

Informe justificatiu per a la contractació de la realització d'enquestes d'opinió pública i estudis d'opinió sobre els serveis digitals de l'Agència Tributària de Catalunya i d'arrendament de dispositius tàctils per a la realització d'enquestes d'opinió pública i estudis d'opinió sobre els serveis presencials de l'Agència Tributària de Catalunya.

1. Objecte

La realització i avaluació integrada de diferents enquestes d'opinió, tant amb caràcter permanent com en campanya, sobre el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb els serveis que presta l'Agència Tributària de Catalunya, ja sigui referida als serveis digitals com referida als serveis presencials mitjançant l'arrendament de dispositius tàctils per a la realització d'aquest tipus d'enquesta.

Pel que fa a l'enquesta permanent de satisfacció presencial del ciutadà, es realitzarà mitjançant l'arrendament de dispositius tàctils ubicats físicament en dependències i oficines d'informació i atenció presencial de l'ATC.

Pel que fa a les enquestes permanents de satisfacció digital del ciutadà, principalment relacionades amb la informació i tramitació mitjançant la seu electrònica, es realitzaran amb enquestes electròniques.

2. Durada del contracte.

Aquest contracte tindrà una vigència des de l'1 de gener fins al 31 de desembre del 2024, amb possibilitat de prorrogar per 3 anys més, any per any.

3. Justificació de la necessitat

La realització de diferents enquestes d'opinió permanent sobre el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb els serveis que presta l'Agència Tributària de Catalunya, ja sigui amb caràcter presencial o mitjançant serveis digitals, és l'opció més òptima en comparació amb els anys anteriors, consistent en formularis de valoració en paper o enquestes publicades a la seu de l'ATC, durant un temps determinat (es realitzava només durant 15 dies a l'any) els quals comportaven un baix percentatge de participació dels enquestats per la incomoditat d'escriure i temps empleat en fer-ho, i una visió parcial de l'opinió dels enquestats, sobre la realitat i serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya.

La realització d'enquestes d'opinió permanents sobre el grau de satisfacció amb els serveis que presta l'Agència Tributària de Catalunya, ja sigui amb caràcter presencial o digitals, ens permet tenir una opinió més completa i real de les persones que requereixen els nostres serveis, degut a que seran enquestes continues en el temps (durant tot l'any), amb un alt percentatge de participació, i amb la possibilitat de tractar els resultats en temps real, amb un feedback superior a qualsevol altre tipus d'enquesta, i amb un cost relativament baix. Tots aquests avantatges ens permetrà poder adoptar mesures de millora en la prestació dels serveis als ciutadans i comprovar el seu efecte i implementació en el temps.

4. Manca de mitjans

D'acord amb les previsions de l'article 116.4 f) de la LCSP, els mitjans de què disposa l'Agència Tributària de Catalunya són inexistents per realitzar l'objecte del servei, motiu pel qual és necessari contractar una empresa per a dur-los a terme.

D'acord amb les previsions de l'article 308.2 de la LCSP, en cap cas aquest contracte suposa la contractació de personal per part de l'Agència Tributària de Catalunya, sinó únicament i exclusivament la contractació de la prestació d'un servei per les raons exposades en l'acte d'Inici i per no disposar dels mitjans per portar-lo a terme. A l'extinció del contracte no es produirà cap consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal propi de l'Agència Tributària de Catalunya.

5. Procediment de licitació

Aquest contracte es licitarà mitjançant procediment obert simplificat.

