

DECRET D'ALCALDIA

Identificació de l'expedient

Exp. C174-2024-6869 Adjudicació del contracte del servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Premià Mar.

Antecedents

En data 4 de desembre de 2024, en sessió de Junta de Govern Local es va aprovar l'expedient de contractació, el plec de clàusules administratives particulars, prescripcions tècniques i coordinació del contracte de servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Premià Mar.

En data 11 de desembre de 2024 es va publicar l'anunci de licitació 2024 al DOUE i el 13 desembre en el perfil del contractant a la plataforma de contractació pública de la Generalitat de Catalunya, atorgant-se un període de presentació de pliques de 30 dies naturals que finalitzava el 13 de gener de 2025 a les 13:00:00h

El 18 de febrer de 2025 es va notificar a l'única empresa presentada, ADTENDE, SL, amb NIF B67503920, el requeriment per a que aportés la documentació prevista en la clàusula 17 del plec de clàusules administratives particulars.

L'empresa ADTENDE, SL, amb NIF B67503920, va aportar la documentació esmentada el dia 19 de febrer de 2025, a través del registre general de l'Ajuntament, amb número d'entrada 2025-3126 respectivament.

L'empresa ADTENDE, SL, amb NIF B67503920, va constituir garantia definitiva per import de 5.647,71€ en data 5 de març de 2025, mitjançant assegurança de caució.

Fonaments jurídics i tècnics

La proposta de la mesa de contractació celebrada el dia 13 de febrer de 2024, va assumir com a propi l'informe de valoració de l'oferta emès per la cap de l'OAC que es transcriu a continuació en el què figuren les característiques i avantatges de l'oferta del que es proposa com a adjudicatari:

"INFORME DE VALORACIÓ TÈCNICA DELS CRITERIS AVALUABLES A LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'ADMINISTRACIÓ ELETRÒNICA PER A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC) DE L'AJUNTAMENT DE PREMIA DE MAR

EXP. C174-2024-6869

Contingut

1. Introducció

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Alcalde	
	07/03/2025
Rafael Navarro Álvarez	
	07/03/2025



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025



2. Valoració de les memòries tècniques

- 2.1. Informació d'atenció
- 2.2. Recursos personals i materials
- 2.3. Control de qualitat del servei
- 2.4. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows)
- 2.5. Informes de seguiment i millora
- 2.6. Govern obert i rendició de comptes.
- 2.7. Idioma de prestació del serveis

1.- Introducció

El present document inclou la valoració tècnica dels criteris avaluable de la licitació servei de centraleta i del servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Premià de Mar.

2 - Valoració de les memòries tècniques:

2.1. **Informació d'atenció_** aquest criteri valorava una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament. Es valora d'acord amb els següents tems:

2.1.1. El model de transferència de coneixement bidireccional. (fins a 1 punt)
Es valora amb 1 punt atès que l'empresa crea un comitè amb l'objectiu d'establir els paràmetres d'informació entre l'ajuntament i l'equip d'agents.

2.1.2. Flux de relació de l'adjudicatari amb els diferents tercers (fins a 1 punt)
Es valora amb 1 punt atès que tot i que siguin necessàries varies reunions entre l'ajuntament i el comitè creat per l'empresa, es comprometen a dur a terme una reunió cada mig any per valorar l'evolució de servei.

2.1.3. Protocol i eines de seguretat per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament (fins a 1 punt)
Es valora amb 1 punt, ja que en la memòria queda constància del circuit que han de seguir tots els agents que reben i gestionen les assistències.

2.1.4. Relació de Portals i entitats Públiques amb què es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió. (fins a 1 punt)
Es valora amb 1 punt, ja que en la memòria estableixen que el principal portal on presenten el servei és la seu electrònica de l'Ajuntament de Premià de Mar, però que si han d'assistir amb altres ens públics o administracions, presten el servei d'assistència exclusivament pel que fa a l'acompanyament fins al punt del portal que el ciutadà està cercant, sense assistir a la tramitació específica si aquest tràmit no té lligam amb un altre tràmit municipal.

