



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

Àrea: : Serveis Generals
Departament : Contractació i Compres
Expedient : X2025003451
LIC 5/2025. Plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació whatsapp de l'Ajuntament del Masnou.
Destinació : Junta de Govern Local
Assumpte : Informe de necessitat de la contractació d'una plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació WhatsApp per l'Ajuntament del Masnou

Relació de fets

L'Administració Pública Local es troba en l'obligació d'adaptar-se a una societat en constant canvis, a una ciutadania i empreses que demanen, cada vegada més, de les administracions públiques nivells d'atenció similars als del sector privat.

Per aconseguir-ho cal treballar en una administració oberta i transparent, en la simplificació administrativa, en la interoperabilitat entre administracions, en la pro activitat o en oferir serveis personalitzats a la ciutadania. Tot això pensant tant en l'usuari dels serveis actual com en les noves generacions usuàries habituals del mòbil que es convertiran en els futurs usuaris de l'administració.

Així mateix és necessària la implantació per part de l'Ajuntament del Masnou de diferents serveis que donin compliment a la legislació vigent on es reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics.

L'any 2021 es va iniciar una prova pilot per implantar un canal electrònic d'atenció i informació ciutadana mitjançant WhatsApp. Durant aquest temps s'ha anat incrementant el nombre d'usuaris que utilitzen aquest servei fins arribar a uns 4.500 usuaris. Aquesta contractació es va realitzar mitjançant contractació menor ja que es tractava d'una prova pilot i es desconeixia l'acceptació que tindria per part de la ciutadania del Masnou.

Podem considerar que aquest servei ha estat un èxit i cal continuar amb aquest canal d'informació. De fet, es vol crear un altre canal electrònic orientat a la informació cultural de la vila.

Per tot això, és necessària la contractació d'una plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació WhatsApp per l'Ajuntament del Masnou que doni continuïtat a aquest servei i que permeti crear un altre canal dedicat a la informació cultural.

Conclusions

Tenint en compte tot allò esmentat en els paràgrafs anteriors, es proposa que es dugui a terme el procediment de contractació d'una plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació WhatsApp per l'Ajuntament del Masnou.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

El cap de Sistemes d'Informació i Processos
MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ
21/02/2025

GENEBFIR
v. 2021/11

Codi de verificació electrònic: f2aee870-88f2-4042-a10c-18243613e257

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: f2aee870-88f2-4042-a10c-18243613e257 Origen: Administració Identificador document original: 2484501 Data d'impressió: 28/02/2025 08:14:45 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



Annex. Objecte, característiques i condicions del servei a contractar

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació d'una plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació "WhatsApp" per l'Ajuntament del Masnou.

Aquesta plataforma ha de donar servei a dos canals diferenciats orientats als àmbits següents:

- Atenció i informació ciutadana
- Informació cultural

Atès l'abast dels sistemes contemplats i serveis associats al present contracte no es contempla la divisió en lots ja que la realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix.

El codi CPV que regirà la contractació és el següent:

72000000-5 Serveis TI: Consultoria, desenvolupament de programari, Internet i suport.

2. Necessitat i idoneïtat de la contractació

L'Ajuntament del Masnou va iniciar, l'any 2021, una prova pilot per implantar un canal electrònic d'atenció i informació ciutadana mitjançant WhatsApp. Durant aquest temps s'ha anat incrementant el nombre d'usuaris que utilitzen aquest servei fins arribar a uns 4.500 usuaris. Aquesta contractació es va realitzar mitjançant contractació menor ja que es tractava d'una prova pilot i es desconeixia l'acceptació que tindria per part de la ciutadania del Masnou.

Aquest servei ha estat un èxit i cal continuar amb aquest canal d'informació. De fet, es vol crear un altre canal electrònic orientat a la informació cultural de la vila.

És necessari contractar aquesta plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació "WhatsApp" per l'Ajuntament del Masnou, implantant dos canals diferenciats, un per atenció i informació ciutadana i l'altre per informació cultural.

3. Insuficiència de mitjans

El departament de Sistemes d'Informació i Processos de l'Ajuntament del Masnou no disposa de perfils tècnics especialitzats en la programació ni del maquinari necessari per a implantar un projecte d'aquestes característiques.

