

INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR EXP. 2025/09-1098

Contracte del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (Help Desk)

1. Tipus de contracte

Contracte de serveis

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei presencial de suport i assistència tècnica a l'usuari (Help Desk) de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, incloent el manteniment dels equips microinformàtics així com el suport sobre el programari d'ús habitual.

3. Necessitats administratives a satisfer

L'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans està immers en un procés de modernització per integrar la tecnologia en la operativa diària de l'Ajuntament i per desenvolupar la eAdministració i la prestació telemàtica de serveis a la ciutadania, complint amb la normativa d'administració electrònica. Així mateix, el creixement natural de les infraestructures requereix una atenció cada cop major: administració de les xarxes d'àrea local, dels enllaços de comunicacions, dels serveis de telecomunicacions, incloent els serveis de telefonia fixa i mòbil, dels servidors i serveis de xarxa, de les aplicacions corporatives, etc.

D'altra banda, l'Ajuntament disposa de més de dos-cents usuaris reals, que utilitzen algun equipament informàtic d'usuari i que generen un alt volum d'incidències de microinformàtica. La resolució d'aquestes incidències, així com el suport en l'ús del maquinari i programari, suposa una càrrega important de feina que aporta poc valor afegit. Atès que el correcte funcionament de l'Ajuntament requereix un servei de suport i assistència als usuaris presencial i l'àrea de Noves Tecnologies no disposa de mitjans personals per prestar aquest servei, que es defineix en el plec tècnic, s'ha de procedir a la seva contractació.

Es considera que la forma idònia és la gestió externalitzada, mitjançant el contracte de serveis regulat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

4. Classificació CPV

72611000-6 Servei de suport informàtic tècnic
72590000-7 Serveis professionals relacionats amb la informàtica
50324000-2 Serveis d'assistència a ordinadors personals.

5. Durada del contracte

La durada del contracte serà de dos anys.

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 2 de 2
Eva Soler Guallar
27/01/2025

Signatura 1 de 2
Albert Mauri Sambonete
27/01/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a49c03b6e6df452c9008d62b1d218db8001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





6. Pròrrogues

El contracte es podrà prorrogar un any més.

7.- Justificació de la no divisió en lots del contracte.

No es considera necessari dividir aquest contracte en lots. D'una banda, el volum d'incidències d'usuari a atendre no es prou elevat com per dividir el contracte en lots per quotes d'usuaris. D'altra banda, el tipus de tasques a realitzar no requereix diferents perfils professionals per tal de dividir el contracte en lots per especialitzacions. Finalment, la realització independent dels serveis prestats dificultaria la correcta correcció i coordinació dels mateixos.

8. Termini d'execució

Aproximadament a partir de l'1 de juny de 2025, sense perjudici de que pugui iniciar-se en una data posterior si així ho exigeixen la tramitació i la data de finalització del procediment de licitació.

9. Partida pressupostària

La despesa va a càrrec de la partida pressupostària 20213 9200 21602 "Servei atenció usuaris d'informàtica".

10. Pressupost de licitació

El pressupost màxim de licitació és de 55.226,72€ més 11.597,62€ en concepte d'IVA (21%), amb un import total de 66.824,34€. La distribució pressupostària, amb l'IVA inclòs, és la següent:

Exercici	Període	Partida	Import
2025	7 mesos (juny a desembre)	20213 9200 21602	19.490,44€
2026	12 mesos	20213 9200 21602	33.412,17€
2027	5 mesos (gener a maig)	20213 9200 21602	13.921,73€
			66.824,34€

L'empresa adjudicatària presentarà factures mensuals per mesos naturals vençuts.

11. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte s'ha calculat multiplicant el volum màxim d'hores anuals pel preu per hora del tècnic assignat a aquesta contractació.

Per calcular el preu per hora del tècnic ens basem en l'informe de juny de 2024 de l'**Asociación Española de Empresas de Consultoria** "La relación calidad-precio en el sector de la TI y consultoria, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2017 de contratos del sector público", el qual fa una anàlisi del procés de fixació de preus en les licitacions i els paràmetres de valoració de les ofertes.

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 2 de 2
Eva Soler Guallar
27/01/2025

Signatura 1 de 2
Albert Mauri Sambonete
27/01/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a49c03b6e6df452c9008d62b1d218db8001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Categoria Professional	Retribució anual mitjana	Número màxim d'hores anuals	Preu brut per hora tècnic	Cost Empresa per hora (+35% de Seguretat Social)
Soporte Helpdesk 1	24.000€	1.700	14,12€	19,07€

Concepte	Hores/any	Preu/hora	Preu/any
1 Tècnic Informàtic <i>Help Desk</i>	(248 * 6) 1.488	19,07€	27.613,36€

Tècnic Informàtic Help Desk 1	
Costos directes	23.204,50€
Costos indirectes	13% 3.016,59€
Beneficis industrials	6% 1.392,27€
Total	27.613,36€

Així, el valor estimat del contracte del servei de suport i assistència tècnica als usuaris (Help Desk) es el següent:

Primer any	27.613,36€
Segon any	27.613,36€
1a Pròrroga	27.613,36€
Valor estimat del contracte (IVA exclòs)	82.840,08€

12.- Criteris per l'adjudicació del contracte

a) Criteris avaluables de forma automàtica

- Oferta econòmica, fins un màxim de 55 punts.

