

DOCUMENT ANUNCI: Anunci llicitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 1 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38



Diputació de Lleida

Contractació

ANUNCI DE LICITACIÓ

**Licitació del contracte relatiu al “Servei d’assistència en matèria tributària de l’OAGRTL”
(Exp. 2024/151 -8)**

La Presidència de l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals mitjançant Decret núm. 2024/5451 de data 2 de desembre de 2024 va aprovar l’expedient de contractació del servei de referencia mitjançant procediment obert i tramitació anticipada, subjecte a regulació harmonitzada i tramitació ordinària.

1. Entitat adjudicadora.

- a) Organisme: Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida
- b) Dependència que tramita l’expedient: Servei de Contractació de la Diputació de Lleida.
- c) Tipus de poder adjudicador: Administració Pública
- d) Principal activitat del poder adjudicador: Serveis públics generals
- e) Central de compres/contractació conjunta: No
- f) Número d’expedient: Exp. 2024/151-8

2. Obtenció de la documentació i informació:

- a) Entitat: Servei de contractació de la Diputació de Lleida
- b) Domicili: C/ Carme, 26
- c) Localitat i codi postal: Lleida CP 25071
- d) Codi NUTS: ES513
- e) Telèfon: 973 70 40 62/973 70 41 23
- f) Adreça electrònica: contractacio@diputaciolleida.cat
- g) Adreça d’Internet del perfil del contractant : <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/diputaciolleida/customProf>
- h) Data límit d’obtenció de documents i informació: la documentació addicional o aclariments sobre els plecs i demés documentació complementària es facilitarà almenys 6 dies abans de que finalitzi el termini fixat per a la presentació d’ofertes, sempre que hagi estat demanada almenys 12 dies abans del mateix termini

3. Objecte del contracte:

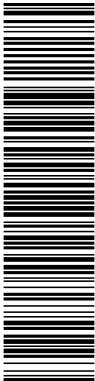
- a) Tipus: Contracte de Serveis
- b) Descripció de l’objecte: Prestació del servei d’assistència en matèria tributària de l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida (en endavant OAGRTL).
- d) Lloc d’execució: Lleida
- e)Termini d’execució: La durada del contracte serà d’un any i dos mesos

Possibilitat de pròrrogues i termini: El contracte serà prorrogable anualment, podent tenir el contracte una durada màxima total de 3 anys i 2 mesos.

f) Codi CPV:

79342320-2 Serveis d’atenció al client
79221000-9 Serveis d’assessorament tributari
71356200-0 Serveis d’assistència tècnica

DOCUMENT ANUNCI: Anunci licitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 2 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38
	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1036698 LM5CI-W5Q72-JKY64 B444983C7AF5D68B2A2C2D9025CF76569E9F2B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciódeleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4

4. Tramitació i procediment:

- a) Tramitació: Ordinària i anticipada
- b) Procediment: Obert harmonitzat amb varis criteris d'adjudicació
- c) Subhasta electrònica: No
- d) S'aplica un acord marc: No
- e) S'aplica un sistema dinàmic d'adquisició: No

5. Valor estimat del contracte:

779.631,08 €, sense incloure l'IVA

6. Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació, és de 249.916,82 € més 52.482,53 € corresponents al 21% d'IVA, el qual ascendeix a un total de 302.399,36 € IVA inclòs.

7. Garanties exigides:

Provisional: No s'exigeix

Definitiva: 5% de l'import del preu d'adjudicació IVA exclòs, article 107.1 de la LCSP.

8. Requisits específics del contractista:

8.1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis del licitador referit a l'any de major volum de negocis dels tres últims conclusos haurà de ser de mínim de 1.169.446,62€, equivalent a una vegada i mitja el valor estimat del contracte (VEC (779.631,08€) X 1,5= 1.169.446,62€).

Aquest volum anual de negoci s'acreditarà mitjançant l'aportació dels comptes anuals aprovats i dipositats al registre mercantil, si l'empresari estigués inscrit a l'esmentat registre, i en cas contrari, per les dipositades en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el registre mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel registre mercantil.

Solvència tècnica i professional

Els licitadors hauran de comptar amb la següent solvència tècnica i professional per tal de presentar-se a aquesta licitació, acreditada amb els dos criteris següents:

- Una declaració responsable que contingui la relació dels principals contractes de serveis realitzats en els últims tres anys de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, l'import anual acumulat dels quals, l'any de més execució, sigui igual o superior a 211.679,55€, equivalent al 70 per cent del PBL del contracte.
- Experiència del personal adscrit al contracte en serveis per assistència a la tramitació. S'acreditarà aportant el currículum vitae anonimitzat, contractes laborals i certificat d'empresa del personal adscrit, on quedi acreditada la seva experiència en serveis externs d'assistència a la ciutadania en la tramitació ja sigui de tramitació administrativa i de serveis o tramitació electrònica en administracions públiques, com a mínim es requerirà una experiència d'un any. És necessari que s'aporti tota la documentació

DOCUMENT ANUNCI: Anunci licitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 3 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38

Diputació de Lleida

Contractació

requerida degudament anonimitzada (currículum, contractes laborals i certificat d'empresa).