4. Vigència i pròrroga

La vigència del contracte serà de dos anys, iniciant-se el dia 1 de juny de 2025 independentment que la data de formalització del contracte administratiu sigui anterior.

El contracte serà prorrogable de forma anual fins un màxim de dos anys addicionals.



L'òrgan de contractació acordarà la pròrroga possible, que serà obligatòria per a l'adjudicatari, sempre que es faci el preavís amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

5. Solvència tècnica i econòmica

Per participar a la licitació es requereixen uns mínims de solvència:

- 1) Solvència econòmica. Volum anual de negoci equivalent, de qualsevol dels darrers tres exercicis tancats, equivalent a 1,5 vegades el valor estimat del contracte.
- 2) Solvència tècnica. Cinc contractes de característiques i preus similars a l'objecte d'aquesta licitació, executats en els tres darrers anys. Per similar o igual naturalesa, la mesa de contractació tindrà en compte el CPV del contracte. Es requereix que el licitador disposi d'experiència contrastada en la implantació i suport de plataformes de les mateixes característiques a ajuntaments de dimensions similars o superiors.

Alternativament a l'anterior, les empreses poden acreditar la solvència tècnica a través de la classificació empresarial (grup V, Subgrup 3, categoria 1 o superior).

6. Procediment i tramitació

Es proposa que la tramitació d'aquesta licitació sigui ordinària i mitjançant procediment obert, amb diversos criteris d'adjudicació.

Aquesta licitació no està subjecte a regulació harmonitzada, ja que el valor estimat del contracte no supera els 214.000 euros.

7. Pressupost base de licitació

S'estima que el cost mensual màxim de la implantació de la plataforma serà el següent:

- | | | |
|---|---|-------------------|
| - | Plataforma d'atenció i informació ciutadana | 375,00€/mes + IVA |
| - | Plataforma d'informació cultural | 285,00€/mes + IVA |

Per tant, tenint en compte que la durada inicial del contracte serà de dos anys, el pressupost base de licitació és de 15.840,00 euros, sense IVA, 19.166,40 euros IVA inclòs, corresponent a un import anual de 7.920,00 euros, 9.583,20 euros IVA inclòs.

El percentatge d'IVA que correspon aplicar és el 21%.

El desglossament del pressupost base de la licitació per costos és el següent:

Concepte	%	Import
Costos directes		13.714,29 €
Costos indirectes	10%	1.371,43 €
Benefici industrial	5%	754,29 €
Total Base imposable		15.840,00 €
IVA	21%	3.326,40 €
TOTAL AMB IVA		19.166,40 €

Les empreses licitadores hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost màxim de licitació.



8. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte (VEC), a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la publicitat i la competència, és de 31.680,00 € sense incloure l'IVA, que comprèn la durada inicial del contracte i les eventuais pròrrogues.

L'import anterior es desglossa de la manera següent:

Preu contracte (2 anys)	Possibles pròrrogues (2 anys)	VEC
15.840,00 €	15.840,00 €	31.680,00 €

9. Crèdit pressupostari

La despesa anirà amb càrrec a les aplicacions pressupostaries següents:

Any	Mesos	203 92050 22799	310 33419 22609	Total
2025 (juny-nov)	6	2.722,50 €	2.069,10 €	4.791,60 €
2026 (des-nov)	12	5.445,00 €	4.138,20 €	9.583,20 €
2027 (des-maig)	6	2.722,50 €	2.069,10 €	4.791,60 €
Total	0	10.890,00 €	8.276,40 €	19.166,40 €

La despesa màxima del contracte prevista per als següents exercicis es finançarà a càrrec de les aplicacions pressupostàries que en els pressupostos corresponents s'habilitin i queden sotmeses a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte.

10. Repercussió pressupostària

Aquest contracte es un servei que ja es venia prestant mitjançant contractació menor. Per tant, no s'espera un increment en la despesa municipal.

11. Exigència de garantia provisional i definitiva

No s'exigeix cap garantia provisional en aquesta licitació.

S'exigirà una garantia definitiva del 5% del preu d'adjudicació pel licitador, IVA exclòs.

Un cop recepcionat el contracte es preveu un període de garantia de 3 mesos.

