	<b>53.859,46 €</b>

<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTES I INDIRECTES ESTIMATS</b>	<b>83.781,38 €</b>	<b>251.344,15 €</b>	<b>167.562,77 €</b>	<b>502.688,30 €</b>
---	--------------------	---------------------	---------------------	---------------------

**LOTS 1-2-3.- TERRITORIALS**

	2024	2025	2026	PER A TOT EL CONTRACTE
Retribucions (salari i contingències)	122.353,81 €	244.707,63 €	122.353,81 €	489.415,25 €
Seguretat Social estimada	52.437,35 €	104.874,70 €	52.437,35 €	209.749,39 €
Despeses de funcionament	8.982,50 €	17.965,00 €	8.982,50 €	35.930,00 €
PROVISIÓ PELS COSTOS DERIVATS NECESSITAT ADEQUACIÓ LLARS	7.500,00 €	15.000,00 €	7.500,00 €	30.000,00 €
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTES</b>	<b>191.273,66 €</b>	<b>382.547,32 €</b>	<b>191.273,66 €</b>	<b>765.094,64 €</b>
Despeses generals	12.864,16 €	25.728,31 €	12.864,16 €	51.456,63 €
Marge empresarial	9.188,68 €	18.377,37 €	9.188,68 €	36.754,73 €
<b>TOTAL DE COSTOS INDIRECTES</b>	<b>22.052,84 €</b>	<b>44.105,68 €</b>	<b>22.052,84 €</b>	<b>88.211,36 €</b>
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTES I INDIRECTES ESTIMATS</b>	<b>213.326,50 €</b>	<b>426.653,00 €</b>	<b>213.326,50 €</b>	<b>853.306,00 €</b>

**5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).**

El valor estimat del contracte, a efectes de determinar el tipus de procediment d'adjudicació i la publicitat, és de **7.350.255,14** euros, sense IVA, incloent possibles pròrrogues i modificacions, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

El valor estimat del present contracte es desglossa de la següent forma:

<b>LOT CIUTAT</b>					
Any	VE prestació	VE de les prorrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA	VE modificacions amb decrement del cost econòmic
2024	125.672,08 €		25.134,42 €	150.806,49 €	0,00 €
2025	251.344,15 €		50.268,83 €	301.612,98 €	0,00 €
2026	125.672,08 €	125.672,08 €	50.268,83 €	301.612,99 €	0,00 €
2027		251.344,15 €	50.268,83 €	301.612,98 €	0,00 €
2028		125.672,08 €	25.134,42 €	150.806,49 €	0,00 €
<b>Total</b>	<b>502.688,31 €</b>	<b>502.688,31 €</b>	<b>201.075,32 €</b>	<b>1.206.451,94 €</b>	<b>0,00 €</b>
			20,000%		

<b>LOT TERRITORIAL 1</b>					
Any	VE prestació	VE de les prorrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA	VE modificacions amb decrement del cost econòmic
2024	213.326,50 €		42.665,30 €	255.991,80 €	0,00 €
2025	426.653,00 €		85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2026	213.326,50 €	213.326,50 €	85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2027		426.653,00 €	85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2028		213.326,50 €	42.665,30 €	255.991,80 €	0,00 €
<b>Total</b>	<b>853.306,00 €</b>	<b>853.306,00 €</b>	<b>341.322,40 €</b>	<b>2.047.934,40 €</b>	<b>0,00 €</b>
			20,000%		

<b>LOT TERRITORIAL 2</b>					
Any	VE prestació	VE de les prorrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA	VE modificacions amb decrement del cost econòmic
2024	213.326,50 €		42.665,30 €	255.991,80 €	0,00 €
2025	426.653,00 €		85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2026	213.326,50 €	213.326,50 €	85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2027		426.653,00 €	85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2028		213.326,50 €	42.665,30 €	255.991,80 €	0,00 €
<b>Total</b>	<b>853.306,00 €</b>	<b>853.306,00 €</b>	<b>341.322,40 €</b>	<b>2.047.934,40 €</b>	<b>0,00 €</b>
			20,000%		

<b>LOT TERRITORIAL 3</b>					
Any	VE prestació	VE de les prorrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA	VE modificacions amb decrement del cost econòmic
2024	213.326,50 €		42.665,30 €	255.991,80 €	0,00 €
2025	426.653,00 €		85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2026	213.326,50 €	213.326,50 €	85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2027		426.653,00 €	85.330,60 €	511.983,60 €	0,00 €
2028		213.326,50 €	42.665,30 €	255.991,80 €	0,00 €
<b>Total</b>	<b>853.306,00 €</b>	<b>853.306,00 €</b>	<b>341.322,40 €</b>	<b>2.047.934,40 €</b>	<b>0,00 €</b>
			20,000%		

<b>TOTAL CONTRACTE</b>					
Any	VE prestació	VE de les prorrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA	VE modificacions amb decrement del cost econòmic
2024	765.651,58 €		153.130,32 €	918.781,89 €	0,00 €
2025	1.531.303,15 €		306.260,63 €	1.837.563,79 €	0,00 €
2026	765.651,58 €	765.651,58 €	306.260,63 €	1.837.563,79 €	0,00 €
2027		1.531.303,15 €	306.260,63 €	1.837.563,79 €	0,00 €
2028		765.651,58 €	153.130,32 €	918.781,89 €	0,00 €
<b>Total</b>	<b>3.062.606,31 €</b>	<b>3.062.606,31 €</b>	<b>1.225.042,52 €</b>	<b>7.350.255,14 €</b>	<b>0,00 €</b>
			20,000%		

## 6. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I DELS CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES.

