


Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Governança i Economia Sistemes i TIC OLN		
Codi de verificació  3Y4F1L2J5W6S6K070NQ9		
Document TIC19I006G	Expedient 21549/2025	Data 21-05-2025

MEMORIA JUSTIFICATIVA

De conformitat amb els articles 28 i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, el present document s'emet als efectes de justificar, entre d'altres extrems, la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el present contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per a satisfer-les.

I. DEFINICIÓ DEL CONTRACTE

- 1. Nom del contracte:** Serveis per l'assistència tècnica integral a l'Administració Electrònica de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.
- 2. Identificació de la necessitat a satisfer (causa de la contractació):** Art. 28 LCSP

La necessitat de l'Administració que es vol satisfer mitjançant la contractació de les prestacions corresponents és:

Disposar del personal tècnic i el materials adequats atès l'Ajuntament no disposa d'aquests mitjans per poder mantenir les instal·lacions amb garanties pel nivell d'especialització

- 3. Relació prestacions que inclou el contracte:** Art. 99.1 LCSP

La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament de les diferents plataformes electròniques públiques. Aquest servei és una necessitat perquè l'Ajuntament pugui donar compliment a les seves obligacions de gestió i servei, amb una gestió eficaç i eficient dels recursos públics.

- 4. Contracte mixt:** Art. 18 LCSP

No

- 5. Codi CPV (vocabulari comú de contractes públics):** Art. 2 LCSP

CODI	DESCRIPCIÓ	CATEGORIA
72253000-3	Serveis unitat d'assistència i suport	Serveis

- 6. Divisió en lots:** No. Art. 99.3 LCSP

Aquest subministrament no es divideix en lots, donat que la seva naturalesa no ho permet. El fet de dividir el lots dificultaria la correcta execució del mateix des d'un punt de vista tècnic i posaria en risc la correcta execució al implicar una ingent coordinació en l'execució de la total prestació del servei

7. Contracte reservat en favor de Centres Especials de Treball i/o Empreses de inserció: Disposició Addicional 4 LCSP

No

8. Termini d'execució de la prestació o durada del contracte: Art. 29 LCSP

2 Anys a comptar des del dia següent a la formalització del contracte.

Inclou pròrrogues:

- a) Nombre de pròrrogues: 2
- b) Durada de les pròrrogues: 1 + 1 anys

9. Es una necessitat puntual: No

10. Contracte de continuïtat: Sí, contracte actual: 7736/2021

11. Lloc/as de prestació del servei o de lliurament dels béns. Art. 300 i 311 LCSP

Adreça/ces: Servei online

12. Responsable del contracte: Art. 62 LCSP

Correspon supervisar l'execució del contracte i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta del seu objecte a:

- a) Nom i cognoms: Joan de la Paz
- b) Càrrec: Cap de Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.
- c) Telèfon: 933790050 (ext. 5103)
- d) Correu electrònic: delapaz@elprat.cat

13. Vocals de la Mesa de contractació: Art. 326 LCSP

La mesa estarà constituïda a més de la presidència, la secretaria general, l'interventor de l'Ajuntament i el secretari de la mesa, o les persones que les substitueixin, pels vocals següents:

Vocal 1:

- a) Nom i cognoms: Joan de la Paz Sánchez
- b) Càrrec: Cap de Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Vocal 2:

- a) Nom i cognoms: Marta Montón Bruxola
- b) Càrrec: Cap de l'Oficina d'Informació i Atenció

II. DADES ECONÒMIQUES

14. Pressupost base de licitació: Art. 100 LCSP

Import IVA exclòs	88.000,00 €/any
Tipus d'IVA 21%	Import IVA inclòs: 106.480,00 €

Límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació.

15. Desglossament pressupost base de licitació:

Costos directes		Import anual €
Monitorització d'incidències	1,50%	1.320,00 €
Generació d'indicadors de rendiment i ús	1,50%	1.320,00 €
Xarxa telefònica i centraleta, gravació trucades i emmagatzematge	5,22%	4.592,65 €
Sensibilització ciutadana	2,50%	2.200,00 €
Costos salarials	64,28%	56.567,35 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	75,00%	66.000,00 €

Costos indirectes		Import anual €
Despeses generals	17,50%	15.400,00 €
Benefici industrial	10,00%	6.600,00 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	27,50%	22.000,00 €

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes). Pressupost net.	88.000,00 €
---	--------------------