9. Condició especial d'execució

Tal com s'estableix a l'article 202 de la LCSP, s'estableixen condicions especials en relació amb l'execució del contracte, vinculades amb l'objecte del mateix. El no compliment d'aquestes condicions especials podran esdevenir causa de rescissió del contracte. S'estableix la següent condició social:

- S'estableix com a condició especial d'execució l'obligació de l'adjudicatari d'afavorir la formació en el lloc de treball, organitzant formació professional que millori l'ocupació, la seguretat, la salut laboral i l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte i les seves capacitats i qualificació.

Aquest quedarà justificat mitjançant una memòria explicativa de màxim 10 pàgines en la què es resumeixin el conjunt de tasques dutes a terme durant la vigència del contracte, la qual serà entregada abans de l'entrada de la última factura corresponent a la última anualitat de vigència del contracte. Aquesta memòria serà validada pel responsable del contracte.

10. Criteris d'adjudicació

Criteris quantificables de forma automàtica (fins a 100 punts)

1. Oferta econòmica corresponent a la posada en marxa (fins a 20 punts)

L'import màxim serà 10.051,37 € + 2.110,79 d'IVA, essent el total màxim de 12.162,16€.

El càlcul es farà d'acord amb la següent fórmula: $VO = (OM \times PMO) / OF$

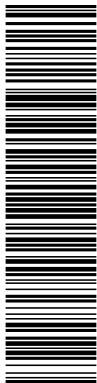
On:
VO= Valoració de l'oferta
OM= Menor oferta vàlidament emesa
PMO= Puntuació màxima a obtenir
OF= Oferta presentada per l'empresa

2. Oferta econòmica corresponent a la part fixa (fins a 30 punts)

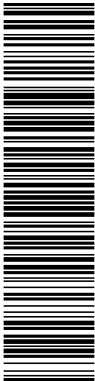
L'import màxim anual de l'oferta serà de 151.352,70, més 31.784,07€ d'IVA, essent el total màxim de 183.136,77€.

El càlcul es farà d'acord amb la següent fórmula: $VO = (OM \times PMO) / OF$

On:
VO= Valoració de l'oferta
OM= Menor oferta vàlidament emesa
PMO= Puntuació màxima a obtenir
OF= Oferta presentada per l'empresa



DOCUMENT ANUNCI: Anunci llicitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 4 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1036698 LM5CI-W5Q72-JKY64 B444983C7AF5D69B22A3C2D28025CF76569E9F2B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciódebarcelona.cat/portal/verificar/Documents.do?ent_id=4

3. Oferta econòmica corresponent a la preu per gestió de la part variable (fins a 30 punts)

El preu unitari màxim a oferir per paquet de 1.300 assistències serà de 3.687,97€ + 774,47€ d'IVA= 4.462,44€.

El càlcul es farà d'acord amb la següent fórmula: $VO = (OM \times PMO) / OF$

- On:
- VO= Valoració de l'oferta
 - OM= Menor oferta vàlidament emesa
 - PMO= Puntuació màxima a obtenir
 - OF= Oferta presentada per l'empresa

4. Prestació en altres idiomes diferents al català, el castellà i l'aranès (màxim 4 punts)

Fins a un màxim de 4 punts, a raó **d'1 punt per cadascun dels idiomes** estrangers següents: àrab, xinès, romanès, rus, francès, anglès.
Per la qual cosa, caldrà presentar una declaració responsable on es determini com es durà a terme aquesta prestació i, en concret:

- Quan la prestació del servei en altres idiomes es presta utilitzant la tecnologia, caldrà descriure tècnicament la tecnologia de veu/telèfon utilitzada.
- Quan la prestació del servei en altres idiomes es presta a través de les persones que realitzen l'assistència, caldrà aportar la relació del personal anonimitzada, indicant els idiomes i aportant el títol que acredita el coneixement de l'idioma.

En cas que durant l'execució del servei s'hagi de substituir a un dels treballadors dels quals s'ha valorat el coneixement d'idiomes, només s'autoritzarà el canvi si el nou treballador/a pot acreditar el nivell de coneixement que la persona a la que substitueix.