En virtut del que preveu l'art. 116 del LCSP es justifica el següent:

1. Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 131.2 i 116 en relació amb l'art. 132 de la LCSP—principis d'igualtat i transparència i lliure competència i 156 i següents LCSP), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.
2. Que l'adjudicació es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació basats en el principi de millor relació qualitat-preu, de conformitat amb l'article 145 de la LCSP.

## 7. SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA QUE S'HAURÀ D'ACREDITAR.

En el present contracte no s'exigeix classificació, sense perjudici de l'acreditació de la precisa solvència econòmica, financera i tècnica o professional, per a la qual cosa



s'estableixen el següents criteris per procedir a la selecció de les empreses que podran accedir a l'adjudicació del contracte:

Una mateixa empresa/entitat pot licitar com a màxim a 2 lots, si aquests són el de ciutat i un de Territorial. Una mateixa empresa/entitat només es podrà presentar doncs a un lot Territorial.

Es considera que aquests criteris no perjudiquen la competitivitat ni restringeixen injustificadament la concurrència de les empreses interessades.

En el cas que s'opti al Lot de ciutat s'haurà de garantir una solvència específica.

**- Solvència econòmica i financera per a la presentació al Lot de Ciutat:**

- La xifra anual de negocis en el millor dels tres últims exercicis ha de tenir un valor igual o superior a 400.000 euros. En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional. Per establir la solvència econòmica i financera s'ha ponderat el principi de concurrència amb la necessitat d'una solvència econòmica que permeti assumir el negoci del contracte. L'import representa l'1,5 d'una anualitat del pressupost base de licitació.

**- Solvència tècnica o professional per a la presentació del Lot de Ciutat:**

D'acord amb l'article 90.3. LCSP, atenent que l'objecte contractual requereix aptituds específiques en matèria social o anàlogues es requerirà l'experiència específica, coneixements i mitjans vinculats a les prestacions objecte del contracte següents:

- Haver executat treballs en gestió de serveis dirigits a l'eficiència energètica i pobresa energètica, durant un mínim de 2 anys i per import igual o superior a 200.000 euros en el decurs dels últims cinc anys (2019, 2020, 2021, 2022 i 2023).

**Justificació:**

Ateses les característiques del contracte, es considera adequat establir l'acreditació de la prestació de serveis o realització de treballs d'igual o similar naturalesa com a requisit de solvència tècnica per l'import mínim establert, tenint en compte que l'abast del contracte consisteix en la gestió d'un servei especialitat en una matèria concreta.

**- Solvència econòmica i financera per a la presentació a Lot Territorial:**

- La xifra anual de negocis en el millor dels tres últims exercicis ha de tenir un valor igual o superior a 700.000 euros. En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys, el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas que aquesta data sigui inferior a un any, el requeriment podrà ser proporcional. Per establir la solvència econòmica i financera s'ha ponderat el principi de concurrència amb la necessitat d'una solvència econòmica que

permeti assumir el negoci del contracte. L'import representa l'1,5 d'una anualitat del pressupost base de licitació.

#### **- Solvència tècnica o professional per a la presentació al Lot Territorial:**

D'acord amb l'article 90.3. LCSP, atenent que l'objecte contractual requereix aptituds específiques en matèria social o anàlogues es requerirà l'experiència específica, coneixements i mitjans vinculats a les prestacions objecte del contracte següents:

- Haver executat treballs en gestió d'atenció a la pobresa energètica, durant un mínim de 2 anys i per import igual o superior a 250.000 euros en el decurs dels últims cinc anys (2019, 2020, 2021, 2022 i 2023).

#### **Justificació:**

Ateses les característiques del contracte, es considera adequat establir l'acreditació de la prestació de serveis o realització de treballs d'igual o similar naturalesa com a requisit de solvència tècnica per l'import mínim establert, tenint en compte que l'abast del contracte consisteix en la gestió d'un servei especialitat en una matèria concreta.

A més les condicions de solvència que s'han indicat, els participants hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els següents mitjans personals i/o materials:

- Compromís del legal representant de destinar, com a mínim, l'equip de treball exigint a la clàusula 5.3. del Plec de prescripcions tècniques particulars.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses que haguessin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte si aquesta participació pogués provocar restriccions a la lliure concurrència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les empreses licitadores.

Les empreses i entitats proposades com a adjudicatàries hauran d'acreditar abans de l'adjudicació els requisits de capacitat, d'aptitud i de solvència establertes en aquesta clàusula, presentant els corresponents certificats de bona execució de serveis que en cada cas siguin d'aplicació amb indicació dels serveis executats i les seves característiques, tasques i funcions, així com els imports i les anualitats corresponents.

## **8. CESSIÓ**

En aquest contracte no és permesa la cessió atès que són serveis adreçats a la ciutadania en els quals un canvi de proveïdor pot afectar negativament a la qualitat del servei.



## 9. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

Considerant el cicle productiu de l'objecte del contracte, la selecció de la millor oferta es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu als efectes d'obtenir ofertes de gran qualitat amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica. Considerant que aquest és un servei centrat en l'atenció a les persones en situació d'exclusió social, per tant és cabdal que el projecte tècnic d'atenció i processos de les persones, tingui un major pes en la distribució de la puntuació per l'adjudicació del contracte, per aquest motiu es valora distribuir la puntuació segons el següent barem:

Tipus de criteri	Puntuació	%
Críteris automàtics	51	51
Críteris judici de valor	49	49
<b>TOTAL</b>	100	

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta amb millor relació qualitat-preu s'atenen els criteris que a continuació es detallen, tots ells directament vinculats amb la finalitat del contracte.

