



Expedient número: 2025F035000016

INFORME TÈCNIC- MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Assumpte: Informe que emet la cap administrativa del Servei d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Salt en relació a la contractació del servei d'assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania en l'ús de les plataformes de tramitació administrativa electròniques de l'Ajuntament de Salt, expedient número 2025F035000016, que es detalla a continuació.

CONSIDERACIONS JURÍDIQUES

L'article 116 de 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 (d'ara en endavant LCSP) determina que la formalització de contractes per part de les Administracions Públiques requereix la prèvia tramitació del corresponent expedient i l'aprovació per part de l'òrgan de contractació de l'expedient i l'obertura del procediment d'adjudicació mitjançant resolució motivada.

L'article esmentat estableix que a l'expedient s'ha d'incorporar el plec de clàusules administratives particulars i el de prescripcions tècniques, el contingut dels quals figuren en els articles 122, 124 i 126 de la LCSP.

CONCLUSIONS

Per tant, a efectes de poder donar curs a l'expedient del contracte del servei d'assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania en l'ús de les plataformes de tramitació administrativa electròniques i gestió de la cita prèvia per l'atenció presencial de l'Ajuntament de Salt, informo sobre les característiques generals que s'han de fer constar al plec de condicions administratives particulars del contracte esmentat i adjunto, juntament amb aquest informe, el plec de condicions tècniques per les quals s'ha de regir l'execució del contracte:

1.- NECESSITATS I JUSTIFICACIÓ/CONVENIÈNCIA DE LA CONTRACTACIÓ

La Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques i, posteriorment, el Reial decret 203/2021, de 30 de març pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, tenen com a un dels seus objectius acostar les Administracions Públiques a la ciutadania mitjançant l'ús de les noves tecnologies. La relació amb les Administracions Públiques per mitjans

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2025005034
Codi Segur de Verificació: e9c53bce-78c9-43ee-ba5b-7a125de18975 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2875298 Data d'impressió: 20/06/2025 08:55:55 Pàgina 2 de 19		SIGNATURES 1.- BERTA VITLLOCH MASMIQUEL (La cap del Servei d'Atenció a la Ciutadania), 18/06/2025 14:30:33



electrònics és un dret de la ciutadania i una obligació correlativa per les Administracions.

L'època covid va ser una gran impulsora de l'administració electrònica i, actualment els ciutadans tenen la possibilitat de realitzar de manera telemàtica la majoria dels tràmits municipals que anteriorment s'iniciaven de manera presencial al Servei d'Atenció a la Ciutadania. En general, però, la ciutadania saltenca té un baix coneixement de les eines telemàtiques i requereix de suport i acompanyament per a iniciar-se en l'ús de plataformes electròniques.

Aquesta tasca consistent en la formació i suport telefònic a la ciutadania pel que fa a consultes de tramitació i gestió administrativa a través mitjans telemàtics, així com qüestions més tècniques relacionades amb accessos, identificació, signatura digital i resolució d'incidències entre altres qüestions, no es pot portar a terme per l'equip del Servei d'Atenció a la Ciutadania, i cal disposar d'un servei extern que el porti a terme.

I malgrat que des de setembre de 2020 l'Ajuntament ha tingut contractat, en diferents períodes, un servei extern d'atenció telefònica i d'acompanyament en la tramitació telemàtica de les gestions amb l'Ajuntament destinat a la ciutadania i els subjectes obligats, i que el nombre de tramitacions electròniques per part de la ciutadania ha anat augmentant, aquesta opció està lluny d'esdevenir l'opció més freqüent entre els nostres veïns.

A més, a part dels tràmits municipals que s'inicien a través del Servei d'Atenció a la Ciutadania, amb el temps altres àrees de l'ajuntament han apostat per la tramitació electrònica com a principal via de relació amb la ciutadania, com són les inscripcions als casals d'estiu municipals, a les escoles bressol, a les extraescolars del programa Juguem, als cursos de l'Escola Municipal de Belles Arts, els tràmits propis de l'Oficina Local d'Habitatge, els processos de selecció de personal, els informes d'habitatge i arrelament... S'ha establert, doncs, una nova manera de relació de la ciutadania amb l'administració local, la tramitació electrònica, a nivell de moltes àrees de l'ajuntament i cal un suport per garantir l'atenció en primer nivell de qualsevol incidència tècnica que el ciutadà li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica municipal (inscripcions, presentació d'instàncies, ús de plataformes de contractació i facturació, accés a notificacions electròniques ...).

Per tant, si es vol consolidar i que l'opció de la tramitació electrònica esdevingui usual i no anecdòtica entre els subjectes no obligats i veient que el SAC no pot fer aquesta assistència si es vol donar un eficient servei presencial, és totalment necessari mantenir el servei d'atenció telefònica i d'acompanyament en la tramitació telemàtica de les gestions amb l'Ajuntament durant un temps més, per continuar impulsant la transició cap a l'ús de la tramitació electrònica en els tràmits administratius de forma majoritària per part de la ciutadania, essent l'objecte del present contracte idoni pel compliment de les finalitats descrites.

2. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

Consta incorporat en l'informe d'insuficiència de mitjans personals i/o materials.



3.- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present plec la contractació promoguda pel l'Ajuntament de Salt del servei consistent en l'assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania i subjectes obligats en l'ús de les plataformes de tramitació administrativa electròniques de l'Ajuntament de Salt.

La prestació del servei ha de permetre normalitzar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de Salt a través de les plataformes de tramitació electrònica, de manera que aquesta sigui més ràpida i amb el mínim de tràmits presencials. Ha de consistir en l'atenció, suport i formació en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats en la web municipal i les eines de tramitació electrònica, i la resolució d'incidències i consultes de la ciutadania.

En el cas que aquesta opció no sigui viable pel ciutadà, el servei ha de poder ajudar-lo en l'obtenció de la cita prèvia, si és requerida, i informar-lo dels documents i requisits necessaris per tal de fer el tràmit de manera presencial en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC).

4.- DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

No es preveu la divisió del contracte en lots per la pròpia naturalesa de l'objecte del contracte, ja que és un únic servei no divisible. No es pot separar en parts diferenciades que puguin ser contractades per separat a proveïdors diferents, per tant, no és viable la separació del contracte en lots. La divisió en lots dificultaria la correcta execució del contracte, ja que és necessari que l'assistència i acompanyament telefònic es realitzi sota una mateixa coordinació, seguint un idèntic criteri.

5.- DURADA

S'estableix una durada del contracte de un (1) any a comptar des de l'inici de la prestació del servei que es preveu el 16 d'agost de 2025 o des de la data de perfeccionament del contracte, si aquesta fos posterior.

Tanmateix, el contracte es podrà prorrogar per períodes anuals fins a una màxim d'un (1) any més. De manera que la durada total del contracte incloses les prorroques, en el seu cas, no podrà excedir de dos (2) anys. Les prorroques han de ser aprovades de forma expressa, abans de la finalització de la durada inicial del contracte, per part de l'òrgan de contractació i seran obligatòries pel contractista sempre que el seu preavis es produeixi com a mínim amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte, tal i com estableix l'article 29 de la LCSP

6.- CODIFICACIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

Codi CPV: 72253000-3 Serveis d'unitat d'assistència i de suport

7.- PROCEDIMENT

Tramitació: Ordinària (art. 116 i següents de la LCSP)
Procediment: Obert simplificat (art. 159 de la LCSP), atès que el valor estimat és inferior a 143.000€ IVA exclòs i els criteris subjectes a judici de valor no superen el 25% del total
Tramitació electrònica: Sí
Inscripció al RELI o al ROLECE: Obligatòria per a participar en aquesta licitació



8.- DADES ECONÒMIQUES DEL CONTRACTE I EXISTÈNCIA DE CRÈDIT

Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació és de **45.948,62€** IVA no inclòs. A aquesta quantitat cal afegir el 21% de l'IVA que ascendeix a 9.649,21€, de manera que l'import total del pressupost base de licitació, IVA inclòs, ascendeix a **55.597,83 €**.

D'acord amb la següent distribució anual, tenint en compte que es preveu com a data d'inici del contracte el dia 16 d'agost de 2025 i per tant comprendrà 2 anualitats:

Anualitat	PBL net	PBL (IVA inclòs)
2025 (4 mesos i mig) Del 16 d'agost a 31 de desembre	17.230,73	20.849,19
2026 (7 mesos i mig) d'1 de gener a 15 d'agost	28.717,89	34.748,64
Total	45.948,62 €	55.597,83€

Els imports indicats s'ajustaran en funció del terme inicial d'execució del contracte formalitzat.

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

Costos Directes	Import €
Costos salarials (12 mesos)	28.776,18
Seguretat social (33%)	9.496,14
Xarxa telefònica i centraleta, gravació de trucades i emmagatzematge/ monitorització d'incidències	1.000
TOTAL Costos Directes	39.272,32
Costos Indirectes	
Despeses generals d'estructura (11%)	4.319,96
Benefici marge empresarial (6%)	2.356,34
TOTAL Costos Indirectes	6.676,30
TOTAL DE COSTOS (Directes i Indirectes) Total 12 mesos	45.948,62

L'estimació dels costos salarials s'han calculat prenent com a referència el III Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector contact center (BOE núm 137, de 9 de juny de 2023), la posterior aprovació i publicació de les taules salarials per l'any 2025 (BOE núm. 106, de 2 de maig de 2025) i segons la plantilla de persones treballadores que han d'executar el contracte, tal i com s'estableixen el Plec de preinscripcions tècniques (PPTP):



Categoria professional	Sou anual	Hores jornada segons conveni	Dedicació servei (h/setm.)	% de la jornada pel servei	Cost anual pel servei	Núm. Treballadors
A2 Cap departament/àrea	36.636,61 €	39 h	2 hores	5,13	1.879,46 €	1
D5 Responsable de serveis	23.384,11 €	39 h	4 hores	10,26	2.399,21 €	1
N9 Gestor telefònic	17.458,94 €	39 h	12 hores	30,77	5.372,12 €	1
D10 Teleoperador/a Especialista	16.576 €	39 h	25 hores	64,1	10.625,22	1
D10 Teleoperador/a Especialista	16.576 €	39 h	20 hores	51,28	8.500,17	1
TOTAL					28.776,18	

*La jornada setmanal establerta per conveni és de 39 hores.