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Alcalde	
Rafael Navarro Álvarez	



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025





2.1.5. Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua (fins a 1 punt)

Es valora amb un 1 punt, ja que disposen d'un catàleg per desar la informació exclusivament necessària per gestionar la tramitació electrònica i la seva actualització la realitzen regularment segons el protocol que s'haurà de seguir i que hauran d'establir el primer dia el comitè i el representant de l'Ajuntament.

2.2. Recursos personals i materials: aquest punt valora la relació de recursos personals i materials destinats al servei. Es valoren d'acord amb els següents ítems:

2.2.1. Relació de recursos personals destinats tant al servei de centraleta (mínim dues persones en les hores puntes), com els serveis d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment el nivell òptim de servei, complint amb els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries) (fins a 2,5 punt).

Es valora amb 2,5 punts, ja que els recursos destinats al servei d'assistència a la tramitació són:

Per al servei d'assistència:

- Coordinadora Tècnica i d'enllaç amb els clients.
- Cap de l'Equip
- Formadora i responsable del control de qualitat
- Agent de Nivell T2 altament especialitzat
- Agent de Nivell T1 especialitzat

Per al servei de centraleta:

- Coordinadora Tècnica i enllaç amb els clients
- Cap de l'Equip
- Formadora responsable del control de qualitat
- Teleoperador especialista T0

La distribució d'efectius transversals per Premià de Mar són:

- Canal telefònic: 19 agents
- Canal locució de retorn de trucades: 4 agents
- Canal, correu electrònic: 4 agents
- Servei de centraleta: 4 operadors.

No hi ha una distribució específica d'agents, tots els agents estan formats en la globalitat de les plataformes, això garanteix el mínim de recursos i permet que en paral·lel es disposin de més efectius per assumir les necessites imprevistes.

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Rafael Navarro Álvarez	

2.2.2. Relació detallada dels recursos materials, concretament eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica (fins a 2,5 punts).

Es valora amb 2,5 punts tenint en compte per prestar el servei de centraleta utilitzen un sistema de centraleta virtual de veu que permet assignar tants identificadors com siguin necessaris per crear canals de trucada que permetin sectoritzar i individualitzar l'activitat del servei per cada client i es realitzarà la gravació de totes les comunicacions. Aquest sistema es pot fer servir des d'un portàtil, i això permet que l'agent faci teletreballi i així assegurar el servei davant d'una eventualitat.

També tenen el servei de truca'm, servei que permet a la ciutadania accedir a la seva petició de servei en un moment d'overflow o inclús en cap de setmana, amb el formulari la ciutadania podrà escollir l'horari en què vol ser atès.

Pel que fa al servei d'assistència, també disposen d'un sistema que permet als agents connectar-se de remota amb la ciutadania, sempre que doni el seu consentiment, per així poder donar un millor servei en la consulta.

També disposen d'un servei d'assistència a sord-muts.

2.3. Control de qualitat del servei: aquest punt valora el sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, tant del servei de centraleta com el servei d'assistència tècnica. Es valorarà d'acord amb els següents ítems:

2.3.1. Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta (fins a 2 punts)

2.3.2. Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta (fins a 1,5 punts)

2.3.3. Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar. (fins a 1,5 punts)

Es valora amb els 5 punts, atès que disposen d'un sistema de control de qualitat del servei que permet la recollida de l'opinió de les persones usuàries, aquesta recollida d'opinions es fa o bé amb una enquesta on valoren la locució telefònica o bé fan la recollida d'opinió amb un sistema d'estelles, mitjançant un correu electrònic molt intuïtiu.