Aquests criteris es consideren vinculats a l'objecte del contracte, garanteixen l'avaluació de les ofertes en condicions de competència efectiva i estan formulats de forma objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat. A més, no confereixen a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada. S'aplica més d'un criteri d'adjudicació per aplicació de l'article 145.3g) LCSP .

1. Els criteris vinculats a l'objecte del contracte (per als quatre lots) avaluables de forma automàtica i que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:

### **A) Oferta econòmica..... fins a 26 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 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta Municipal del dia 16 de març.

Les quantitats indicades per l'Ajuntament com a preu global net determinat (per cadascun dels lots) constitueixen la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació i, per tant, seran excloses.

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 i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#):



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

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- un diferencial de 5% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 15% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podrà prescindir de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es podran excloure una o les dues ofertes més cares i/o una o 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%.

**B) Per increment de les hores de formació professional contemplades en el conveni corresponent.....fins a 15 punts.**

Aquesta formació ha de ser complementària a les hores anuals de reciclatge i formació contínua que facin els treballadors/es sobre les contemplades en el conveni corresponent, sense que en cap cas vagin en detriment de les hores que es presten al servei del present contracte, és a dir, hauran de realitzar-se fora de l'horari habitual de prestació del servei, o bé s'haurà de garantir la seva substitució.

Les empreses o entitats licitadores efectuaran una declaració indicant el nombre d'hores anuals previstes en conveni col·lectiu i les de formació addicional (a les establertes al conveni) que tinguin previst incrementar a cada perfil professional vinculats al contracte. Aquest compromís s'estendrà a tota la durada del contracte i de les seves eventuais pròrrogues al conjunt de la plantilla de persones treballadores adscrites al servei.

Es valoraran les accions formatives amb relació directa amb la cartera de serveis, els serveis objecte de la prestació i els nivells d'intervenció, tal i com es contempla i requereix a les clàusules 4 i 5 del Plec de prescripcions tècniques particulars, pels diferents perfils professionals previstos, per tal d'assolir millores en l'execució de les funcions encomanades.

S'atorgarà 1 punt per cada 2 hores anuals de formació, en funció de la realització de les accions formatives per a una millor capacitat tècnica.

Per donar compliment a l'esmentada clàusula, l'adjudicatària haurà d'aportar anualment una declaració responsable conforme s'està complint la mesura acompanyat d'un annex amb la relació de totes les persones treballadores adscrites al servei que han estat en actiu durant l'any, amb la formació impartida (indicant dies i horaris), les hores realitzades, identificant les hores de formació efectivament realitzades que es corresponen amb els mínims establerts per conveni i quines es corresponen amb la millora presentada.



L'adjudicatària haurà de presentar, quan se li requereixi, l'albarà o prova documental on hi constin les dades identificatives i signatura de la persona treballadora conforme ha realitzat cadascuna de les accions formatives, també s'inclouran les dades del docent i del programa de l'activitat formativa.

**Justificació:** L'experiència, la capacitació i la formació continua i especialitzada de les persones treballadores que executa el contracte és fonamental per poder prestar un servei de qualitat i que ofereixi un valor afegit a les persones ateses. Aquesta formació haurà d'estar orientada a l'aplicació pràctica d'habilitats i competències que permetin adaptar-se la diversitat de les necessitats de les persones.

**C) Per millora en el temps de resposta a les atencions urgents.....fins a 10 punts.**

Segons el recollit a la clàusula 5.1.1. del Plec de Prescripcions Tècniques, l'atenció urgent de les situacions de talls de subministrament efectuats han de tenir resposta en un màxim de 24 hores.

En aquest sentit, es valorarà el compromís de temps de resposta en aquestes situacions d'atenció urgent, atorgant la màxima puntuació en aquest apartat a l'oferta que ofereixi el menor termini de resposta (no pot estar per sota d'una hora), i 0 punts a una oferta que proposi 24 hores; la resta es puntuaran de manera proporcional.

**Puntuació total d'aquests criteris avaluables de forma automàtica (1): 51 punts.**

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluables de forma automàtica s'ha d'incloure necessària i únicament al Sobre C.

2. Els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor, que serviran de base per a la seva adjudicació i els límits en què han de ser quantificats són els següents:

En aquest apartat es valorarà allò que suposi innovacions i propostes de millora en la qualitat respecte a l'organització plantejada en el Plec de prescripcions tècniques particulars i que no s'hagi valorat en l'apartat de criteris automàtics.

Es valoraran les propostes en base a la seva adequació a la realitat de l'entorn en què es desenvolupa el servei i a la repercussió de les millores presentades en la cobertura de manera eficient de les necessitats de les persones usuàries del servei.

**Caldrà presentar un projecte de qualitat del servei. La seva extensió serà com a màxim de 30 pàgines mida DINA4 escrites en lletra 10 ó superior. Ha d'estar correctament paginada i amb el corresponent índex. Els protocols, gràfics i taules, cas que n'hi hagi, es poden presentar com a **annexos al projecte. Aquests annexos no podran ocupar més de 20 pàgines mida DINA4. Només es valoraran aquestes pàgines. Tot allò que no quedi recollit en aquestes pàgines establertes no serà objecte de valoració.****

Als criteris que continguin errors bàsics de comprensió o no siguin aplicables a la pràctica, se'ls assignarà 0 punts.