Atès que aquest Conveni no realitza diferenciació retributiva per raó de gènere és el motiu pel qual no s'ha realitzat la desagregació de gènere en els costos salarials. La indicació d'aquest conveni col·lectiu que s'ha tingut en compte per realitzar el càlcul de costos en cap cas perjudica el conveni col·lectiu que sigui aplicable.

Així doncs, el cost anual s'ha obtingut tenint en compte el sou anual previst en el conveni i el percentatge de jornada cada treballador.

A efectes informatius, atès que durant aquest any de contracte (del 16 d'agost de 2025 a 15 d'agost de 2026) el servei comprendrà 250 dies laborables, a raó de 10 hores al dia, seran un total de 2.500 hores de servei, el preu per hora de servei seria el següent:

	Import anual	nº hores anuals	preu /hora
sense IVA	45.948,62 €	2.500	18,38€
amb IVA	55.597,83 €		22,24€

Ara bé, la determinació del preu de la present contractació es realitza a preus a tant alçada i la presentació de les ofertes per part de les empreses licitadores es realitzarà tenint en compte els pressupost base de licitació de **45.948,62€ IVA exclòs** i **55.597,83 € IVA inclòs**.

Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que estableix l'article 101 de la LCSP, és de 91.897,24€ IVA exclòs, que inclou un any de contracte (45.948,62€), més un màxim de 12 mesos de pròrroga (45.948,62€).

Càlcul del valor estimat:

1a anualitat	Pressupost eventual 12 mesos de pròrroga	Valor estimat del contracte
45.948,62€	45.948,62€	91.897,24 €

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2025005034
Codi Segur de Verificació: e9c53bce-78c9-43ee-ba5b-7a125de18975 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2875298 Data d'impressió: 20/06/2025 08:55:55 Pàgina 6 de 19		
SIGNATURES 1.- BERTA VITLLOCH MASMIQUEL (La cap del Servei d'Atenció a la Ciutadania), 18/06/2025 14:30:33		



Preu del contracte

El sistema de determinació del preu es realitza a tant alçat. Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació (desglossant la part de quota d'IVA que sigui aplicable).

El preu del contracte serà el que resulti de l'oferta que realitzi l'empresa adjudicatària, en virtut de la qual l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei, de forma successiva i pel preu màxim assenyalat en la seva oferta. S'entendrà, amb caràcter general, que en el preu proposat per l'adjudicatari s'hi inclouen totes les despeses que aquest hagi de dur a terme per a l'acompliment de les prestacions contractades, com són beneficis, assegurances, transports, taxes, tota mena de tributs i també el personal i material necessaris per portar a terme el servei i, en general, les que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest plec i el de prescripcions tècniques a les que s'ha de donar compliment durant el termini d'execució del contracte.

A tots els efectes s'entendrà que les ofertes presentades pels licitadors comprenen no només el preu del contracte, sinó també l'IVA i els altres tributs que li siguin d'aplicació segons les disposicions de la normativa vigent.

El preu consignat és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència i porta implícits tots aquells conceptes previstos en l'article 100 i concordants de la LCSP.

9.- REVISIÓ DE PREUS

No es preveu.

10.- SUBROGACIÓ DE PERSONAL

No procedeix.

11.- APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA I CRÈDIT DISPONIBLE

La despesa del present contracte es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària 20.92000.22799.- ADM GRAL Treballs realitzats a altres empreses.

Expedient d'abast plurianual:

D'acord amb l'article 174.1 del Reial Decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, l'autorització o realització de les despeses de caràcter plurianual, es subordinarà al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos. Pel que cal condicionar la despesa a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost per a les anualitats que correspongui.

Consta en l'apartat 8 del present informe la corresponent distribució per anualitats.

12.- CRITERIS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA/PROFESSIONAL I ECONÒMICA/FINANCERA I CLASSIFICACIÓ DEL CONTRACTISTA

a) Solvència econòmica i financera

El volum anual de negocis de les empreses licitadores, referit al millor exercici dintre dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de les activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per import igual o superior a l'anualitat mitjana del contracte, és a dir, per import igual o superior a 45.948,62€ IVA exclòs.