12. Criteris d'adjudicació

Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació de concurs seran els següents:

L'oferta més avantatjosa per a interès públic d'aquest contracte es determinarà sobre la base d'una pluralitat de criteris de valoració. Aquests criteris amb una ponderació màxima de 100 punts són avaluable en la seva totalitat de forma automàtica.

Caldrà que les propostes s'ajustin als requeriments i continguts dels apartats del PPT, valorant-se el següents criteris:

A) Valoració econòmica del canal d'atenció i informació ciutadana	fins a 45 punts
B) Valoració econòmica del canal d'informació cultural	fins a 35 punts
C) Valoració del temps d'implantació	fins a 20 punts



criteris automàtics

A) Valoració econòmica del canal d'atenció i informació ciutadana (fins un màxim de 45 punts).

Es valorarà l'oferta de manera que a l'oferta més econòmica se li assignarà la màxima puntuació.

Caldrà especificar l'import anual sense IVA corresponent al canal d'atenció i informació ciutadana tenint en compte que l'import màxim és de 4.500,00 €, que equival a un import mensual de 375,00 €.

Les ofertes s'avaluaran mitjançant la fórmula següent:

$$\frac{\text{Import anual oferta més baixa}}{\text{Import anual oferta que es valora}} \times 45$$

B) Valoració econòmica del canal d'informació cultural (fins un màxim de 35 punts).

Es valorarà l'oferta de manera que a l'oferta més econòmica se li assignarà la màxima puntuació.

Caldrà especificar l'import anual sense IVA corresponent al canal d'informació cultural tenint en compte que l'import màxim és de 3.420,00 €, que equival a un import mensual de 285,00 €.

Les ofertes s'avaluaran mitjançant la fórmula següent:

$$\frac{\text{Import anual oferta més baixa}}{\text{Import anual oferta que es valora}} \times 35$$

C) Valoració del temps d'implantació (fins un màxim de 20 punts).

Es valorarà el temps màxim d'implantació que s'indiqui a les ofertes tenint en compte que el temps màxim establert al plec de característiques tècniques es d'un mes.

La valoració d'aquest apartat es realitzarà se la següent forma:

- Temps d'implantació inferior a 8 dies 20 punts
- Temps d'implantació inferior a 15 dies 15 punts
- Temps d'implantació inferior a 22 dies 10 punts
- Temps d'implantació inferior a 1 mes 5 punts

13. Valors anormals o desproporcionats

No es preveuen, més enllà del que disposa la normativa vigent, i en concret, l'article 85 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

14. Modificacions del contracte

No es preveu cap modificació del contracte.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: f2aee870-88f2-4042-a10c-18243613e257 Origen: Administració Identificador document original: 2484501 Data d'impressió: 28/02/2025 08:14:45 Pàgina 6 de 8		SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025



15. Responsable del contracte

El responsable del contracte serà el cap de Sistemes d'Informació i Processos de l'Ajuntament del Masnou.

16. Condicions especials d'execució del contracte

Les condicions especials d'execució del contracte seran les que tot seguit s'indiquen, d'acord amb l'article 202 de la LCSP:

- Garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables.
- Mesures per prevenir la sinistralitat laboral.
- Tractament de residus, d'acord amb la normativa legal vigent.
- La vigència d'una pòlissa de responsabilitat civil amb les cobertures mínimes exigides en el plec de clàusules administratives.

El compliment de les condicions especials d'execució establertes en aquesta clàusula tindran el caràcter d'obligació contractual essencial. L'incompliment de les obligacions essencials poden ser causa de resolució del contracte d'acord amb l'art. 211 de la LCSP.

17. Forma de pagament

El servei es facturarà per mensualitats vençudes a comptar des de la data d'inici del contracte.

El pagament del servei es farà contra la presentació de les factures entrades a través del registre electrònic de factures de l'Ajuntament del Masnou i després d'haver estat conformades per la persona designada com a responsable del contracte.

Cada mensualitat s'hauran de generar dos factures diferenciades, cadascuna d'elles associada a una de les dues plataformes implantades:

- Plataforma d'atenció i informació ciutadana
- Plataforma d'informació cultural

L'import de cada factura ha de correspondre amb l'oferta econòmica realitzada.