Per tal de poder continuar la fase de concurs i poder valorar els criteris avaluable de forma automàtica, els licitadors **hauran d'obtenir un mínim de 29,4 punts** sobre els 49 punts possibles dels criteris avaluable mitjançant judici de valor, atès que aquest servei es centra en l'atenció a les persones en situació d'exclusió social, i per tant és cabdal que el projecte tècnic d'atenció i processos de les persones ateses aportin elements tècnics i qualitius de millora que puguin garantir la més adequada prestació del servei més enllà del que el Plec de Prescripcions Tècniques preveu.

A continuació es detallen els apartats específics, així com els límits en què han de ser quantificats, la ponderació corresponent a cadascun, l'extensió màxima que pot tenir el document que presenti l'empresa per cada apartat.

Apartat	Puntuació	Extensió màxima de la proposta
A	De 0 a 19	10 pàgines
B	De 0 a 15	10 pàgines
C	De 0 a 15	10 pàgines

A continuació, **es presenten i justifiquen amb detall els apartats i subapartats** que seran objecte de valoració i **es concreta què es valorarà de cadascun d'ells**.

Es valorarà en tots els apartats:

- **Adequació de les accions proposades:** Es considera que l'acció proposada és adequada a l'aspecte valorat quan es justifiqui el valor afegit o millora de l'objectiu del servei que aportarà la seva realització. La puntuació estarà relacionada amb el nivell de millora que la realització de l'acció pot comportar en les persones usuàries del servei.

- **Coherència objectius/accions:** Les accions proposades van directament encaminades a la consecució dels objectius d'acord amb l'acció proposada i millora sobre el servei. 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 de les accions. Ha de quedar demostrada aquesta coherència en la definició de cadascuna de les accions proposades per assolir l'objectiu. La puntuació estarà relacionada amb el nivell de coherència demostrada a la proposta.

- **Viabilitat de les accions proposades:** En el disseny del servei hi ha una reserva de recursos humans i materials que permet l'execució de les accions que es considerin més idònies d'acord amb l'exposat. Ha de quedar demostrat que les accions proposades disposaran dels recursos humans i materials per dur-les a terme de la forma més eficient i eficaç possible, per aquest motiu la puntuació estarà relacionada amb el grau d'aprofitament d'aquests recursos evitant les externalitats negatives o malbaratament de recursos, i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència amb el mínim de recursos disponible. Aquelles propostes que siguin incoherents perquè es contradueixen amb els objectius o coherència abans exposades, o no descriuen la forma d'optimitzar els recursos tindran zero punts.



- **Concreció de les accions proposades:** Es considera que l'acció proposada és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascuna de les propostes.

No seran valorades accions que no siguin concretes, 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. No es valoraran accions que siguin teòriques i sense aplicació pràctica.

Desglossament de la puntuació:

**Alt-** Es valoraran com a alt aquelles propostes de millor qualitat, que s'acosten a l'excel·lència en l'ítem valorat.

**Mig Alt-** Es valoraran com a mig-alt aquelles propostes de millor qualitat, que no reuneixen totes les característiques de qualitat per ser considerades com a excel·lents o altes, però impliquen millores notables en la qualitat de l'ítem valorat.

**Mig-** Es valoraran com a mig aquelles propostes de millor qualitat que aporten una millora significativa i valorable, però d'escassa qualitat respecte a l'ítem valorat.

**Adequat-** Es valoraran com adequat aquelles propostes de millor qualitat que s'ajusten al plec tècnic, però no aporten cap millora.

#### **Valoració d'ofertes pel Lot de Ciutat:**

**A) Per la millor qualitat de proposta del servei d'atenció telefònica centralitzada descrit a la clàusula 4.3.1. del Plec de prescripcions tècniques, fins a un màxim de 19 punts.**

Es valorarà la proposta de millor qualitat del servei d'atenció telefònica centralitzat fins a un màxim de 19 punts.

- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes de gestió de les trucades entrants i de les trucades en cua a la centraleta del servei.
- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes de millora del temps d'atenció a les trucades entrants i dels continguts de la informació.
- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes de les enquestes de satisfacció del servei.

Ponderació del criteri:

Per l'adequació a l'aspecte valorat: fins a un màxim de 7 punts

Per la coherència: fins a un màxim de 4 punts

Per la viabilitat: fins a un màxim de 4 punts

Per la concreció: fins a un màxim de 4 punts

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
Adequació de les accions proposades	7	3,5	1,75	0
Coherència dels objectius amb les accions	4	2	1	0
Viabilitat de les accions proposades	4	2	1	0
Concreció de les accions proposades	4	2	1	0

**B) Per la millor qualitat en la proposta de definició, circuit i organització del servei, fins a un màxim de 15 punts.**

Es valorarà la proposta més concreta dels circuits d'atenció a les persones usuàries del servei i les instruccions i informacions en les diferents accions de lluita contra la pobresa energètica. Es valorarà la proposta de procediments i registres fins a un màxim de 15 punts.

- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes en la difusió del Servei a la ciutadania en general segons s'especifica a la Clàusula 5.1.1. del Plec de clàusules tècniques.
- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes en els diferents nivells d'atenció segons s'especifica a les Clàusules 5.1.1., 5.1.2. i 5.1.3. del Plec de clàusules tècniques.
- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes en l'atenció presencial, telefònica i telemàtica a les persones usuàries del servei segons s'especifica a les Clàusules 4.2.1. i 4.3.1. del Plec de clàusules tècniques.