16. Valor estimat del contracte: Art. 101 LCSP. Imports sense incloure IVA

VALOR ESTIMAT CONTRACTE	PRESSUPOST DURADA (2 ANYS)	PRESSUPOST PRORROGA (2 ANY/S)	MODIFICACIONS PREVISTES (FINS 0 %)
352.000 €	176.000 €	176.000 €	0 €

17. Determinació del preu: Art. 102 LCSP

A tant alçat

18. Subrogació de personal: Art. 130 LCSP

S'implica a l'adjudicatari l'obligació de subrogar-se com a ocupador en determinades relacions laborals: No

19. Forma de pagament del preu. Art. 198 LCSP

L'habitual de la corporació, periòdicament en cada un dels venciments (fixa) mensuals

20. Finançament pressupostari:

Partida pressupostària	CENTRE DE COST
------------------------	----------------

0111.920.227991	306.502
-----------------	---------

21. Centre de cost: 3.06.5.02 – Sistemes i TIC

22. Unitat tramitadora: GE0002267 – Sistemes i TIC

23. Contracte subvencionat: No

24. Abast plurianual: Sí

25. Desglossament anualitats:

Anualitat	Període	Partida pressupostària	Import IVA exclòs	Import IVA inclòs
2025	novembre - desembre	0111.920.227991	14.666,67 €	17.746,67 €
2026	gener- desembre	0111.920.227991	88.000 €	106.480 €
2027	gener – octubre	0111.920.227991	73.333,33 €	88.733,33 €
		IMPORT TOTAL	176.000 €	212.960 €

III. PROCEDIMENT

26. Format de tramitació: Ordinària

27. Procediment de licitació: Procediment obert. Art. 156 LCSP

28. Contracte sotmès a regulació harmonitzada: Sí. Art. 19 i següents LCSP

IV. CAPACITAT PER A LICITAR I SOLVÈNCIA

29. Requisits i mitjans d'acreditació de la solvència econòmica i financera: Art. 86 i ss. LCSP

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

ASSENYALAR	REQUISIT	MITJÀ ACREDITACIÓ
X	Volum anual de negocis del licitador o candidat, en l'àmbit a que es refereix el contracte, referit al millor exercici dins els tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació d'ofertes, per un import mínim de 400.000 €	S'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en el registre, i en cas contrari per les dipositades en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

ASSENYALAR	REQUISIT	MITJÀ ACREDITACIÓ
X	<p>Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de com a màxim, els 3 últims anys en què s'indiqui, l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.</p> <p>S'haurà d'acreditar un mínim de 5 serveis de característiques d'igual o similar naturalesa que l'objecte del contracte en el darrer any (serveis per l'assistència tècnica integral a l'Administració Electrònica).</p>	<p>Certificats de tercers que indiquin l'import, data i el destinatari públic o privat. Per determinar la correspondència entre les prestacions i les que constitueixen l'objecte del contracte s'atendrà al CPV.</p>
X	<p>Indicació del personal tècnic encarregats de l'execució de contracte. El servei a licitar és estratègic i prioritari per l'Ajuntament del Prat, per aquest motiu aquest apartat exigeix al personal tècnic destinat a efectuar el servei una experiència mínim contrastada, s'exigeix acreditar els següents requisits:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Persona directora del projecte:</u> experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic. 2. <u>Persones gestores especialistes:</u> experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic. 	<p>Declaració responsable acompanyada dels documents acreditatius corresponents</p>

30. Classificació en els contractes de serveis. No. Art. 11, 37 i 38 RGLCAP.

31. Si s'ha informat positivament sobre la reserva en favor de Centres Especials de Treball i/o Empreses de inserció indicar la capacitat específica: No

V. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

*La valoració de les ofertes s'ha de fer ordinàriament mitjançant una **pluralitat de criteris** en base a la **millor relació qualitat-preu** que han de: justificar-se a la memòria, estar vinculats amb l'objecte del contracte, ser formulats de manera objectiva, garantir l'avaluació de les ofertes en condicions de competència efectiva i incorporar especificacions que permetin avaluar les ofertes segons els criteris d'adjudicació.*

32. Criteris d'adjudicació subjectes a judicis de valor (màxim 40 punts)

Al tractar-se d'un contracte que pot afectar la propietat intel·lectual els licitadors podran marcar el caràcter confidencial total o parcial de la memòries presentades. Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica on es defineixi detalladament i de forma ordenada la totalitat dels punts definits dins de l'apartat 4.2 de requisits d'expertesa. Es valorarà el detall i qualitat de la solució proposada, així com les millores o innovacions que siguin susceptibles de millorar el servei d'acord als ítems de valoració.

