



QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE SUPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'USUARI (HELP DESK)

Aquest quadre de característiques forma part del Plec Tipus per a la contractació de serveis mitjançant procediment obert (art. 156 LCSP).

Necessitat i idoneïtat: 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. 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.

Lots: Sí No

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.

Codi CPV:

72611000-6 Servei de suport informàtic tècnic

72590000-7 Serveis professionals relacionats amb la informàtica

50324000-2 Serveis d'assistència a ordinadors personals.

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu: el sistema per a la determinació del preu del contracte és el de components de la prestació.

El preu del contracte inclou totes les feines i treballs de totes les tasques del Servei, incloses en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Les persones licitadores hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació, IVA no inclòs.



Es considerarà a tots els efectes que en les ofertes que es presenten estan incloses totes les despeses que la persona adjudicatària ha de realitzar per dur a terme les prestacions contractades en els termes que disposa el present plec i la oferta que la persona adjudicatària presenti.

El pressupost de la licitació és indiscutible no admetent-se cap prova d'insuficiència.

B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul: El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la LCSP, és de 82.840,08 € (IVA no inclòs).

B3. Pressupost base de licitació:

Import base	55.226,72€
Tipus de l'IVA	21%
Import de l'IVA	11.597,62€
Import total	66.824,34€

Els criteris seguits, per tal de que el pressupost sigui adequat als preus de mercat, són:

CÀLCUL PRESSUPOST BASE LÍCITACIÓ	% repercussió	IMPORT
Servei help desk		46.409,01€
SUBTOTAL COSTOS DIRECTES		46.409,01€
Costos indirectes	13%	6.033,17€
Benefici Industrial	6%	2.784,54€
SUBTOTAL COSTOS INDIRECTES		8.817,71€
TOTAL BASE IMPOSABLE		55.226,72€
IVA	21%	11.597,61€
TOTAL AMB IVA		66.824,33€

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària: 20213 9200 21602 "Servei atenció usuaris d'informàtica"

C2. Expedient d'abast plurianual:

Sí No

Distribució de les anualitats:

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€



C3. Tramitació anticipada: Sí No

En cas que el contracte es formalitzi en l'exercici pressupostari anterior al de l'inici de la seva execució, l'adjudicació quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions del contracte en l'exercici pressupostari corresponent.

D. Termini de durada del contracte

Termini de durada: 2 anys

Possibilitat de pròrrogues i termini:

Sí No

Termini de la pròrroga: 1 any

D'acord amb allò establert a l'article 29.2 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, de Contractes del Sector Públic, la pròrroga l'acorda l'òrgan de contractació i és obligatòria per a l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte, llevat que en el plec que regeixi el contracte se n'estableixi un de superior.

De conformitat amb allò establert a l'article 29.4 LCSP, quan al venciment d'un contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar pel contractista, com a conseqüència d'incidències resultants d'aconteixements imprevisibles per a l'òrgan de contractació, produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per a no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per a un període de màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos, respecte a la data de finalització del contracte originari.

En aquest cas, atesa la naturalesa imprevisible d'aquesta pròrroga, l'aplicació de la qual no deriva de la voluntat de l'òrgan de contractació, la mateixa no es pren en consideració a l'hora de fixar el valor estimat, ni serà d'aplicació l'obligació de preavís esmentada al segon paràgraf de l'article 29.2 de la LCSP.

E. Variants:

Sí No

Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Forma de tramitació: Ordinària

Procediment d'adjudicació: Procediment obert

G. Solvència i classificació empresarial

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional



1. La solvència econòmica i financera del licitador s'acreditarà mitjançant:

El volum anual de negoci del licitador, referit a l'any de més volum de negoci dels tres últims acabats, ha de ser al menys 1,5 vegades sobre el valor anual mitjà del contracte.

El càlcul del valor mitjà del contracte consisteix en dividir el valor estimat del contracte pel nombre de mesos de durada del contracte i el resultat multiplicat per dotze.

Aquest requisit sobre el volum anual de negoci s'acreditarà mitjançant els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil. Els empresaris individuals que NO vinguin obligats a presentar comptes anuals, acreditaran aquest requisit mitjançant la presentació del resum anual d'IVA d'acord amb el model 390 d'aquests darrers tres anys acabats. En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any, haurà d'aportar la documentació acreditativa corresponent.

2. La solvència tècnica o professional s'acreditarà mitjançant:

Els licitadors hauran d'acreditar haver executat en el decurs dels últims cinc anys serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte en l'import anual acumulat, sense incloure els impostos indirectes, en l'any de major execució equivalent com a mínim al 70 per 100 del valor estimat de l'anualitat mitjana del contracte.