Ponderació del criteri:

Per l'adequació a l'aspecte valorat: fins a un màxim de 6 punts

Per la coherència: fins a un màxim de 3 punts

Per la viabilitat: fins a un màxim de 3 punts

Per la concreció: fins a un màxim de 3 punts

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
Adequació de les accions proposades	6	3	1,5	0
Coherència dels objectius amb les accions	3	1,5	0,75	0
Viabilitat de les accions proposades	3	1,5	0,75	0
Concreció de les accions proposades	3	1,5	0,75	0

**C) Per la millor qualitat en la proposta d'avaluació del servei i dels sistemes d'indicadors pel seguiment del mateix i de gestió de qualitat , fins un màxim de 15 punts.**

Es valorarà la millor qualitat en la proposta d'avaluació de seguiment i d'impacte de la intervenció fins a un màxim de 15 punts.

- o Es valorarà la millor qualitat en les propostes en l'elaboració d'indicadors d'activitat, qualitat i impacte i en l'elaboració de quadre de comandament del Servei segons s'especifica a la Clàusula 9.1. del Plec de clàusules tècniques.

o Es valorarà la millor qualitat en la proposta del sistema d'avaluació interna de la qualitat del Servei (segons s'especifica a la Clàusula 10 del Plec de clàusules tècniques).

o Es valorarà la millor qualitat en la proposta per a la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del Servei (segons s'especifica a la Clàusula 10 del Plec de clàusules tècniques).

o Es valorarà la millor qualitat en la proposta de millora continua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació del Servei (segons s'especifica a la Clàusula 10 del Plec de clàusules tècniques).

Ponderació del criteri:

Per l'adequació a l'aspecte valorat: fins a un màxim de 6 punts

Per la coherència: fins a un màxim de 3 punts

Per la viabilitat: fins a un màxim de 3 punts

Per la concreció: fins a un màxim de 3 punts

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
Adequació de les accions proposades	6	3	1,5	0
Coherència dels objectius amb les accions	3	1,5	0,75	0
Viabilitat de les accions proposades	3	1,5	0,75	0
Concreció de les accions proposades	3	1,5	0,75	0

### **Valoració d'ofertes pels Lots Territorials:**

#### **A) Per la millor qualitat de proposta de gestió d'atenció a les situacions d'urgència i de les demandes d'atenció sense cita prèvia, fins a un màxim de 19 punts.**

Es valorarà la proposta de millor qualitat en la gestió de l'atenció a situacions d'urgència per tall de subministraments i de les demandes d'atenció sense cita prèvia als punts de prestació, fins a un màxim de 19 punts.

o Es valorarà la millor qualitat en les propostes d'un sistema àgil i eficient per a l'atenció a situacions d'urgència per talls de subministrament (segons s'especifica a la Clàusula 5.1.1. del Plec de clàusules tècniques) .

o Es valorarà la millor qualitat en les propostes de gestió de les demandes d'atenció sense cita prèvia als punts de prestació dintre de les funcions que contempla la clàusula 4.2.1. del Plec de clàusules tècniques.

Ponderació del criteri:

Per l'adequació a l'aspecte valorat: fins a un màxim de 7 punts

Per la coherència: fins a un màxim de 4 punts

Per la viabilitat: fins a un màxim de 4 punts

Per la concreció: fins a un màxim de 4 punts

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
Adequació de les accions proposades	7	3,5	1,75	0
Coherència dels objectius amb les accions	4	2	1	0
Viabilitat de les accions proposades	4	2	1	0
Concreció de les accions proposades	4	2	1	0

**B) Per la millor qualitat en la proposta de la gestió de cues i llistes d'espera fins a un màxim de 15 punts.**

Es valorarà la millor qualitat en la proposta de la gestió de cues a les oficines i de temps d'espera per rebre assessorament del servei, fins a un màxim de 15 punts.

- o Es valorarà la millor qualitat en la proposta en l'atenció del servei d'informació (segons s'especifica a la Clàusula 4.2.1 del Plec de clàusules tècniques).
- o Es valorarà la millor qualitat en la proposta en l'atenció presencial, telefònica i telemàtica (segons s'especifica a les Clàusules 4.2.1., 4.2.2. i 4.2.3. del Plec de clàusules tècniques).
- o Es valorarà la millor qualitat en la proposta en la gestió dels horaris d'atenció (segons s'especifica a la Clàusula 5.2.2. del Plec de clàusules tècniques).

Ponderació del criteri:

Per l'adequació a l'aspecte valorat: fins a un màxim de 6 punts

Per la coherència: fins a un màxim de 3 punts

Per la viabilitat: fins a un màxim de 3 punts

Per la concreció: fins a un màxim de 3 punts

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
Adequació de les accions proposades	6	3	1,5	0
Coherència dels objectius amb les accions	3	1,5	0,75	0
Viabilitat de les accions proposades	3	1,5	0,75	0
Concreció de les accions proposades	3	1,5	0,75	0

**C) Per la millor qualitat en la proposta de sistemes de gestió de la qualitat:**

Es valorarà la millor qualitat en la descripció dels mecanismes de control de la qualitat del servei que es presta en el corresponent àmbit territorial del lot, fins a un màxim de 15 punts.

- o Es valorarà la millor qualitat en la proposta del sistema d'avaluació interna de la qualitat del Servei (segons s'especifica a la Clàusula 10 del Plec de clàusules tècniques).



o Es valorarà la millor qualitat en la proposta per a la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del Servei (segons s'especifica a la Clàusula 10 del Plec de clàusules tècniques).

o Es valorarà la millor qualitat en la proposta de millora continua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació del Servei (segons s'especifica a la Clàusula 10 del Plec de clàusules tècniques).