S'exigeix aquest mitjà de solvència econòmica i financera, atès que es considera que és el mitjà més idoni per tal de comprovar si les empreses podran assumir, durant la durada del contracte, els compromisos i les obligacions econòmiques que se'n derivin. L'import es basa en la mitjana del valor estimat del contracte, per tant, es troba vinculat a les obligacions econòmiques del contracte.

Acreditació de la solvència econòmica i financera

De conformitat amb l'article 87 de la LCSP, l'empresa que resulti adjudicatària acreditarà les dades declarades, mitjançant els comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en aquest registre, i, en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit.

Les empreses, que per la seva recent creació, encara no tinguin comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil i els empresaris individuals acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant la presentació del model 390 (declaració anual IVA) o bé el model 303 (declaració mensual o trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any. En el cas de que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora o contractista individual sigui inferior a tres anys, el requeriment d'acreditació del volum anual de negocis es podrà referir al període efectiu d'activitat de l'empresa. En el cas de que aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

b) Solvència tècnica o professional:

De conformitat amb l'article 90 de la LCSP, la solvència tècnica o professional mínima de l'empresari per executar aquest contracte s'haurà d'apreciar tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat, d'acord amb el mitjà següent:

b.1) Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similars característiques realitzat que els que constitueixen l'objecte del contracte que es licita de, com a màxim els tres últims anys que indiquin imports, dates i destinataris dels serveis, públics o privats. L'import anual acumulat en l'any de major execució haurà de ser igual o superior al 70% de l'anualitat mitjana del contracte, és a dir, igual o superior a 32.164,03€ IVA exclòs. **Concretament, s'haurà d'acreditar la realització d'un mínim de 2 serveis d'assistència tècnica a l'administració electrònica o similar, per una durada mínima de 6 mesos cadascun d'ells. Els serveis inferiors a 6 mesos no es tindran en compte.**

S'exigeix aquest mitjà de solvència, ja que l'experiència de l'empresa licitadora en contractes similars es considera necessària per garantir una correcta execució del contracte.



Acreditació de la solvència tècnica o professional

b.1) Els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant certificats expedits per aquest o, a manca d'aquest, mitjançant una declaració de l'empresari; en el seu cas, aquests certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per autoritat competent. Per determinar la correspondència entre els treballs acreditats i els que constitueixen l'objecte del contracte s'atendrà al CPV o similars i, en defecte de CPV, s'atendrà a l'objecte del contracte.

Quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a 5 anys, haurà de complir amb la solvència tècnica següent: declaració responsable indicant el personal tècnic, en el que haurà de constar, com a mínim, amb cinc persones, participants en el contracte. S'acreditarà per qualsevol mitjà que acrediti la disposició del personal.

Atès que la inscripció en un registre oficial d'empreses licitadores és obligatòria per participar en aquesta licitació, el licitador que hagi obtingut la major puntuació no haurà d'acreditar la solvència econòmica i financera i tècnica o professional, excepte que la informació obrant en el registre no consti vigent o actualitzada.

13.- CLASSIFICACIÓ EMPRESARIAL

No es requereix classificació de conformitat amb el que estableix l'article 77.1.b) LCSP.

14.- ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

De conformitat amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, l'empresa adjudicatària es compromet a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals següents:

- 2 teleoperadors especialistes (un a raó de 25h i l'altre, 20 hores/setmanals respectivament).
- 1 gestor telefònic (a raó de 12 hores/setmanals)
- 1 cap de servei (a raó de 4 hores setmanals)
- 1 cap d'àrea (a raó de 2 hores setmanals)

Tots ells hauran de tenir algun tipus de formació en matèria d'Administració Electrònica.

Cal tenir en compte que el personal l'experiència del qual es valori en la memòria tècnica (criteri d'adjudicació sotmès a un judici de valor), així com, si escau, el personal el coneixement de les llengües del qual es valori com a criteri d'adjudicació automàtic, haurà de ser el personal que quedarà adscrit al servei.

La documentació acreditativa d'aquest personal caldrà presentar-la en el requeriment previ a l'adjudicació del contracte, de conformitat amb la clàusula 15.1 del PCAP.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser



objecte de penalització o resolució contractual.

15.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

En compliment del que estableix l'article 146.2 LCSP, s'ha escollit una pluralitat de criteris d'adjudicació, tots ells vinculats amb el contracte, amb l'objecte que els licitadors puguin millorar les prestacions a realitzar, les característiques del servei a prestar i l'eficiència en la prestació objecte del contracte, d'acord amb el detall següent:

1.- Criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor: Memòria tècnica del servei a prestar

Ponderació/puntuació: fins a 25 punts.

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica en què s'especifiqui el servei a prestar. La memòria tècnica haurà de tenir una extensió de no superior a 15 pàgines (no inclou portada ni índex) en format PDF, lletra Arial 11 i desenvoluparà els apartats que es detallen a continuació. En el supòsit que la memòria tècnica sigui superior a 15 pàgines, no es valorarà a partir de la pàgina 16.