Cada un dels 8 requisits a desenvolupar a la memòria tècnica es puntuarà amb 5 punts. **La memòria que presentin els licitadors ha de seguir exactament el guió establert de 8 apartats, explicant clarament i diferenciant en subapartats cada un dels ítems que es puntuen. Si el format de presentació no s'estructura en aquest format serà exclosa.**

Els requisits d'expertesa i el ítems de valoració són els següents:

001. Informació d'atenció: el servei oferirà 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 o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **001.I01.** El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament <-> Adjudicatari. **(1 punt)**
- **001.I02.** Flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers. **(1 punt)**
- **001.I03.** Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament. **(1 punt)**
- **001.I04.** Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió. **(1 punt)**
- **001.I05.** 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. **(1 punt)**

002. Recursos personals i materials: relació de recursos personals i materials destinats al servei.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **002.I01.** Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries). **(2,5 punts)**
- **002.I02.** Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, canals, eines d'atenció d'assistència telemàtica. **(2,5 punts)**

003. Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **003.I01.** 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. **(2 punts)**
- **003.I02.** Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta. **(1,5 punts)**
- **003.I03.** Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar. **(1,5 punts)**

004. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **004.I01.** Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow. **(2,5 punts)**
- **004.I02.** Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei. **(2,5 punts)**

005. Informes de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **005.I01.** Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret: **(2,5 punts)**
 - La informació i la seva utilitat real.
 - La claredat i concreció de resum.
- **005.I02.** El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret: **(2,5 punts)**
 - Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible.
 - Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.
 - Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

006. Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **006.I01.** El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei. **(2 punts)**
- **006.I02.** El període d'actualització i posa a disposició de la informació. **(1 punt)**
- **006.I03.** El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés. **(2 punts)**

007. Idioma de prestació del servei: es farà com a mínim en català, castellà, anglès o francès, sempre segons preferència del ciutadà.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **007.I01.** Proposta de prestació del servei en d'altres idiomes, detallant a la proposta els idiomes, el compromís de disponibilitat i els criteris de qualitat de servei. **(5 punts)**

008. Innovació i proactivitat del servei: la innovació i la proactivitat del servei són pilars fonamentals per garantir un servei eficient, àgil i adaptat a les necessitats actuals i futures. En un entorn digital en evolució constant, aquestes qualitats no només permeten optimitzar processos i reduir costos, sinó també anticipar-se als desafiaments, oferint solucions que milloren l'experiència ciutadana, alhora que enforteixen la confiança en l'administració pública. Apostar per propostes innovadores i proactives és invertir en un servei que no sols compleix, sinó que supera expectatives, impulsant la transformació digital de manera sostenible i efectiva.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **008.I01.** Especificar elements innovadors incorporats al servei i que realitzen un ús intensiu de les noves tecnologies. **(2 punts)**
- **008.I02.** Proposta de possibles accions proactives a realitzar amb el servei ofert, sense que suposin un cost addicional per l'Ajuntament. Exposant els casos d'ús i el procés bàsic d'actuació, eines implicades, informe a reportar i la motivació de la importància de l'acció. **(3 punts)**

33. Criteris d'adjudicació automàtics (màxim 60 punts)

Només passaran a aquesta fase les propostes que hagin obtingut **un mínim de 20 punts** en la valoració dels **criteris de judici de valor**.

1.- Criteris automàtics relatius al preu. (fins a 50 punts)

$$\text{PUNTUACIÓ} = \left(1 - \frac{(\text{Oferta a valorar} - \text{Millor Oferta})}{\text{Pressupost de licitació}} \right) \times \text{Núm. Punts}$$

Es considerarà que pot incórrer en preu anormal o desproporcionat el d'aquelles ofertes que siguin **15 unitats percentuals** per sota de la mitjana de les ofertes presentades. La mitjana de les ofertes es calcularà com la mitjana aritmètica de les ofertes admeses a la licitació, llevat de l'oferta més alta i la més baixa, que no es tindran en compte per a l'esmentat càlcul. No obstant això, quan el nombre d'ofertes admeses sigui inferior a cinc, per calcular la mitjana es tindran en compte totes les ofertes i en cas de presentar-se una sola oferta, quan sigui **20 unitats percentuals** per sota al pressupost màxim de la licitació.