La ponderació del criteri d'adjudicació referit a la proposta econòmica s'efectuarà atorgant la puntuació màxima a l'oferta que presenti el preu més baix i, a la resta, de forma inversament proporcional pel procediment de regla de tres simple.

$P = 55 * (\text{Import oferta més econòmica}) / \text{Oferta a valorar}$

b) Criteris que depenen d'un judici de valor

- Memòria tècnica, fins un màxim de 45 punts.

La memòria tècnica es valorarà d'acord als subcriteris que es desglossen a continuació.

- Estructura i organització del servei, fins un màxim de 25 punts.

Es valoraran el govern del servei; el model organitzatiu; la planificació de reunions; la relació de perfils; les responsabilitats i funcions; els anys d'experiència i coneixements de l'equip de treball; i els procediments de gestió d'incidències.

- Planificació de les fases del contracte, fins un màxim de 10 punts.

Pel que fa a la fase de transició es valorarà el temps necessari per la fase d'assimilació; l'organització de la fase; les mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del Servei; i el detall de l'estructura i contingut dels informes de seguiment i control. Pel que fa a la fase de devolució es

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

27/01/2025

Signatura 2 de 2
Eva Soler Guallar

27/01/2025

Signatura 1 de 2
Albert Mauri Sambonete

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a49c03b6e6df452c9008d62b1d218db8001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





valorarà el període necessari per a la devolució del servei; l'organització de la fase; i les mesures que s'estableixen per a assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del receptor.

- Prestacions superiors a les sol·licitades, fins un màxim de 10 punts.

Es valoraran les millores que puguin optimitzar el servei descrit en el plec de prescripcions tècniques sempre que tinguin relació directa amb l'objecte del contracte i no suposin cap càrrega econòmica per l'Ajuntament

13.- Subcontractació

L'empresa contractista no podrà subcontractar la realització total ni parcial de la prestació objecte del contracte.

14. Tractament de dades personals

La prestació del servei implica el tractament de dades de caràcter personal.

15. Responsable del contracte:

Nom i cognoms: Albert Mauri Sambonete
Càrrec: Responsable de Noves Tecnologies

16. Mesa de contractació i comitè d'experts:

La Mesa estarà constituïda, sense que el seu nombre, en total, sigui inferior a 3 per:

Presidència: Sra. Eva Soler Guallar, Regidora de Noves Tecnologies.
Vocals: Sra. Patricia Freire Nuñez, Regidora d'Habitatge
Sr. Carles Armengol i Barrabés
Sra. Juana Yolanda López Villar, secretària accidental de l'Ajuntament
Sra. Miriam Escalona Castilla, Interventora accidental de l'Ajuntament
Secretària: Sra. Teresa Viaplana Costajussà, administrativa de l'Ajuntament

III. Estabilitat pressupostària

La disposició addicional 3a de la LCSP disposa que els actes de fiscalització els exerceix l'òrgan interventor de l'entitat local, i que aquesta fiscalització recau també sobre la valoració que s'incorpori a l'expedient de contractació sobre les repercussions de cada nou contracte, excepte els contractes menors, en el compliment per part de l'entitat local dels principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera que exigeix l'article 7.3 de la Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

Per tal que l'òrgan interventor pugui fer aquesta valoració, es fa constar el següent: Aquest és un subministrament recurrent, per al funcionament dels serveis municipals. El fet de licitar-lo no comporta una despesa més gran que els anys anteriors, sinó que pot produir un estalvi i, així, facilitar el compliment de l'objectiu d'estabilitat pressupostària.

IV. Competència

Per l'import i la durada màxima possible del contracte, la competència com a òrgan de contractació correspon originàriament a l'Alcaldia, segons la disposició addicional

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 2 de 2
Eva Soler Guallar
27/01/2025

Signatura 1 de 2
Albert Mauri Sambonete
27/01/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a49c03b6e6df452c9008d62b1d218db8001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





segona, punt 2, de la LCSP, si bé aquesta ha estat delegada en la Junta de Govern Local, per Resolució d'Alcaldia de data 21 de juny de 2023.

Palau-solità i Plegamans,

El Tècnic Informàtic
Albert Mauri Sambonete

Atès l'informe de justificació de necessitats, en ordre a la contractació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (Help Desk) exp. 2025/09-1098.

L vist que aquest conté la informació requerida a l'article 116.4 de la Llei 9/2017 de contractes del sector públic i havent constància que s'ha dut a terme la justificació requerida per la norma esmentada, s'efectua l'oportuna proposta en ordre a l'inici de l'oportú expedient.

Traslladi's a l'Alcaldia als efectes de l'inici d'expedient de contractació.

Palau-solità i Plegamans, a la data de la signatura electrònica.

Eva Soler Guallar
Regidora de Noves Tecnologies

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 2 Albert Mauri Sambonete	27/01/2025
Signatura 2 de 2 Eva Soler Guallar	27/01/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	a49c03b6e6df452c9008d62b1d218db8001
Uri de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI//ARX/IDI/ARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