No es puntuaran les propostes que no s'ajustin a aquestes especificacions:

<u>Metodologia del servei:</u> Es valorarà la claredat i precisió en la metodologia a aplicar en la prestació del servei.	fins a 5 punts
<u>Diagrames de flux del tractament d'incidències:</u> Es valorarà la claredat del diagrama que faciliti i la seva comprensió, la claredat dels processos i seqüències, la definició dels passos en el procés, que sigui un diagrama complert i la delimitació de temps de cada seqüència.	fins a 5 punts
<u>Experiència del personal assignat al servei i organització interna:</u> Es valorarà el sistema organitzatiu dels mitjans humans i l'experiència del personal que s'adscriu al servei en la realització de treballs d'assistència tècnica en l'administració electrònica i/o en el servei de l'Administració d'atenció al ciutadà, ja que l'experiència del personal afecta de manera significativa i positiva a una millor execució del contracte. Les persones que quedaran adscrites al servei hauran de ser les persones l'experiència de les quals es valorarà en aquest apartat i només podran ser substituïdes, prèvia autorització de l'Ajuntament, per personal amb una experiència personal igual a la puntuada.	fins a 5 punts
<u>Resolució de les possibles saturacions del servei per overflow:</u> Es valorarà les solucions proposades per a la resolució de possibles saturacions del servei per overflow.	fins a 5 punts
<u>Indicadors del funcionament del servei:</u> Es valorarà la proposta raonada dels indicadors que permetin obtenir dades que siguin eficaces i eficients per a la valoració del funcionament del servei.	fins a 5 punts
TOTAL VALORACIÓ DE LA MEMÒRIA DEL SERVEI	25 punts

La memòria tècnica haurà de desenvolupar cada un dels apartats que s'indiquen en el



quadre anterior, seguint el que s'estableix en el plec de prescripcions tècniques i de conformitat amb els aspectes concrets i requisits que s'haurà de cobrir amb el servei. Es prioritzarà la qualitat del projecte i l'encaix real de les accions del servei amb les característiques de la ciutadania saltenca. A aquests efectes, es tindran en compte els següents criteris en la valoració:

- El grau d'alineació del projecte respecte els objectius.
- La claredat en la definició de les actuacions.
- La coherència i adequació del text del projecte.
- El grau de claredat i factibilitat del servei proposat.

És important tenir en compte que en la memòria tècnica NO s'ha de fer constar cap dels criteris quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules o automàtics. És a dir, no s'ha de fer constar l'oferta econòmica, l'ampliació de l'horari, el compromís de creació d'un repositori d'incidències, el compromís d'oferir formacions telemàtiques ni el compromís d'oferir el servei en diverses llengües.

2.- Criteris quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules o automàtics: fins a 75 punts

2.1.- Oferta econòmica. fins a un màxim de 40 punts.

L'empresa que presenti l'oferta més baixa respecte al pressupost base de licitació obtindrà 40 punts. La resta d'empreses obtindran la puntuació que resulti d'aplicar la fórmula:

$$\text{Puntuació} = 40 \times (\text{OMB}/\text{OAV})$$

OMB: import de la oferta més baixa
OAV: import de la oferta a valorar

L'elecció de la següent fórmula es fonamenta en el garantir el repartiment de la puntuació d'acord amb criteris d'estricta proporcionalitat entre les ofertes econòmiques presentades pels diferents licitadors.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació (pressupost anual), indicant com a partida independent l'IVA. Si s'excedeix la quantia del pressupost base de licitació, sense incloure l'IVA, l'oferta serà exclosa.

Per la comparació de les ofertes es tindran en compte els imports IVA exclòs.

L'empresa haurà d'indicar, si s'escau, el percentatge d'IVA a aplicar.

L'oferta es presentarà amb dos decimals. Si es presenta amb tres decimals, en el cas que el tercer decimal sigui inferior a 5, el segon decimal es mantindrà igual, i en el cas de ser major o igual a 5, el segon decimal s'incrementarà.

A continuació es detallen una sèrie de criteris de qualitat que pretenen millorar i optimitzar el servei objecte d'aquesta contractació, ja sigui perquè es vol arribar al màxim nombre de usuaris tot incrementant el nombre d'hores que estarà disponible el servei (punt 2.2); amb la disposició d'eines que permetin als ciutadans resoldre dubtes de tramitació fora de l'horari del servei (punt 2.3); amb formacions al personal



municipal a fi de que conegui els problemes que pot tenir la ciutadania en l'ús de la tramitació electrònica i no doni informacions contradictòries amb les del propi servei (punt 2.4) i per últim, i atès que Salt és un municipi amb una gran diversitat cultural i lingüística, la possibilitat d'oferir el servei en les llengües d'origen de les comunitats estrangeres més freqüents del municipi permetria trencar la bretxa lingüística que moltes vegades impedeix la formació de la ciutadania saltenca en l'ús de les plataformes digitals (punt 2.5). Els criteris de qualitat quantificables de manera automàtica són els següents:

2.2.- Criteri de qualitat - Oferta d'ampliació d'horari de cobertura, fins a un màxim de 5 punts.