Ponderació del criteri:

Per l'adequació a l'aspecte valorat: fins a un màxim de 6 punts

Per la coherència: fins a un màxim de 3 punts

Per la viabilitat: fins a un màxim de 3 punts

Per la concreció: fins a un màxim de 3 punts

Desglossament de la puntuació:

	<b>Alt</b>	<b>Mig Alt</b>	<b>Mig</b>	<b>Adequat</b>
Adequació de les accions proposades	6	3	1,5	0
Coherència dels objectius amb les accions	3	1,5	0,75	0
Viabilitat de les accions proposades	3	1,5	0,75	0
Concreció de les accions proposades	3	1,5	0,75	0

**Puntuació total d'aquests criteris avaluables mitjançant judici de valor (2): 49 punts.**

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluables mitjançant judicis de valor s'ha d'incloure necessària i únicament al Sobre B..

Els compromisos que les empreses prenguin en les seves propostes de millora en les diferents aspectes valorats seran objecte de revisió en les visites de seguiment que realitzi l'Ajuntament.

**Puntuació de la totalitat dels criteris (1+2): 51 + 49 = 100 punts.**

Tindran preferència en l'adjudicació del contracte, sempre que llurs proposicions igualin en els seus termes a les més avantatjoses des del punt de vista dels criteris que han de servir de base per l'adjudicació, les proposicions presentades per:

- Primer: les entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons es desprengui dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el registre oficial corresponent.
- Segon: les empreses que al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de treballadors 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.

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

## 10. MESA DE CONTRACTACIÓ

Els membres de la mesa de contractació en representació de les Direccions i de l'Òrgan Tècnic responsable del contracte seran els següents:

Titular	Substitut/a
Sr. Jordi Cases i Pallarès, secretari general	Sra. Mònica Flores Pérez, secretària delegada de la Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Sr. Antonio Muñoz Juncosa, interventor general	Sr. Francesc J. Gisbert Sempere, interventor adjunt de l'Ajuntament de Barcelona
Sra. Asunción Pinillos Aula, Cap del Departament d'Administració i Personal de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat	Sra. Cristina Ruiz Romero, tècnica del Departament d'Administració i Personal de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Sr. Oscar Marin Fraile, Director d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat	Sr/sra. Ignasi Merino de Fabregues-Boixar, Tècnic del Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Sr. Patrici Hernández Claret, responsable del servei	Sra. María José Ruiz Llach, tècnica referent del servei

## 11. REVISIÓ DE PREUS

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

## 12. ABONAMENTS A L'EMPRESA PRESTADORA DEL SERVEI

D'acord amb l'article 102 LCSP, el preu retribueix la prestació realitzada i inclou l'IVA que s'indicarà com a partida independent.

El preu es determinarà en euros.

En el cas del lot de ciutat la factura especificarà,

**FACTURACIÓ MENSUAL TIPUS LOT DE CIUTAT**

SERVEI PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI DE CIUTAT DELS PAEs	TOTAL ANUALITAT FIXA DEL SERVEI GESTIONAT (preu global) / MESOS CONTRACTATS EN L'ANUALITAT
---	--

En el cas dels lots territorials la factura especificarà,

**FACTURACIÓ MENSUAL TIPUS LOTS TERRITORIALS**

SERVEI PER A LA GESTIÓ DELS PAEs	TOTAL ANUALITAT FIXA DEL SERVEI GESTIONAT (preu global) / MESOS CONTRACTATS EN L'ANUALITAT
PROVISIÓ PER DESPESES SINGULAR DERIVADES DE LA NECESSITAT D'ADEQUACIÓ DE LES LLARS	IMPORT DE LES DESPESES DERIVADES DE LA NECESSITAT D'ADEQUACIÓ DE LES LLAR, JUSTIFICADES DURANT EL MES, SI HAN CALGUT

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

### 13. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

#### 1. Condicions especials d'execució

S'estableixen les següents condicions especials d'execució:

##### 1.1. De caràcter social

##### 1.1.1. Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social

Un 10 % del volum total d'hores en l'execució del contracte que l'empresa o entitat contractista ha d'ocupar ha de ser amb persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral, i que pertanyin, preferentment, als col·lectius indicats en el Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Guia de contractació pública social.

Tenint en compte que en el present contracte inclou la subrogació de personal, si durant el temps d'execució del contracte es requereixen contractacions de més de 3 mesos (per substitucions per IT o baixes de maternitat, o bé per noves contractacions de personal), l'empresa adjudicatària ha de contractar almenys 4 persones (o el 10% de la plantilla dedicada a l'execució del contracte) que es trobin en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social i que pertanyin a algun dels col·lectius recollits a l'annex 2 del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible.

El nombre d'hores que s'haurà de garantir que executaran la totalitat de les persones serà de l'equivalent al 10% del total d'hores del contracte.

Es tindrà en compte que quant als perfils de difícil cobertura o bé d'alta especialització no



sigui necessari cobrir-los mitjançant la clàusula. Cal consultar amb Barcelona Activa la idoneïtat segons el perfil.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar a la unitat promotora les dades acreditatives del compliment d'aquesta condició.

Barcelona Activa, SAU SPM podrà facilitar a l'empresa adjudicatària el servei d'assessorament i gestió per a la preselecció de les persones que compleixin amb els requeriments del lloc de treball i a l'hora que formen part d'algun dels col·lectius vàlids per donar compliment a la clàusula.

