

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

Referencia:	<b>6876/2017</b>
Procedimiento:	<b>Contrato de Servicios (CONTRATACIÓN)</b>
Interesado:	
Representante:	
<b>Dirección General de Sanidad y Consumo (CBUENO01)</b>	

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “APOYO EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y UN UNICO CRITERIO: EL MEJOR PRECIO.**

Contrato: **Servicios**

Procedimiento de Adjudicación: **Abierto**

Tramitación: **Ordinaria**

El artículo 116 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), dispone la obligatoriedad de establecer los pliegos y documentos que contengan las prescripciones técnicas particulares que hayan de regir la realización de la prestación y definan sus calidades, de acuerdo con el informe de necesidad de la Dirección General de Sanidad y Consumo.

Se estima que el contrato se inicie el día 01 de septiembre de 2017.

El presente Pliego tiene por objeto describir el contenido del Servicio de APOYO EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa que pueda ser adjudicataria de la prestación del mismo, y se regirá por las siguientes cláusulas

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

## **I.- OBJETO DEL CONTRATO:**

El objeto del presente contrato es la contratación por procedimiento abierto, de la asistencia técnica para el programa de “APOYO EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA”, debiendo relacionarse una oferta en la que deberá constar, como mínimo, una propuesta de cierto nivel de detalle técnico de ejecución en relación con las actuaciones que a continuación se relacionan.

La definición y descripción de los elementos que constituyen el objeto del contrato tiene la consideración de alcance mínimo. El adjudicatario estará obligado a realizar las operaciones fijadas y relacionadas en éste Pliego, con la frecuencia y plazos de actuaciones que se establecen para cada una de ellas.

## **II.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

### **A.- OBLIGACIONES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA:**

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, ésta asume las siguientes:

**Primera.-** La Dirección General de Sanidad y Consumo facilitará la información necesaria para la ejecución del contrato por el personal asignado por la empresa adjudicataria. Asimismo, supervisará el servicio objeto del contrato.

**Segunda.-** La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla indicará el lugar donde se deben prestar los servicios, así como horarios y frecuencia de los mismos. Ello no implicará en ningún momento relación laboral con el personal de la empresa adjudicataria del servicio.

### **B.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

**Primera.-** Corresponde al adjudicatario la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

**Segunda.-** El adjudicatario asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido en abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

**Tercera.-** El adjudicatario velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitaciones en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

**Cuarta.-**El adjudicatario deberá designar al menos un **coordinador técnico o responsable**, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones, las siguientes:

- 1.- Actuar como interlocutor de la empresa adjudicataria frente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública, canalizando la comunicación entre la empresa adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al presente contrato, de un lado, y la Consejería de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- 2.- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- 3.-Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- 4.- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa adjudicataria a la Consejería, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio, así como que el servicio esté totalmente cubierto durante la vigencia del contrato.
- 5.- Informar a la Consejería acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- 6.- En todo caso el personal adscrito a dicha empresa irá uniformado o con distintivos que indiquen que se trata de personal de la empresa adjudicataria.

**Quinta.-** De los 3 Técnicos de Información contratados, siempre deberán quedar 2 trabajadores en la Dirección General de Sanidad y Consumo, turnándose en periodo vacacional para que el servicio esté cubierto. En caso de baja laboral, la empresa adjudicataria cubrirá el puesto de la persona que falte con otra persona de igual categoría.

**Sexta.-** La Entidad adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente de carácter personal, que no podrá copiar, utilizar o ceder la información a la que pueda tener acceso.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en la Ley Orgánica sobre Protección de datos de carácter personal en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto de este pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a documentos de seguridad vigentes que se precisen para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de carácter personal.

### **III.- RELACION Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO**

#### **A.- Relación de trabajos a realizar**

- 1.- Información y atención general a consumidores y usuarios de la Dirección General de Sanidad y Consumo.
- 2.- Asesoramiento y Orientación a consumidores y usuarios.
- 3.- Apoyo en materia de información y atención a consumidores y usuarios.
- 4.- Campañas informativas de procesos concretos que lleve a cabo la Ciudad Autónoma de Melilla.
- 5.- Los trabajos deberán desarrollarse con medios propios del adjudicatario, por lo que deberá acreditarse que se pondrá a disposición del contrato desde el principio de los servicios y hasta finalización de los mismos, equipamientos con características iguales o superiores a los siguientes equipos de referencia:

- Ordenador Personal Lenovo ThinkCentre M73 SFF (con W10)
- Monitor LED LG 24 pulgadas (24M38H-B)
- Paquete ofimático de pago MS Office
- Impresora Sansumg ProXpress M3325 ND
- Escáner Kodak i2420

### **TABLA DE AMORTIZACIÓN DE EQUIPOS EN CONTRATOS DE SERVICIOS A FECHA DE 24/04/2017**

Descripción de equipos con prestaciones iguales o superiores a

	Precio unitario	Unidades	Total
Ordenador personal Lenovo	625,00€	3	1.875,00 €

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

ThinkCentre M73 SFF (con W10)			
Monitor LED LG 24 pulgadas (24M38H-B)	150,00€	3	<b>450,00 €</b>
Paquete ofimático de pago MS Office Standard	365,00€	3	<b>1.095,00 €</b>
Impresora Samsung ProXpress M3325 ND	235,00	3	<b>705,00 €</b>
Escaner Kodak i2420	735,00€	3	<b>2.205,00 €</b>

**Importe total en equipamientos..... 6.330,00€**

Se recomienda el Escaner Kodak i2420, ya que otros han dado problemas con los usuarios.