2.4. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows) aquí es valorarà la no pèrdua de les trucades, serà necessari un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre cap trucada incloent les que es rebin fora de l'horari del servei. Es valorarà tenint en compte:

2.4.1. Model i protocol d'atenció en situacions d'overflow (fins a 3 punts)

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Alcalde	
07/03/2025	
Rafael Navarro Álvarez	



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025





Es valora amb 3 punts, ja que disposen d'un servei que permet a la ciutadania demanar que l'empresa es posin en contacte directament, poden demanar-ho tan telefònicament com via web i així evitar que la ciutadania hagi d'esperar en excés.

2.4.2. Model i protocol d'actuació per a gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei (fins a 2 punts).

Es valora amb els 2 punts, ja que disposen d'una locució que indica l'horari operatiu i també informa de l'opció, abans comentada, de demanar que es posin en contacte, la sol·licitud es fa via web on podran inclús demanar l'hora en què vol ser atès.

2.5. **Informes de seguiment i millora:** es valorarà els informes mensuals de la prestació dels serveis que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. Serà importat poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

2.5.1. El conjunt d'informes proposat, tant informatius com de seguiment i en concret:

2.5.1.1. La informació i la seva utilitat real fins a 2,5 punts.

2.5.1.2. La claredat i concreció del resum.

La puntuació serà de 5,5 punts atès que tant pel servei de centraleta com pel servei d'assistència tècnica l'empresa emet un conjunt d'informes, tant mensuals com anuals que els deixarà a disposició de l'Ajuntament en la seva àrea privada, els conceptes avaluats en aquests informes: Tipus d'incidència, data de la incidència, descripció, resolució, data de resolució, temps dedicat, canal de resolució, nombre d'assistències per dia i hora, nombre total de consultes. Pel que fa al servei tècnic d'assistència a la tramitació es farà comparatives amb els valors mitjà de l'activitat prestada així com la interpretació d'aquests indicadors més rellevants o amb els resultats més destacats.

Pel que fa al servei de centraleta facilitaran un resum de les dades de l'exercici, amb la interpretació dels indicadors més rellevants.

2.5.2. El panell de control (dashborard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret:

2.5.2.1. El sistema es basi en un esquema senzill i comprensible.

2.5.2.2. Que disposi d'una estètica intuïtiva fins a 2,5 punts.

2.5.2.3. Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Rafael Navarro Álvarez	



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
Codi Segur de Validació	a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001
Url de validació	https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025



Pel que fa a aquest punt es valora amb els 2,5 punts, ja que l'Ajuntament compta amb l'àrea privada on podrà accedir a totes les dades recollides de forma directa i autònoma, es podran filtrar totes les dades i es podran visualitzar segons l'interès que contingui, essent l'accés directe, autònom segur i protegit.

2.6. Govern Obert i rendició de comptes: Aquí es valorarà el sistema que permeti publicar la informació i indicadors dels dos serveis. Es valorarà d'acord amb els següents ítems.

2.6.1. El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei (fins a 2 punts)

2.6.2. El període d'actuació i posa en disposició de la informació (fins a 1 punt)

2.6.3. El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés (fins a 2 punts)

Es valora amb la totalitat dels punts, és a dir, 5, ja que disposa d'uns software enfocat al consum de dades de forma senzilla i intuïtiva per parts d'usuaris no tècnics on es publiquen les dades amb actualització a cada minut, amb un sistema per a la publicació atomitzada a la pàgina de transparència.

Totes aquestes dades actualitzades al minut també les trobem a l'àrea privada de l'aplicació on també constaran els corresponents informes d'interpretació d'aquestes dades que es comprometen a fer-los mensualment.

2.7. Idioma de prestació dels serveis: Es valorarà com a mínim el català, castellà i anglès. Es valorarà d'acord amb el següent ítem:

2.7.1. Proposta de presentació del servei en altres idiomes, detallant a la proposta els idiomes, el compromís de disponibilitat i criteris de qualitat del servei (fins a 5 punts).