Es valorarà l'ampliació de l'horari diari del servei, a raó de 2,5 punts per a cada hora addicional i fins a un màxim de 5 punts, de l'horari mínim previst a l'apartat 4.2 del plec de prescripcions tècniques particulars.

2.3.- Criteri de qualitat del servei pel compromís de creació d'un repositori d'incidències (tipus "Vikipèdia" o "FAQS") fins a un màxim 10 punts.

Es valorarà el compromís de creació d'un repositori d'incidències (tipus "Vikipèdia" o "FAQS") o tutorials de funcionament, perquè el ciutadà pugui consultar informació sobre el dubte o consulta en concret que té en qualsevol moment, encara que sigui fora de l'horari d'atenció.

Aquest repositori ha d'estar creat en el termini màxim de 6 mesos des de la data de formalització del contracte.

En el cas de no compliment s'aplicaran les sancions previstes en l'apartat 22.

2.4.- Criteri de qualitat del servei pel compromís d'oferir formacions telemàtiques a treballadors de l'Ajuntament en l'ús de les eines de l'administració electrònica disponibles per a la ciutadania - (màxim 10 punts)

Es valorarà a raó de **2,5 punts per a cada formació anual ofertada, d'un màxim de 60 minuts cadascuna**, adreçada a treballadors i /o polítics de l'Ajuntament en les eines d'administració electrònica, tant genèriques (funció i obtenció de certificats digitals, plataformes de serveis electrònics de l'AOC...) com específiques del propi Ajuntament de Salt (instàncies, catàleg de tràmits, portal de factures electròniques, accés a notificacions, etc.). Es tractaria que el personal municipal conegués i experimentés com es relaciona la ciutadania amb les eines electròniques municipals (experiència d'usuari).

2.5.- Criteri de qualitat del servei- Compromís d'oferir el servei en diferents llengües (màxim 10 punts)

Es valorarà la capacitat del servei de poder atendre en les llengües d'origen de les comunitats estrangeres més freqüents del municipi, a raó de **2 punts** per a cada llengua que es proposi, exceptuant el català i el castellà.

En cas que s'opti a obtenir puntuació en aquest criteri, s'estableixen dues opcions:

A) L'empresa licitadora es compromet a adscriure al contracte a una o diverses persones que disposi/n de coneixement de llengües diferents al català i castellà per la



prestació del servei. La/es persona/es que disposi/n dels diplomes o de les titulacions oficials que acrediti el coneixement de les llengües ofertades o la justificació del coneixement de la llengua materna o paterna, haurà/n de ser la/es persona/es que quedi/n adscrita/es al servei, i només podrà/n ser substituïda/es prèvia autorització de l'Ajuntament per personal amb el mateix coneixement.

En aquest cas, per poder valorar aquest criteri l'empresa licitadora haurà de complimentar l'Annex 2 del PCAP amb el compromís que, en el supòsit de ser el licitador proposat adjudicatari, de conformitat amb l'article 150.2 de la LCSP s'aportarà la documentació especificada en la clàusula 15.1 del PCAP per tal d'acreditar la disposició efectiva dels mitjans que la seva empresa s'hagués compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte.

B) L'empresa licitadora es compromet a disposar d'eines de traducció simultània per poder prestar el servei en llengües diferents del català i castellà.

En aquest cas, per poder valorar aquest criteri l'empresa licitadora haurà de complimentar l'Annex 2 del PCAP amb el compromís que, en el supòsit de ser el licitador proposat adjudicatari, de conformitat amb l'article 150.2 de la LCSP s'aportarà la documentació justificativa de la disposició de les eines de traducció simultània per la prestació del servei.

Pel que fa a la ponderació de cada criteri d'adjudicació, s'ha establert tenint en compte com milloren la prestació de l'objecte del contracte, atribuint més puntuació als criteris qualitius que al criteri relacionat amb el preu.

16.- CRITERIS PER A LA DETERMINACIÓ DE L'EXISTÈNCIA DE BAIXES PRESUMPTAMENT ANORMALS

Els únics criteris que es tindran en compte per valorar l'existència de baixes anormals seran els criteris automàtics, ja que els criteris subjectes a judici de valor no es consideren eficaços per valorar la viabilitat de les ofertes presentades.

Si només concorre un licitador :

Es consideren incurses en presumpció d' anormalitat les ofertes que compleixin els dos criteris següents:

- a) Que l'oferta econòmica sigui inferior al pressupost base de licitació en més del 25%.
- b) Que la puntuació que correspongui al licitador per la resta de criteris d'adjudicació avaluable automàticament diferents a l'oferta econòmica sigui superior al 90 % de la puntuació total establerta per a aquests criteris en el Plec.