6. Criteris d'adjudicació

En compliment del que estableixen els articles 116.4c i 145 de la LCSP, s'ha escollit una pluralitat de criteris d'adjudicació, d'acord amb el detall següent:

Descripció del criteri	Finalitat	Ponderació	Tipus criteri
Preu	Obtenció de millors condicions econòmiques	60%	Automàtic
Funcionalitats tècniques de millora en el sistema d'alertes	Assegurar que les dades que l'empresa lliurarà ha estat sotmesa a processos de depuració necessaris	15%	Automàtic
Qualitat dels canals d'entrada de feedback	Aconseguir la qualitat dels terminals en enquestes presencials, així com el sistema de control remot, el nivell de seguretat, la seva protecció antivírica i el tauler de control on es monitoritza en temps real la seva activitat. I de les enquestes digitals, qualitat en el disseny, usabilitat i facilitat d'ús.	10%	Judici de valor
Qualitat de la plataforma d'anàlisi	Assegurar la velocitat del sistema d'anàlisi, la capacitat de segmentació i rànkung, les opcions de descàrrega i enviament d'informes. L'estructuració de la informació i la fàcil interpretació dels mòduls gràfics.	10%	Judici de valor

Equip dedicat al projecte	Aconseguir qualitat i experiència en el personal adscrit a la prestació dels serveis.	5%	Judici de valor
---------------------------	---	----	-----------------

La fórmula garanteix un repartiment equitatiu de les puntuacions entre tots els licitadors, de manera que es respecta el criteri de proporcionalitat.

S'ha atorgat més puntuació al criteri "Preu" perquè la finalitat més rellevant és obtenir millors condicions econòmiques.

7. Pressupost de la licitació i valor estimat del contracte.

Per arribar a determinar l'import del contracte s'han realitzat diverses prospeccions en el mercat iniciades a l'any 2018, quan vam licitar per primer cop aquest contracte de subministrament, amb la finalitat de poder tenir així una referència sobre els preus de les enquestes d'opinió ja siguin de caràcter presencial com digitals:

1/ Pel que fa a les enquestes d'opinió presencials, les quals s'efectuaran amb l'arrendament de dispositius tàctils:

Partim del següent pressupost màxim de licitació i valor estimat del contracte:

- Preu per l'**arrendament dels dispositius tàctils: 22.080,00 euros.**

Nº dispositius	Preu unitat	Preu mensual	Preu anual
23 unitats	80 euros	1.840,00 euros	22.080,00 euros

Desglossament dels costos:

		Nº de dispositius	Preu mensual	Preu anual
Instal·lació de dispositius i posada en funcionament	30,00 euros			
Manteniment	10,00 euros			
Reparació en cas d'avaría	20,00 euros			
Reposició en cas d'avaría	20,00 euros			
TOTAL	80,00 euros	23 unitats	1.840,00 euros	22.080,00 euros

- Preu pel **disseny, elaboració i manteniment** (modificacions, correccions etc..) de l'enquesta d'opinió al ciutadà, segons amb els requeriments i continguts proposats per l'Agència Tributària de Catalunya, disponible en català i castellà **(de pagament únic en la primera factura) 850,00 euros.**

Desglossament de costos:

Disseny de les enquestes	300,00 euros
Elaboració de les enquestes	300,00 euros
Manteniment de les enquestes (modificacions, correccions etc..)	200,00 euros
Multilingüisme de les enquestes	50,00 euros
TOTAL	850,00 euros

La valoració econòmica és de: 22.080,00 euros + 850,00 euros: **22.930,00 euros**.

2/ Pel que fa a les enquestes d'opinió digitals:

Partim del següent pressupost màxim de licitació i valor estimat del contracte:

- Preu per **prestació del servei d'allotjament, recollida i subministrament de dades**: fins a 5 tipus d'enquestes digitals diferents, amb un màxim de fins a 50 modalitats d'enquesta de cada tipus degudament identificades a efectes de la seva explotació: **485,00 euros mensuals**.

Desglossament de costos:

	Preu mensual	Preu anual
Allotjament de les enquestes	200,00 euros	
Recollida de dades	150,00 euros	
Subministrament de la informació	135,00 euros	
TOTAL	485,00 euros	5.820,00 euros

La valoració econòmica és de: **5.820,00 euros**.