### **CALCULOS PARA UN CONTRATO DE SERVICIOS DE 2 AÑOS**

**(los equipos se quedan en poder de la Administración al terminar los servicios por estar totalmente amortizados)**

	Coste Mensual	Meses	Total
Coste por amortización TOTAL en periodo inferior a los dos años	<b>263,75 €</b>	24	<b>6.330,00 €</b>

El cálculo debe hacerse para el contrato sin la prórroga.

El importe total en concepto de amortización en el periodo de prestación del servicio debe cubrir el importe total de coste de los equipos.

	Coste Unitario	Unidades	Total
Consumible de la impresora (Consumo estimado máximo 18 toner/periodo)	<b>85,00 €</b>	18	<b>1.530,00€</b>

**Total a imputar en el contrato para DOS AÑOS..... 7.860 €**

(Se estima un toner por impresora cada 4 meses): 3 impresoras \* 3 toner/año \* 2 años

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

Los equipamientos serán inventariados, configurados e integrados en los sistemas de trabajo de la Ciudad, aunque su mantenimiento correrá a cargo del adjudicatario, hasta la finalización de los servicios contratados, entendiéndose que como no han sido totalmente amortizados deberán ser retirados por el licitador previa revisión y borrado seguro de información por los servicios técnicos de informática de la Ciudad Autónoma.

**B.- Descripción y desarrollo de las actuaciones a realizar**

El desarrollo del objeto del contrato establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se realizará de la siguiente forma:

**1.- Información y atención general a consumidores y usuarios:** Dentro de esta función informativa, que se desarrollará en las dependencias de la Dirección General de Sanidad y Consumo, destacamos las siguientes actuaciones:

- Sobre los servicios públicos que ofrece la Dirección General de Sanidad y Consumo de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - Sobre la organización pública y administrativa.
  - Sobre la situación de las distintas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se deben dirigir los ciudadanos para tramitar sus peticiones.
  - Sobre la documentación necesaria, plazos y características concretas para el inicio y tramitación de un determinado procedimiento.
  - Sobre la normativa reguladora vigente en materia de salud pública, consumo, seguridad alimentaria y drogodependencias.
  - Facilitar los impresos necesarios para hacer peticiones a la Ciudad Autónoma de Melilla, así como el asesoramiento para su cumplimentación.
- 
- Prestación de servicios de información orientada a campañas puntuales que se realicen, sobre todo en materia de drogodependencias y educación al consumidor.
  - Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.

**2.- Asesoramiento y Orientación:** La asistencia consistirá en asesorar y orientar a consumidores y usuarios en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla, Asistencia de carácter administrativo en la realización de tramitaciones, asistencia a consumidores y usuarios, cumplimentación de instancias, orientación en las actuaciones a realizar, y cualquiera otra asistencia de esta índole que se determine por la Ciudad Autónoma de Melilla.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

**3.- Apoyo en materia de información y atención a consumidores y usuarios:** El servicio consistirá en la realización de labores de apoyo en la gestión administrativa, archivo y registro de documentación, y digitalización de documentación bajo la supervisión de personal propio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

**4.- Campañas informativas y formativas de procesos concretos que lleve a cabo la Dirección General de Sanidad y Consumo:** El servicio consistirá en el apoyo en la realización de campañas informativas y/o Educativas propias del departamento como la elaboración de folletos, campaña a través de los medios de comunicación, talleres formativos etc...

**5.- Los trabajos deberán desarrollarse con medios propios del adjudicatario,** por lo que deberá acreditarse que se pondrá a disposición del contrato desde el principio de los servicios y hasta finalización de los mismos, equipamientos con características iguales o superiores a los siguientes equipos de referencia:

- Ordenador Personal Lenovo ThinkCentre M73 SFF (con W10)
- Monitor LED LG 24 pulgadas (24M38H-B)
- Paquete ofimático de pago MS Office
- Impresora Samsung ProXpress M3325 ND
- Escaner Kodak i2420

#### **TABLA DE AMORTIZACIÓN DE EQUIPOS EN CONTRATOS DE SERVICIOS A FECHA DE 24/04/2017**

Descripción de equipos con prestaciones iguales o superiores a:

	Precio unitario	Unidades	Total
Ordenador personal Lenovo ThinkCentre M73 SFF (con W10)	625,00€	2	<b>1.875,00 €</b>
Monitor LED LG 24 pulgadas (24M38H-B)	150,00€	2	<b>450,00 €</b>
Paquete ofimático de pago MS Office Standard	365,00€	2	<b>1.095,00 €</b>
Impresora Samsung ProXpress M3325 ND	235,00	2	<b>705,00 €</b>

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

Escaner Kodak i2420	735,00€	2	<b>2.205,00 €</b>
---------------------	---------	---	-------------------

**Importe total en equipamientos..... 6.330,00€**

Se recomienda el Escaner Kodak i2420, ya que otros han dado problemas con los usuarios.