#### 1.1.2. Pla d'igualtat o mesures d'igualtat

L'empresa contractista, en el termini de deu 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 entre dones i homes.

A més de les obligacions establertes en el Plec de clàusules administratives generals, el contractista està obligat a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- b) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- c) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
- d) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- e) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
- f) Fer constar el logotip de l'Ajuntament en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte, segons directrius municipals.



- g) 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 la Legislació d'Integració de Minusvàlids, la contractació amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs
- h) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels treballadors que actualment estan prestant el servei.
- i) Presentar els documents acreditatius de la retribució del personal quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
- j) Amb periodicitat semestral, l'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament els certificats d'estar al corrent de pagament de les seves obligacions fiscals i de Seguretat Social. El certificat d'estar al corrent d'aquestes obligacions haurà d'estar en vigor durant tot el període de vigència del present contracte. La tramitació de les factures que es presentin restaran supeditades al compliment d'aquesta obligació.
- k) L'adjudicatària serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària. En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament.
- l) Correspon exclusivament a l'adjudicatària/es la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.
- m) L'adjudicatària/es procurarà/n que existeixi estabilitat de l'equip de treball.
- n) Els períodes de vacances i permisos a què tingui dret el personal de l'adjudicatària/es d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del Servei.
- o) L'adjudicatària/es determinarà/n els llocs de treball en què és necessària la utilització dels Equips de Protecció Individual (EPI) (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'EPI) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als/a les seus/ves treballadors/es per tal d'evitar riscos per a la seva seguretat i la salut; els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària, així com en l'atenció presencial en els punts de prestació del servei.



- p) Les adjudicatàries hauran de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària un vestuari apropiat per a la feina. El vestuari de tot el personal de l'entitat haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general, estableixi l'Ajuntament. El vestuari del personal encarregat de l'execució del Servei s'ha d'haver produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals.
- q) Les adjudicatàries i el seu personal hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.
- r) Cuidar del bon ordre del servei, podent dictar les oportunes instruccions, sens perjudici dels poders de control que conserva l'Administració.
- s) Indemnitzar els danys que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi el desenvolupament del servei, excepte quan el dany sigui produït per causes imputables a l'Administració.
- t) Prohibir que els seus treballadors o el personal al seu servei accepti cap tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de les persones usuàries o procedeixi al cobrament, dels havers, de qualsevol naturalesa, dels beneficiaris dels serveis. Les empreses adjudicatàries seran responsables del seu compliment havent d'informar l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquesta naturalesa que es produís.
- u) Presentar cada any a l'Ajuntament, i abans del 15 de febrer, els resultats, la revisió, la concreció i actualització del pla de formació.
- v) Presentar un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat, quan així ho requereixi l'Ajuntament.
- w) Presentar cada any a l'Ajuntament, i abans del 15 de febrer, una memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, nombre i perfil, serveis que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que l'empresa ha disposat per a la seva atenció, d'acord amb el previst a la clàusula 10.2 del plec de prescripcions tècniques.
- x) Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 600.000 euros, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- y) Les adjudicatàries assumeixen la responsabilitat del correcte funcionament del Servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, 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'Ajuntament. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat



competent per la persona usuària afectada. Les adjudicatàries garantirán 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.

- z) La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que les adjudicatàries s'atribueixin funcions que no li són pròpies. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del Servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que les adjudicatàries elaborin en qualsevol fase de desenvolupament del Servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte. En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del Servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte. Les adjudicatàries es comprometen a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del Servei.
- aa) Qualsevol altra que estableixi estableixin els plecs de clàusules administratives particulars, el plec de prescripcions tècniques i la legislació vigent.

## **14. GARANTIES**

Ateses les característiques del contracte, no s'exigeix garantia provisional. No obstant, l'empresa seleccionada per a l'adjudicació del contracte està obligada a constituir una garantia definitiva consistent:

- a) En el 5 per 100 del preu global ofertat, l'IVA exclòs, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment

## **15. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE**

A part de les establertes al Plec de clàusules administratives generals, constitueix una falta tot compliment defectuós de la prestació o incompliment dels compromisos i de les condicions establertes en el plec de prescripcions tècniques i del plec de clàusules administratives particulars. Específicament constitueixen:

- a) Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.



- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el PPT, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'adscripció al contracte de personal sense la titulació i/o l'experiència exigida.

#### b) Faltes greus

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractista 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 aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades 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 condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment del nivell de servei requerit establert a la clàusula 10 del Plec de prescripcions tècniques particulars.
- L'incompliment de la difusió del servei i dret d'imatge.

#### c) 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.

Les sancions que s'estableixen són:

**Faltes Lleus:** Cada incompliment lleu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 3 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte.

**Faltes greus:** Cada incompliment greu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 6 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte.



**Faltes molt greus:** Cada incompliment molt greu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 10 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte o la resolució del contracte.

Les esmentades penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment. El total de les mateixes no podrà superar el 50 % del preu del contracte.

## 16. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen i d'acord amb el preu ofertat. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ del responsable del contracte.