Es valora amb 5 punts, atès que en la memòria fan referència a una nova tecnologia en què permet la traducció simultània de veu durant una trucada telefònica, en 48 idiomes, no sent un traductor escrit ni un chabot, es produeixen converses per telèfon que es tradueixen simultàniament amb veu natural."

La puntuació obtinguda per l'única empresa licitadora és la detallada a continuació:

Empresa licitadora	Puntuació final
ADTENDE, SL	100

L'oferta presentada per ADTENDE, SL, amb NIF B67503920 d'import 112.954,17€ (IVA exclòs) no ha estat formulada en termes que es pugui considerar anormalment baixa de conformitat amb la clàusula 10 dels plecs de clàusules administratives particulars.

Existeix crèdit suficient i adequat per l'adjudicació del contracte, i es proposa reajustar el quadre d'anualitats del contracte

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Alcalde	
Rafael Navarro Álvarez	



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025



Els plecs de clàusules administratives particulars i els plecs de prescripcions tècniques no han estat objecte d'impugnació mitjançant recurs especial en matèria de contractació.

L'òrgan de contractació és l'òrgan competent per a l'adjudicació del contracte de conformitat amb l'article 150.3 de la LCSP.

De conformitat amb la disposició addicional segona de la LCSP aquest és l'alcalde.

S'ha incorporat fiscalització favorable de la interventora municipal.

Resolució

Per tant, resolc

Primer.- ADJUDICAR el contracte del servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Premià Mar a ADTENDE, SL, amb NIF B67503920, de conformitat amb l'oferta del licitador i amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars.

Segon.- CONDICIONAR la disposició de la despesa per import de 136.674,55€ (cent trenta-sis mil sis-cents setanta-quatre euros amb cinquanta-cinc cèntims), IVA inclòs, a favor de l'adjudicatària ADTENDE, SL, amb NIF B67503920, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 2005.92500.2270600, d'acord amb el quadre d'anualitats següent:

Any	Import (IVA inclòs)
2025	45.558,18€
2026	68.337,28€
2027	22.779,09€
Total	136.674,55€

El document comptable D, s'expedirà un cop formalitzat el contracte i constatat que no s'ha interposat recurs especial en matèria de contractació de conformitat amb l'article 39.2,e) de la LCSP.

Tercer.- CONDICIONAR l'anul·lació del saldo restant per import de 8.501,92 (vuit mil cinc-cents un euros amb noranta-tres cèntims) corresponent al sobrant respecte a la baixa obtinguda a la no interposició del recurs especial en matèria de contractació de conformitat amb l'article 39.2,e) de la LCSP.

Quart.- PUBLICAR en el perfil del contractant de l'Ajuntament de Premià de Mar, aquesta resolució d'adjudicació de conformitat amb la clàusula 20 dels plecs de clàusules administratives particulars en relació amb els articles 63 i 151 del la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

Cinquè.- REQUERIR a l'adjudicatari a la signatura del contracte en el termini màxim de cinc (5) dies naturals, sempre que hagin transcorregut els 15 dies hàbils de registre de sortida de la notificació d'aquesta resolució, de conformitat amb l'article 153.3 de la LCSP.

Signatura 2 de 2	Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL
	07/03/2025
Signatura 1 de 2	Núria Targarona Bonàs
	07/03/2025
Rafael Navarro Álvarez	



Per descargar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025



Sisè.- NOTIFICAR aquesta resolució a l'adjudicatària.

Document signat electrònicament

Signatura 1 de 2		Signatura 2 de 2	
Rafael Navarro Álvarez	07/03/2025	Núria Targarona Bonàs	07/03/2025
		Secretari accidental, exp. 535/2024 DGAL	

	Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web				
	Codi Segur de Validació	a8c5e5d925ed431c9fbb7b5ea4917992001			
	Url de validació	https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp			
	Metadades	Classificador:Resolució TD01-027 Núm. Resolució: 2025/468 - Data Resolució: 07/03/2025			