El criteri de correspondència entre els serveis executats pel licitador i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el RGCAP i, en cas contrari, la igualtat entre els dos primers dígits del respectiu codi CPV.

L'acreditació d'aquesta solvència es durà a terme mitjançant la presentació dels certificats de bona execució emesos per les empreses o administracions públiques contractants.

G2. Classificació empresarial: No s'exigeix.

G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte:

Sí No

H. Criteris d'adjudicació

a) Criteris avaluable de forma automàtica

- Oferta econòmica, fins un màxima 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 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 màxima 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

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

- a. Quan només s'estableixi el preu com a únic criteri d'adjudicació:

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació.

Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.

- b. Quan hi hagi varis criteris d'adjudicació:

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació.

a. Si concorre una empresa licitadora, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

- 1. Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.*
- 2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 90% de la puntuació total establerta en el plec de clàusules administratives particulars.*

b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

- 1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.*
- 2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior en més d'un 20% a la puntuació més baixa.*

c. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següent:



1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades.

2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu, sigui superior a la suma de la mitjana aritmètica de les puntuacions de les ofertes i la desviació mitjana d'aquestes puntuacions.

Per calcular la desviació mitjana de les puntuacions s'obtindrà, per a cada oferta, el valor absolut de la diferència entre la seva puntuació i la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes. La desviació mitjana de les puntuacions és igual a la mitjana aritmètica d'aquests valors absoluts.

J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries:

Sí No

K. Garantia provisional:

Per a aquesta contractació, no s'exigirà garantia provisional.

L. Garantia definitiva:

Sí No

L'import de la garantia definitiva serà del 5% de l'import d'adjudicació IVA exclòs.

Formes en les que es podrà constituir la garantia definitiva:

Mitjançant transferència bancària a un dels comptes de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans. Els números de compte seran proporcionats als licitadors a l'hora de demanar-los l'ingrés de la garantia.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar a la Tresoreria de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar a la Tresoreria de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

M. Condicions especials d'execució



1. Conforme a l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les següents condicions **especials** d'execució, de caràcter social:
 - Que l'empresa contractista garanteixi l'afiliació i l'alta de la Seguretat Socials de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. A efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.
 - Que l'empresa contractista garanteixi el pagament en temps i forma dels salaris del personal adscrit al contracte. A efectes de comprovació el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.
 - Que l'empresa contractista garanteixi que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte sigui igual per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents. A efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.
 - Que l'empresa contractista garanteixi l'igualtat salarial entre homes i dones. L'empresa adjudicatària ha de garantir la igualtat salarial dels seus treballadors.
 - Per comprovar aquest aspecte, el responsable del contracte requerirà, durant l'execució del mateix, de forma aleatòria a l'empresa adjudicatària, per a què presenti les nòmines de dos treballadors de diferent sexe de la mateixa categoria.
 - Vehicles poc contaminants. Durant l'execució del contracte l'adjudicatari planificarà la prestació dels serveis assignant als serveis encomanats per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans els vehicles menys contaminants de que disposi en cada moment.
2. Condició especial d'execució relativa al compliment de les obligacions tributàries amb l'objectiu d'evitar l'evasió i elusió fiscal en paradisos fiscals (acord Plenari de data 26 d'abril de 2018):

De conformitat amb el que disposa l'article 202 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, s'estableix la present condició especial d'execució, dirigida a evitar l'evasió i l'elusió fiscal en el marc de la prestació contractual, així com a garantir la correcta tributació de les rendes derivades del present contracte.

- En compliment de la present condició especial d'execució, l'empresa licitadora haurà de comprometre:



Ajuntament de
**PALAU-SOLITÀ
I PLEGAMANS**

- A incloure la totalitat de les rendes derivades del present contracte en les seves declaracions de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, de l'Impost sobre la renda de no Residents o de l'Impost sobre Societats, segons el cas.
- A no utilitzar, per si mateixa o mitjançant entitats vinculades en els termes de l'article 18.2 de la Llei 27/2014, de 27 de novembre, de l'Impost sobre Societats, les rendes derivades del present contracte a la realització d'operacions en paradisos fiscals, amb la finalitat d'obtenir un estalvi fiscal.
- Els compromisos anteriors es formalitzaran:
- Mitjançant declaració responsable en la qual es manifesti el compromís d'incorporar la totalitat de les rendes derivades del contracte en les declaracions esmentades a la lletra a) de l'apartat anterior.
- Per mitjà de declaració responsable que l'empresa licitadora no opera en territoris qualificats com a paradisos fiscals, de conformitat amb la disposició addicional primera de la Llei 36/2006, de 29 de novembre, de mesures per a la prevenció del frau fiscal. De forma alternativa, l'empresa licitadora podrà acreditar que la seva operativa en un territori qualificat com a paradís fiscal respon a motius econòmics vàlids diferents de l'estalvi fiscal.
- La verificació del compliment de la present condició especial d'execució es realitzarà a través dels següents sistemes:
- L'empresa adjudicatària ha d'autoritzar expressament a l'òrgan de contractació perquè accedeixi a les seves dades fiscals en poder de l'Administració tributària, de conformitat amb el que disposa en l'article 95.1.k) de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.
- Si l'empresa adjudicatària forma part d'un grup en què alguna de les seves entitats estigui sotmesa a l'obligació de presentar la informació país per país, en els termes que preveuen els articles 13 i 14 del Reial Decret 634/2015, de 10 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre Societats, facilitarà a l'òrgan de contractació una còpia de les declaracions presentades durant l'execució del contracte, en els deu dies següents a la presentació de cadascuna d'elles davant l'Administració tributària.
- Si l'empresa adjudicatària està sotmesa a l'obligació de presentar la declaració informativa d'operacions vinculades i d'operacions i situacions relacionades amb paradisos o territoris qualificats com a paradisos fiscals, de conformitat amb l'Ordre HFP / 816/2017, de 28 d'agost, facilitarà a l'òrgan de contractació una còpia de les declaracions presentades durant l'execució del contracte, en els deu dies següents a la presentació de cadascuna d'elles davant l'Administració tributària.
- D'acord amb l'article 157.5 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació podrà requerir informes a les organitzacions socials dedicades de manera específica a la consecució d'una fiscalitat justa per a la verificació de la present condició especial d'execució.



- Als efectes establerts en l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, les declaracions responsables no podran ser qualificades pels licitadors com confidencials.
- La present condició especial d'execució i totes les obligacions annexes d'aportació de informació i documentació, es qualifiquen com a obligacions contractuals de caràcter essencial, de manera que en cas d'incompliment l'òrgan de contractació:
- Procedirà a la imposició de sancions d'acord amb l'article 191.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, la quantia de cadascuna d'elles no podrà ser superior al 10 per cent del preu del contracte, ni el total de les mateixes superar el 50 per cent del preu del contracte; o bé per la resolució del contracte d'acord amb els efectes assenyalats en la lletra f) de l'art. 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- I qualificarà l'incompliment com a infracció greu, implicant a l'efecte una prohibició per contractar amb les administracions públiques, d'acord amb el que estableix la lletra c) de l' apartat 2 de l'article 71 la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

3. Condicions d'execució generals:

El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat.

N. Modificació del contracte prevista:

Sí No

O. Cessió del contracte:

Sí No

P. Subcontractació:

Sí No

Q. Revisió de preus:

Per aquesta contractació no es preveu la revisió de preus.

R. Termini de garantia:

Sí No

S. Contingut de la factura:

Dades que hauran de constar en el factura:

Òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública: Intervenció



Ajuntament de
**PALAU-SOLITÀ
I PLEGAMANS**

Òrgan de contractació: Junta de Govern Local
Destinatari: Ajuntament de Palau-solità i Plegamans
Número d'expedient: 2025/09-1098

Els codis dir per a l'OFICINA COMPTABLE, ÒRGAN GESTOR i UNITAT TRAMITADORA són el mateix: DIR L01081568

En el cas de no contenir els requisits anteriors, es procedirà al retorn de la factura.

T. Programa de treball:

Sí No

U. Responsable del contracte:

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

V. 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 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

Impugnació dels acords de la Mesa

Els actes de la mesa pels quals s'acordi l'exclusió d'ofertes seran susceptibles d'impugnació atès el següent règim:

- Recurs especial en matèria de contractació, si reuneixen els requisits de l'art. 44.1 de la LCSP
- Recurs d'alçada de conformitat amb la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, en la resta de supòsits.

W. Penalitats per demora en l'execució

Sí No

Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables, l'Administració podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP.



Ajuntament de
**PALAU-SOLITÀ
I PLEGAMANS**

L'Administració tindrà la mateixa facultat si l'empresa contractista incompleix parcialment, per causes que li siguin imputables, l'execució de les prestacions definides en el contracte. Si el retard respecte al compliment dels terminis fos produït per motius no imputables a l'empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial d'execució, se li concedirà un termini, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt. En tot cas, la constitució en demora de l'empresa contractista no requerirà intimació prèvia per part de l'Administració.

Les quanties de cada una d'elles no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes superar el 50% del preu del contracte.

X. Altres penalitats:

Sí No

Y. Infraccions i sancions:

Sí No

Palau-solità i Plegamans a data de signatura electrònica

El Tècnic Informàtic
Albert Mauri Sambonete