Si concorren dos licitadors :

Es consideren incurses en presumpció d' anormalitat les ofertes que compleixin els dos criteris següents:

- a) Que l'oferta econòmica sigui inferior a l'altra oferta en més del 20%.



b) Que la puntuació que correspongui al licitador per la resta de criteris d'adjudicació avaluable automàticament diferents a l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 20% a la puntuació de l'altra oferta per aquests mateixos conceptes.

Si concorren tres o més licitadors:

Es consideren incurses en presumpció d'anormalitat les ofertes que compleixin els dos criteris següents:

a) Que l'oferta econòmica sigui inferior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les ofertes econòmiques presentades.

b) Que la puntuació que correspongui al licitador per la resta de criteris d'adjudicació avaluable automàticament diferents a l'oferta econòmica sigui superior a la suma de la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes 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.

17.- ADMISIÓ DE VARIANTS O MILLORES

No s'admet

18.- GARANTIES

Sí: Import: 5% del preu final d'adjudicació, exclòs l'IVA.

Termini de garantia: S'estableix un termini mínim de garantia de tres mesos.

19.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ EN MATÈRIA MEDIAMBIENTAL, SOCIAL O LABORAL

1. Dels principis ètics

- Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment



de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

- g) En qualsevol cas, l'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que li siguin d'aplicació del Codi d'ètica i Bon govern local de l'Ajuntament de Salt publicat al BOPG núm. 237 de 12 de desembre de 2014.

2. De protecció de dades de caràcter personal i tractament de dades personals

Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte de l'òrgan de contractació, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions de l'òrgan de contractació en relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa. El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat de prestar els serveis encarregats.

En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant l'Administració, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part de l'Administració dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

Vist que cal especificar si el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, en compliment de l'article 122.2.e de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic en la presentació de l'oferta els licitadors informaran de si els servidors seran els de l'Ajuntament o seran propis i si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, d'acord amb el model que figura a l'Annex del PCAP. Així mateix, abans de la formalització del contracte, el proposat adjudicatari presentarà una declaració responsable en la qual informará de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors, així com el nom o el perfil empresarial, fent referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes, d'acord amb el model que figura a l'Annex del PCAP.

3. En matèria social

Atesa la importància del tipus de llenguatge utilitzat en les comunicacions i en l'assistència amb la ciutadania, s'estableix la següent condició especial d'execució

Ús del llenguatge inclusiu



L'empresa contractista ha de garantir una execució del servei observant els criteris del llenguatge inclusiu, assegurant que:

- En les activitats derivades de l'execució del contracte, no es fan servir un llenguatge o imatges sexistes, que atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol mena ni contra els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura del medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- En la comunicació general no incorre en qualsevol mena de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les comunicacions derivades de l'execució del contracte, evita l'exaltació de la violència i fomenta la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

Mitjà d'acreditació:

En l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària ha d'aportar la seva guia de llenguatge inclusiu i no sexista.

En cas de no tenir guia, l'empresa adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha d'aportar una declaració responsable signada per la representació legal de l'empresa, conforme es compleix aquesta condició en totes les activitats i comunicacions derivades del contracte.

Les condicions especials d'execució tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

20.- OBLIGACIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

Tenen el caràcter d'obligacions essencials, a més de les establertes en el plec de clàusules administratives particulars, les següents:

1. Les condicions especials d'execució tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

2. El compromís d'adscripció de mitjans personals té caràcter d'obligació essencial.

L'incompliment de qualsevol de les dues obligacions es considerarà una falta molt greu i podrà comportar, en el seu cas, la resolució del contracte.

21.- SUBCONTRACTACIÓ

Ateses les característiques de les prestacions que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, no es permet la subcontractació del personal que s'adscriu a l'execució del contracte.

No obstant, el contractista únicament podrà subcontractar, prèvia justificació, serveis per substitucions puntuals, així com els serveis no principals o substancials del contracte.

22.- RÈGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS

El contractista queda obligat al compliment del termini d'execució total del contracte en els termes previstos en el Plec, així com els terminis parcials si s'han establert en el Programa de treball. El règim de penalitats per demora serà el previst a l'article 193 LCSP.

Es consideraran infraccions a efectes contractuals, totes les actuacions i omissions del contractista tipificades com segueixen i que comportin un perjudici o una pèrdua en relació a les exigències especificades en aquest plec i en la documentació tècnica.

Els incompliments defectuosos i els incompliments de les obligacions contractuals imputables al contractista durant la vigència del contracte són classificades com a infraccions molt greus, greus i lleus.

a) Infraccions molt greus:

1. L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral s'establertes pel dret de La Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculen l'Estat i en particular dels establerts a l'annex V del la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
2. El retard en l'inici de la prestació del servei, després d'haver estat adjudicat definitivament, si no hi ha una causa de força major, o no disposar dels mitjans que s'ha compromès a adscriure a l'inici del servei i/o durant l'execució del servei.
3. Impedir o dificultar les tasques de supervisió i control del servei per part del responsable del contracte, o bé realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
4. L'impagament de més de dues mensualitats, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la prestació.
5. L'aplicació greu i dolosa, per part del contractista, de condicions salarials inferiors a les derivades de conveni col·lectiu sectorial aplicable als treballadors que estiguin participant en la prestació.
6. L'incompliment de qualsevol compromís considerat com a criteri d'adjudicació, en el cas que fos determinant per resultar adjudicatària de la licitació.
7. Reincidència en la comissió de tres faltes greus.
8. Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en els plecs.