2.- Criteris automàtics relatius a la qualitat. (fins a 10 punts)

Implementació d'un panell de control amb les dades establertes al requisit general R-GEN-008, inclosos els filtres de dades necessaris, amb tecnologia PowerBI i seguint el full d'estil de l'Ajuntament.

Aquesta millora s'haurà d'acreditar mitjançant la presentació de declaració responsable.

VI. GARANTIA, RECEPCIÓ I LIQUIDACIÓ

34. Constitució de la garantia provisional: No. Art. 106 LCSP

35. Constitució de la garantia definitiva: Sí, la que s'estableix legalment Art. 107 LCSP

36. Termini recepció del contracte: Art. 210 LCSP

Es durà a terme un acte formal i positiu de recepció o conformitat al lliurament o realització de l'objecte del contracte dins dels 30 dies següents des de la finalització del termini d'execució/durada del contracte

Termini de garantia del contracte: Art. 210 LCSP
El contracte té una garantia d'un mes.

VII. MODIFICACIÓ I SUBCONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE

37. Modificació prevista del contracte: Art. 204 LCSP

a) Causa de modificació: no tenim prevista modificació

38. Subcontractació. Art. 215 LCSP

NO, la prestació o part de la mateixa ha de ser executada directament per l'adjudicatari, de conformitat amb els raonaments següents:

Atès que es tracta d'un servei en què la prestació principal és única, no estant conformats cadascun dels lots per altres parts diferenciades o accessòries en què pogués dividir-se el contracte, es considera que aquesta prestació principal té caràcter de tasca crítica per la qual cosa no pot ser objecte de subcontractació, de conformitat amb el que assenyalava l'article 215.2 e) de la LCSP

VIII. ALTRES QÜESTIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

39. Condicions especials d'execució del contracte de caràcter social, ètic, mediambiental o d'un altre ordre. Art. 202 LCSP

És condició especial d'execució del contracte la següent:

1. Innovació

L'empresa adjudicatària, tres mesos abans de la finalització de la prestació, ha de fer una diagnosi de la prestació que s'ha dut a terme partint de la seva experiència durant l'execució de la prestació i d'acord amb el contingut del plec de prescripcions tècniques, i ha de presentar una proposta innovadora de millora o optimització del procés o del producte.

Mitjà d'acreditació:

L'empresa adjudicatària ha de presentar un informe amb les propostes d'innovació concretes i relacionades amb els apartats concrets del plec de prescripcions tècniques.

2. Disminuir la bretxa digital

L'empresa adjudicatària dels serveis que es prestin amb mediació de tecnologia o de mitjans informàtics ha d'establir mesures per lluitar contra la bretxa digital. Les mesures poden incloure activitats formatives o mecanismes de suport i ajuda.

Mitjà d'acreditació:

L'empresa adjudicatària ha de presentar un informe en què es recullin i s'exposin totes les mesures que s'han dut a terme per lluitar contra la bretxa digital, i s'indiquin les hores i/o el pressupost que s'hi ha dedicat, i també els resultats que s'han obtingut.

40. Tractament de dades personals per compte del contractista. Disposició addicional 25ª LCSP

Sí

41. Contacte habitual amb persones menors (menors de catorze anys). Art. 58 Llei orgànica 8/2021.

No

42. Pòlissa de responsabilitat civil. Sí, amb cobertura de 600.000 €

43. Contracte amb tractament de dades confidencials (segons Reglament i LOPD)

Si, dins de la prestació del servei es podrà demanar dades bàsiques del tercer (ciutadania, empresa o entitat) pel seu contacte posterior en atencions que requereixin d'una demora per motius de consulta als serveis municipals.

44. Penalitats específiques. Art. 192 i següents LCSP

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Valor indicador de qualitat del servei: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 en valor mig.
- Valor indicador temps d'espera: en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

S'aplicarà una penalització % del total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

Valor indicador de qualitat del servei (>=4 sobre un màxim de 5)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De >=3,5 a <4,0	20%
De >=3,0 a <3,5	40%
De >=2,5 a <3,0	70%
De >=2,0 a <2,5	80%
De >=1,5 a <2,0	90%
< 1	100%

Valor indicador temps d'espera (<=2 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De >2 a <3	10%
De >=3 a <4	20%
De >=4 a <5	30%
De >=5 a <6	40%
De >=6 a <7	50%
De >=7 a <8	60%
De >=8 a <9	70%
De >=9 a <10	80%
De >=10 a <15	90%
> 15	100%

45. Annexos del plec de prescripcions tècniques: No

El Prat de Llobregat,