Aquesta prestació s'haurà de mantenir durant l'execució del contracte, havent de substituir l'empresa les persones treballadores en cas de baixa, malaltia o qualsevol altre motiu d'absència.

5. Plataforma d'indicadors del servei (5 punts)

Acreditació que el contractista disposa, en funcionament a la data de la convocatòria de la licitació, d'una plataforma de business intelligence que reculli en temps real l'evolució del funcionament del servei i l'obtenció de KPI's, amb possibilitat d'accés per part de l'OAGRTL a la consulta dels seus resultats, i que permeti la publicació automàtica dels mateixos en la pàgina de transparència.

La plataforma ha d'estar disponible a la data de la convocatòria de la licitació ja que és un servei que implica una sèrie de tasques complexes que farien demorar la posada en marxa del servei (anàlisi de dades, integració de sistemes, definició de KPI's, automatització, etc). Cal tenir present, en cas de resolució del contracte, caldrà entregar a l'OAGRTL les dades de la plataforma d'indicadors en un format i en un sistema en entorn web que permetin la seva explotació.

S'atorgaran els 5 punts si disposa de la plataforma, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt. Per acreditar-ho caldrà aportar certificat de l'empresa proveïdora del software amb validació del compliment de les funcionalitats exigides, i la referència d'altres clients del licitador en els que estigui en ús per a la seva comprovació si s'escau.

6. Sistema de detecció de trucades perdudes o no ateses (3 punts)

Que disposi d'un mecanisme per a què l'usuari pugui demanar el retorn de la trucada. S'acreditarà presentant una declaració responsable on es descrigui tècnicament la tecnologia que utilitzen.

DOCUMENT ANUNCI: Anunci licitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 5 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38



Diputació de Lleida

Contractació

S'atorgaran els 3 punts si disposa del mecanisme, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt. El mecanisme ha d'estar disponible a la data de la convocatòria de la licitació ja que és un servei que implica una sèrie de tasques que poden fer demorar la posada en marxa del servei (integració de diferents sistemes de software i de telefonia).

7. Sistema d'atenció a persones amb discapacitat auditiva (4 punts)

Que disposi d'un sistema per realitzar l'assistència a la tramitació a persones amb discapacitat auditiva. S'acreditarà presentant una declaració responsable on es descrigui tècnicament la tecnologia que utilitzen.

S'atorgaran els 4 punts si disposa del sistema, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt. El sistema ha d'estar disponible a la data de la convocatòria de la licitació ja que és un servei que implica una sèrie de tasques complexes que farien demorar la posada en marxa del servei (integració de diferents sistemes de software i de telefonia).

8. Sistema d'atenció a persones amb discapacitat visual (4 punts)

Que disposi d'un sistema per realitzar l'assistència a la tramitació a persones amb discapacitat visual. S'acreditarà presentant una declaració responsable on es descrigui tècnicament la tecnologia que utilitzen.

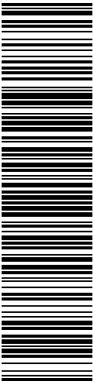
S'atorgaran els 4 punts si disposa del sistema, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt. El sistema ha d'estar disponible a la data de la convocatòria de la licitació ja que és un servei que implica una sèrie de tasques complexes que farien demorar la posada en marxa del servei (integració de diferents sistemes de software i de telefonia).

9. Proposta tècnica d'execució del contracte

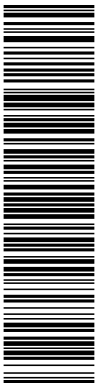
El licitador haurà d'aportar també una proposta tècnica d'execució que haurà d'incloure:

1. Descripció del servei proposat i el seu dimensionament
2. Descripció del sistema proposat per fer el seguiment i control de les gestions realitzades
3. Descripció del sistema proposat de gestió a través dels diferents canals de comunicació (telefònic, correu i missatgeria instantània)
4. Descripció del sistema proposat per garantir la identificació del remitent i del destinatari del servei
5. Descripció d'un pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows). Caldrà preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades.
6. Descripció del pla de millora continua del servei
7. Descripció d'una carta de serveis que es posarà a disposició de la ciutadania.
8. Si ho presenta en l'oferta, descripció del sistema proposat de plataforma d'indicadors del servei i com es durà a terme la devolució del servei: l'entrega a l'OAGRTL de les dades de la plataforma d'indicadors en un format i en un sistema en entorn web que permetin la seva explotació.
9. Si ho presenta en l'oferta, descripció del sistema proposat de detecció de trucades perdudes o no ateses
10. Si ho presenta en l'oferta, descripció del sistema proposat d'atenció persones amb discapacitat auditiva
11. Si ho presenta en l'oferta, descripció del sistema proposat d'atenció persones amb discapacitat visual

Aquesta proposta caldrà aportar-la obligatòriament junt amb l'oferta econòmica i tècnica i la no presentació serà motiu exclusió, encara que no es valorarà ni puntuarà.