**b) Infraccions greus:**

1. Desobediència en les indicacions efectuades pel responsable del contracte en relació a la prestació.
2. No posar en coneixement del responsable del contracte prèviament a la celebració de qualsevol acte de publicitat o difusió de l'empresa adjudicatària relativa a l'objecte d'aquest contracte.
3. L'incompliment de qualsevol compromís considerat com a criteri d'adjudicació, en el cas que no fos determinant per resultar adjudicatària de la licitació.
4. L'impagament de fins a dues mensualitats, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la prestació.
5. L'aplicació, per part del contractista, de condicions salarials inferiors a les derivades de conveni col·lectiu sectorial aplicable als treballadors que estiguin participant en la prestació.
6. Reincidència en la comissió de tres faltes lleus.
7. Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

c) Infraccions lleus:

1. No comunicar immediatament al responsable del contracte les deficiències o irregularitats en la prestació del servei.
2. Incorreccions repetitives en la facturació per part del contractista.
3. Els retards reiterats en el pagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la prestació.
4. Aquells incompliments no previstos anteriorment i que suposin l'incompliment de les obligacions o condicions establertes en aquest plec o el plec de prescripcions tècniques.
5. Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

Penalitats contractuals

La comissió d'infraccions contractuals per part de l'empresa adjudicatària comportarà, previ procediment sancionador contradictori instruït a l'efecte, la imposició de les següents penalitats contractuals:

a) Per infraccions molt greus:



- Multa de fins a un 10% del preu d'adjudicació, IVA exclòs

b) Per infraccions greus:

- Multa de fins a un 7% del preu d'adjudicació, IVA exclòs

c) Per infraccions lleus:

- Multa de fins a un 4% del preu d'adjudicació, IVA exclòs

Per a la imposició de la multa corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de graduació, de conformitat amb el principi de proporcionalitat:

- La gravetat de la infracció comesa
- La importància econòmica
- L'existència d'intencionalitat
- La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats
- La reincidència, per incórrer, en el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa
- El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte
- El benefici obtingut pel contractista.

En tot cas, serà necessari atorgar el corresponent tràmit d'audiència al contractista.

23.- RÈGIM DE PAGAMENT

El pagament del servei es durà a terme mitjançant la presentació de factures amb periodicitat mensual, expedida pel contractista un cop realitzada la prestació del període i conformada pel responsable.

En el cas que l'adjudicatari es trobi incurs en l'obligatorietat d'emetre factura electrònica en els termes de la llei 25/2013, de 27 de desembre, la factura haurà de reunir els requisits tècnics establerts en aquesta norma, i s'haurà de presentar en el termini màxim de 30 dies de la finalització de la prestació mensual, al Registre de factures electròniques de l'Ajuntament de Salt: <https://ajuntamentdesalt.face.gob.es> o alternativament <https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=27>

Oficina comptable:.. L 01 17 1557

Òrgan gestor:..... L 01 17 1557

Unitat de tramitació : L 01 17 1557

Òrgan de contractació: Junta de Govern Local

Destinatari: Servei gestor del contracte. Àrea de Serveis Generals.

Denominació del contracte: servei d'assistència i acompanyament telefònic a la ciutadania en l'ús de les plataformes de tramitació administrativa electròniques.

Número d'expedient: 2025F035000016

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2025005034
Codi Segur de Verificació: e9c53bce-78c9-43ee-ba5b-7a125de18975 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2875298 Data d'impressió: 20/06/2025 08:55:55 Pàgina 19 de 19	SIGNATURES 1.- BERTA VITLLOCH MASMIQUEL (La cap del Servei d'Atenció a la Ciutadania), 18/06/2025 14:30:33	



El pagament es realitzarà per l'Ajuntament de Salt, en els terminis establerts en l'article 198.4 LCSP, sens perjudici que se li pugui exigir la presentació dels documents de cotització del personal destinat a l'execució del contracte, als efectes de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social.

24.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designa com a responsable del contracte per portar a terme el seguiment i control de la seva execució a la cap del Servei d'Atenció a la Ciutadania, la sra. Berta Vitlloch Masmiquel.

La unitat encarregada de dur a terme el seguiment del contracte serà l'Àrea de Serveis Generals.

25.- NO FRACCIONAMENT DEL CONTRACTE

El present contracte no es fracciona, ja que la totalitat de les prestacions del servei que es requereix es troben inclosos en el present contracte, sense que existeixin altres contractes amb el mateix objecte.

Salt, a la data de la signatura electrònica.

Signat