Import total de licitació: 22.930,00 euros + 5.820,00 euros: 28.750,00 euros + 21% IVA: 34.787,50 euros

D'acord amb les prospeccions en el mercat iniciades a l'any 2018, quan vam licitar per primer cop aquest contracte de subministrament, es determina que els costos en la prestació del servei són aquests:

Costos directes (costos laborals, seguretat social i despeses d'explotació vinculades al desenvolupament de l'activitat)	(75%) 21.562,50 euros
Costos indirectes (costos d'amortització de material informàtic, costos administratius i financers i marge de benefici empresarial)	(15%) 4.312,50 euros

Beneficis (benefici industrial)	(10%) 2.875,00 euros
Total	28.750,00 euros

Valor total estimat del contracte (VEC):

Any 2024	28.750,00 euros (IVA no inclòs)
Any 2025	28.750,00 euros (IVA no inclòs)
Any 2026	28.750,00 euros (IVA no inclòs)
Any 2027	28.750,00 euros (IVA no inclòs)
TOTAL (VEC)	115.000,00 euros (IVA no inclòs)

8. Condicions mínimes de solvència i altres requeriments exigits per presentar-se a la licitació o per executar el contracte

Els requeriments i la solvència mínima exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat de manera proporcional tenint en compte l'objecte i el pressupost del contracte i, alhora, que es pugui donar compliment a les previsions del plec de prescripcions tècniques i del plec de clàusules administratives particulars.

Concretament, i en funció de l'objecte del contracte s'ha previst que les empreses han d'acreditar els requeriments mínims següents:

	Mitjans d'acreditació escollits	Motivació dels requisits mínims exigits
Solvència econòmica	Volum anual de negocis, referit al millor exercici dels últims tres (3) anys finalitzats.	Es demana aquesta informació per tractar-se d'un bon indicador de capacitat econòmica per garantir la total execució del contracte. S'ha mantingut el volum mínim de negocis previst a l'article 11.4.a) del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, per considerar-se suficient per la naturalesa del contracte.
Solvència tècnica	Relació principals serveis o treballs realitzats en els últims tres (3) anys.	S'ha mantingut el volum mínim de negocis previst a l'article 11.4.b) del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, per considerar-se suficient per la naturalesa del contracte.

9. Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, en aquesta contractació es preveuen les condicions especials d'execució següents:

Es preveuen diferents condicions especials d'execució relatives a aspectes socials, laborals i d'igualtat de gènere respecte els treballadors adscrits a l'execució del contracte als efectes de

poder exigir al contractista, si es considera necessari, que acrediti el seu compliment, especialment les obligacions relatives al compliment del pagament del salari, ja que en cas de denúncia dels representants dels treballadors pot ser causa de resolució contractual d'acord amb les previsions dels articles 211.1.i) i 212.1.2n paràgraf de la LCSP.

Condicció especial	Finalitat
L'empresa contractista ha de garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents.	Eliminar les desigualtats entre l'home i la dona, afavorint l'aplicació de mesures que fomentin la igualtat a la feina.
L'empresa es sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.	Complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades en els termes previstos en el RD 14/2019, 31 d'octubre, pel que s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

10. Penalitats

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, s'han previst en el PCAP diferents penalitats pel compliment defectuós o incompliment parcial del contracte.

11. Subcontractació del contracte

En aquesta contractació no es permet la subcontractació del contracte en els termes que preveu l'article 215 de la LCSP, atès que el tipus de servei que es contracta implica l'arrendament d'uns determinats dispositius tàctils per efectuar les enquestes presencials, dels quals serà responsable directament l'empresa adjudicatària pel que fa a qualsevol deficiència, mal funcionament o avaria que puguin tenir els diferents dispositius tàctils o d'altres incidències que puguin produir-se amb motiu de la prestació del servei.

12. Justificació sobre la no inclusió de lots.

Per la tipologia del servei, no es preveu dividir en lots l'objecte d'aquest contracte, entenent que una única empresa pot oferir íntegrament tots els dispositius tàctils i procedir a la seva instal·lació en les diferents dependències on s'hagin de col·locar, i igualment serà la encarregada del disseny i elaboració de l'enquesta d'opinió al ciutadà, d'acord amb els requeriments i continguts proposats per l'Agència Tributària de Catalunya.

El cap de l'Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació

El Director