18. Cessió del contracte

La cessió contractual podrà tenir lloc en els termes establerts en l'article 214 de la LCSP. Es requerirà l'autorització prèvia i expressa de l'òrgan de contractació i l'execució del contracte en un 20% del seu import.

19. Subcontractació

De conformitat amb l'article 215 de la LCSP. No obstant no es podrà subcontractar cap dels serveis d'actualització, manteniment i suport de la plataforma objecte del contracte.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: f2aee870-88f2-4042-a10c-18243613e257 Origen: Administració Identificador document original: 2484501 Data d'impressió: 28/02/2025 08:14:45 Pàgina 7 de 8		SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025



20. Assegurança de responsabilitat civil

S'exigirà tenir contractada i mantenir en vigor durant tota la vigència del contracte una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi suficientment totes les eventualitat que es puguin derivar de l'activitat que es desenvolupi.

21. Incompliments i penalitzacions

En el cas que l'empresa adjudicatària incompleixi les clàusules del contracte, així com les condicions especials de contractació, i les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral.

Tant si és un compliment defectuós de la prestació objecte d'aquest o si és un incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució del contracte que s'hagin establert.

Les penalitats han de ser proporcionals a la gravetat de d'incompliment o del compliment defectuós.

S'estableix el següent catàleg d'incompliment de les obligacions de l'empresa contractista distingint entre les de caràcter lleu, greu i molt greu:

Es considerarà **infraccions molt greus** l'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en el plec de clàusules administratives particulars, la falsedat en l'aportació de documentació, la reiteració de dues faltes greus, l'incompliment de les obligacions laborals i de seguretat social el personal adscrit als serveis i l'incompliment de les obligacions derivades de la protecció de dades personals. Davant d'un incompliment de caràcter molt greu, l'Ajuntament pot optar, atenent a les circumstàncies de cada cas, per la resolució del contracte o per la imposició d'una penalitat de fins al 10% del pressupost base de licitació, exclòs l'IVA.

Es considerarà **de caràcter greu** l'incompliment de qualsevol de les condicions especials d'execució de caràcter obligatori, l'incompliment de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte que figuren en els plecs, l'incompliment de les millores ofertes per l'adjudicatari i l'incompliment del compromís d'adscripció a l'execució del contracte de mitjans personals o materials. Davant d'un incompliment de caràcter greu, l'Ajuntament pot optar, atenent a les circumstàncies de cada cas, per la resolució del contracte o per la imposició d'una penalitat del 6% del pressupost base de licitació, exclòs l'IVA.

Es considerarà **de caràcter lleu** el compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte, quan no constitueixi una falta de caràcter greu. L'acumulació de tres faltes lleus suposarà una falta greu. Un incompliment de caràcter lleu suposarà una penalitat del 3% del pressupost base de licitació exclòs l'IVA.

En la tramitació de l'expedient s'estarà al que disposa l'article 192 de la LCSP, prèvia audiència al contractista, perquè pugui formular al·legacions dins el termini de 10 dies hàbils.

22. Mesa de contractació

Estarà constituïda de la forma següent:

- **Presidència:** La regidora delegada de Modernització i Atenció Ciutadana.
Substitut: La coordinadora de Serveis Generals.
- **Vocals:** El secretari general o la persona que el substitueixi legalment.
La interventora o la persona que la substitueixi legalment.
El cap de Sistemes d'Informació i Processos.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: f2aee870-88f2-4042-a10c-18243613e257 Origen: Administració Identificador document original: 2484501 Data d'impressió: 28/02/2025 08:14:45 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



- Secretari/ària: La tècnica auxiliar de Serveis Generals.
Substitut/a: Administratiu/va de l'Ajuntament del Masnou.

23. Lloc de prestació del servei

El lloc de prestació del servei es el municipi del Masnou si bé, cal tenir en compte, que donada la naturalesa de la present contractació els serveis es prestaran de forma remota

24. Protecció de dades de caràcter personal

En atenció al tractament de dades de caràcter personal que implica la prestació del servei objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i les normes que la desenvolupin.

L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat, tal i com estableix la disposició addicional vint-i-cinquena de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic respecte els contractes que impliquen el tractament de dades de caràcter personal.

A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària com a encarregada del tractament, haurà de formalitzar un document d'encàrrec de tractament que figurarà a l'Annex de Protecció de Dades.