## **CALCULOS PARA UN CONTRATO DE SERVICIOS DE 2 AÑOS**

**(los equipos se quedan en poder de la Administración al terminar los servicios por estar totalmente amortizados)**

	Coste Mensual	Meses	Total
Coste por amortización TOTAL en periodo inferior a los dos años	<b>263,75 €</b>	24	<b>6.330,00 €</b>

El cálculo debe hacerse para el contrato sin la prórroga.

El importe total en concepto de amortización en el periodo de prestación del servicio debe cubrir el importe total de coste de los equipos.

	Coste Unitario	Unidades	Total
Consumible de la impresora (Consumo estimado máximo 18 toner/periodo)	<b>85,00 €</b>	18	<b>1.530,00€</b>

**Total a imputar en el contrato para DOS AÑOS.....**  
7.860 €

(Se estima un toner por impresora cada 4 meses): 3 impresoras \* 3 toner/año \*2 años

Los equipamientos serán inventariados, configurados e integrados en los sistemas de trabajo de la Ciudad, aunque su mantenimiento correrá a cargo del adjudicatario, hasta la finalización de los



**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

servicios contratados, entendiéndose que como no han sido totalmente amortizados deberán ser retirados por el licitador previa revisión y borrado seguro de información por los servicios técnicos de informática de la Ciudad Autónoma.

### **C.- Dotación de medios para ejecutar el objeto del contrato**

La empresa adjudicataria deberá contar como mínimo con los siguientes medios humanos para la ejecución del objeto del contrato.

- 3 Técnicos de Información

El personal dedicado a la prestación del servicio deberá tener un perfil adecuado para realizar de forma correcta la atención al ciudadano y deberán tener conocimientos suficientes en tecnologías de la información y de las comunicaciones para facilitar la prestación de un servicio de un servicio de calidad.

### **D.- Obligación de subrogar al personal:**

El contratista queda obligado a la subrogación como empleador en las siguientes relaciones laborales, para lo que se facilita la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación en cumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TRLCSP:

Artículo 120. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo

En aquellos contratos que impongan al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, el órgano de contratación deberá facilitar a los licitadores, en el propio pliego o en la documentación complementaria, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de éste.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

<b>EMPRESA EULEN (7/Febrero 2014)</b>				
<b>N OPERARIO S</b>	<b>CATEGORÍA LABORAL</b>	<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>ANTIGUEDA D</b>	<b>JORNADA</b>
1	A.I.	401	01.09.2011	40
2	A.I.	401	01.09.2011	40

<b>EMPRESA EULEN (14/Febrero 2014)</b>					
<b>N OPERARIO S</b>	<b>CATEGORÍA LABORAL</b>	<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>ANTIGUEDA D</b>	<b>JORNADA</b>	<b>S.B.A.</b>
1	A.I.	401	01.09.2011	40	16.372,56
2	A.I.	401	01.09.2011	40	16.372,56

<b>EMPRESA CLECE (25/Abril 2017)</b>				
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>ID CONTRATO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>ANTIGUEDA D</b>	<b>SALARIO BRUTO ANUAL</b>
CE, DLT	401	Técnico de Información	02/09/2014	19.113,96€
A, MMA	401	Técnico de Información	02/09/2014	19.113,96€

**D.- Horario de prestación de servicio:**

De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

**E.- Seguimiento y control del cumplimiento del contrato**

La Dirección General de Sanidad y Consumo podrá contactar con la entidad adjudicataria a fin de recabar información sobre la marcha general del servicio, estableciendo los siguientes espacios regulados:

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

Mensualmente, por una parte el Responsable del Servicio de la entidad adjudicataria y por otra parte la Dirección General de Sanidad y Consumo o en quien se delegue, al objeto de realizar el seguimiento de la marcha general del servicio.

Excepcionalmente podrán ser convocadas reuniones de forma extraordinaria a instancia de algunas de las partes.

La entidad adjudicataria presentará un informe de evaluación al año que estudiará la ejecución del contrato, dicho informe deberá contener los datos que se establezcan por la Dirección General de Sanidad y Consumo.

## **V.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS**

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la Ciudad Autónoma de Melilla, con exclusividad y a todos los efectos.

## **VI.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar un Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de la Administración.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

**“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.**

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de Sanidad y Consumo

1. *No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.*
  
2. *La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.  
En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.*
  
2. *Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*
  
  
4. *En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente."*