DOCUMENT ANUNCI: Anunci licitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 6 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1036698 LM5CI-W5Q72-JKY64 B444983C7AF5D68B22A3C2D28025CF76569E9F2B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciódeleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4

Ofertes anormalment baixes

Els criteris per valorar les ofertes es plantegen per garantir la màxima puntuació es qualitat preu. Els criteris que no responen a criteris econòmics es valoren segons si es proposen o no sistemes o plataformes, pel que a la memòria es proposa únicament tenir en compte les ofertes econòmiques per valorar si una oferta incorre o no en temeritat.

Així, per determinar una oferta econòmica com a anormalment baixa, s'estarà al que preveu l'article 85 del Reglament General de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, prenent com a referència el preu total que resulti de l'oferta presentada en relació al pressupost base de licitació (apartats 1, 2 i 3), en els termes següents:

- Quan, concurrent un únic licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals.
- Quan concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.
- Quan concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, s'exclourà per al càlcul de dita mitjana l'oferta de quantia més elevada quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a dita mitjana. En qualsevol cas, es considerarà desproporcionada la baixa superior a 25 unitats percentuals.
- Quan concorrin quatre o més licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, si entre elles existeixin ofertes que siguin superiors a dita mitjana en més de 10 unitats percentuals, es procedirà al càlcul d'una nova mitjana només amb les ofertes que no es trobin en el supòsit indicat. En tot cas, si el número de les restants ofertes es inferior a tres, la nova mitjana es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.

En els casos en què l'òrgan de contractació presumeixi que una oferta resulta inviable per haver estat formulada en termes que la fan anormalment baixa, solament podrà excloure-la del procediment de licitació prèvia tramitació del procediment que estableix l'article 149 de la LCSP.

AVALUACIÓ GLOBAL

Una vegada completades les puntuacions dels criteris de valoració, s'establirà la puntuació global de cada oferta, per aplicació de la fórmula general especificada a l'epígraf H.1.1, arrodonint les puntuacions individuals de cada criteri amb dos decimals.

En el cas d'empat entre les diverses ofertes es resoldrà d'acord amb l'article 147 LCSP i tindran preferència en l'adjudicació del contracte els criteris successius següents:

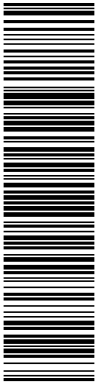
- Percentatge més alt de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cada una de les empreses, prioritzant en cas d'igualtat el major nombre de persones treballadores fixes amb discapacitat o el major nombre de persones treballadores en situació de risc d'exclusió social, per sobre del mínim legal.
- Sorteig, en cas que l'aplicació dels criteris anteriors no hagi comportat desempat

La documentació acreditativa dels criteris de desempat, serà aportada pels licitadors en el moment que es produeixi l'empat, a sol·licitud del Òrgan Contractant, havent d'acreditar-se el compliment d'aquestes condicions a la data de finalització del termini per a presentar ofertes.

11. Presentació d'ofertes:

a) Data límit de presentació: La presentació de propostes es realitzarà mitjançant l'eina de Sobre digital, dins el termini de trenta (30) dies naturals, *comptador a partir de la data*

DOCUMENT ANUNCI: Anunci licitació Servei assistència matèria tributària 2024_151-8	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: LM5CI-W5Q72-JKY64 Pàgina 7 de 7	SIGNATURES 1.- Joan Talam i Gilabert, President, de OAGRTL. APR 04/12/2024 07:38
	ESTAT SIGNAT 04/12/2024 07:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1036698 LM5CI-W5Q72-JKY64 B444983CAFE5D68B2A3CD28025CF76569E9F2E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



Diputació de Lleida

Contractació

d'enviament de l'anunci de licitació a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea. (article 156.2 LCSP)

El termini de presentació de les propostes finalitzarà a les 23:59 hores de l'últim dia, fent-se contar que si aquest finalitzés en dissabte o festiu, es prorrogaria fins el primer dia hàbil següent. Una vegada presentada una proposició no podrà ser retirada sota cap pretext.

Tot d'acord amb allò indicat a la Clàusula 11 del Plec de clàusules administratives

b) Modalitat de presentació: eina de Sobre digital

12. Obertura de les ofertes:

L'obertura del Sobre A (Documentació), Sobre B (criteris avaluables de forma automàtica), es durà a terme d'acord amb allò establert a la Clàusula 12 del Plec de clàusules administratives particulars.

Lleida, a la data de la signatura electrònica

El president
Joan Talam i Gilabert