Les causes previstes i precises de modificació del contracte són les següents:

### 1.- LOT TERRITORIAL 1

Ampliació o disminució d'hores de servei d'atenció per increment o decrement de la demanda del servei. A tal efecte, es considera increment o decrement de la demanda del servei quan aquesta sigui superior o inferior a la capacitat d'atenció global en els 4 punts previstos que correspon a 8.000 persones per 12 mesos de servei efectiu. A tal efecte, la modificació comportarà l'increment o el decrement d'hores efectives del servei del perfil informant/assessor/agent energètic, segons el recollit a la clàusula 5.3.2. del Plec de Prescripcions Tècniques, per l'increment o disminució de la demanda del servei en 500 persones per 6 mesos de servei efectiu, i successivament per cada fracció d'increment o decrement de manera proporcional.

Es computarà un volum de 850 hores efectives de servei per l'increment o decrement de 500 persones en 6 mesos o fracció proporcional, fins a un import màxim del 20% respecte al contracte inicial.

### 2.- LOT TERRITORIAL 2

Ampliació o disminució d'hores de servei d'atenció per increment o decrement de la demanda del servei. A tal efecte, es considera increment o decrement de la demanda del servei quan aquesta sigui superior o inferior a la capacitat d'atenció global en els 3 punts previstos que correspon a 8.000 persones per 12 mesos de servei efectiu. A tal efecte, la modificació comportarà l'increment o el decrement d'hores efectives del servei del perfil informant/assessor/agent energètic, segons el recollit a la clàusula 5.3.2. del Plec de Prescripcions Tècniques, per l'increment o disminució de la demanda del servei en 500 persones per 6 mesos de servei efectiu, i successivament per cada fracció d'increment o decrement de manera proporcional.

Es computarà un volum de 850 hores efectives de servei per l'increment o decrement de 500 persones en 6 mesos o fracció proporcional, fins a un import màxim del 20% respecte al contracte inicial.



### **3.- LOT TERRITORIAL 3**

Ampliació d'hores de servei d'atenció per increment de la demanda del servei. A tal efecte, es considera increment o decrement de la demanda del servei quan aquesta sigui superior o inferior a la capacitat d'atenció global en els 5 punts previstos que correspon a 8.000 persones per 12 mesos de servei efectiu. A tal efecte, la modificació comportarà l'increment o el decrement d'hores efectives del servei del perfil informant/assessor/agent energètic, segons el recollit a la clàusula 5.3.2. del Plec de Prescripcions Tècniques, per l'increment o disminució de la demanda del servei en 500 persones per 6 mesos de servei efectiu, i successivament per cada fracció d'increment o decrement de manera proporcional.

Es computarà un volum de 850 hores efectives de servei per l'increment o decrement de 500 persones en 6 mesos o fracció proporcional, fins a un import màxim del 20% respecte al contracte inicial.

### **4.- LOT 4 CIUTAT**

Ampliació per increment de la demanda dels serveis que es presten pel lot ciutat com a conseqüència de l'increment o decrement de les persones ateses al servei d'atenció telefònica centralitzat. A tal efecte, es considera increment o decrement de la demanda del servei quan aquesta sigui superior o inferior a la capacitat d'atenció global del servei que correspon a 10.000 persones per 12 mesos de servei efectiu. A tal efecte, la modificació comportarà l'increment o el decrement d'hores efectives del servei del perfil informant del servei atenció telefònica centralitzat, segons el recollit a la clàusula 5.3.1. del Plec de Prescripcions Tècniques, per l'increment o disminució de la demanda del servei en 500 persones per 6 mesos de servei efectiu, i successivament per cada fracció d'increment o decrement de manera proporcional.

Es computarà un volum de 850 hores efectives de servei per l'increment o decrement de 500 persones en 6 mesos o fracció proporcional, fins a un import màxim del 20% respecte al contracte inicial.

L'import màxim de les modificacions previstes en tots el lots serà del 20% respecte del contracte inicial.

**5.-** L'establiment de mesures d'estabilitat pressupostària que puguin afectar el contracte amb una reducció màxima del 10 per cent del seu preu i es justifiqui suficientment aquesta afectació.

## **17. SUBCONTRACTACIÓ**

Es permet la subcontractació de prestacions no principals o substancials del contracte, fins un 35% del preu del contracte, essent aquestes únicament les prestacions següents:



**- Lot de Ciutat:**

- Servei d'atenció telefònica centralitzat.

**- Lots territorials:**

- Subministrament i instal·lació de mesures de baix cost a les llars segons el que especifica la clàusula 4.2. del Plec de prescripcions tècniques.

## 18. PROTECCIÓ DE DADES

L'Ajuntament té la condició de Responsable del tractament en relació a totes les dades de caràcter personal que sigui menester tractar en la prestació dels serveis, incloses, a aquests efectes, les dades personals de les persones usuàries ateses, d'acord amb el que es preveu al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

L'encàrrec de tractament integra les tipologies de dades a tractar següents:

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

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

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

- (i) infraccions: penals, administratives.
- (ii) 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.

c) Altres dades (nivell baix)

- (i) 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.
- (ii) personals: estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- (iii) socials: allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- (iv) professionals: formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- (v) treball: cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.



- (vi) comercial: activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- (vii) econòmico-financeres: 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, targes de crèdit.
- (viii) transaccions: bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- (ix) infraccions: administratives.

L'empresa adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions determinades en el PPT i PCAP.

## **19. SEGUIMENT DEL CONTRACTE**

La persona responsable del seguiment del contracte és el Sr. Patrici Hernández Claret, de la Direcció d'Edificació i Serveis Generals, com a persona responsable del contracte, d'acord amb la previsió de l'article 62 LCSP, a qui correspon la comprovació, coordinació i la vigilància de la correcta realització dels serveis contractats, i haurà de supervisar les prestacions i dictar les instruccions necessàries per assegurar-se la seva correcta realització.