

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ EL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA 012 GENCAT (Expedient PR-2026-17)

1. Dades que identifiquen l'expedient i CPV:

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya.

Consisteix en rebre i tractar les demandes d'atenció, informació, gestions i tramitacions de tots els serveis que la Generalitat de Catalunya determini incloure a la plataforma del 012.

L'atenció es fa amb els sistemes que s'hagin definit o els que es puguin sol·licitar posteriorment, fruit de l'evolució social i tecnològica.

Número d'expedient GEEC: PR-2026-17

Codi CPV: 79512000-6 Centre de trucades

2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència té les competències relatives a la coordinació dels serveis corporatius d'informació i d'atenció ciutadana per a tots els canals, entre els quals, el servei d'atenció telefònica 012 (Art. 21 del DECRET 376/2024, de 8 d'octubre, de reestructuració del Departament de la Presidència).

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, basant-se en el principi d'accessibilitat, ha anat incrementant els canals a través dels quals es pot obtenir informació, gestionar tràmits o comunicar-se amb la Generalitat de Catalunya. Les diferents naturaleses dels canals d'atenció han anat convergint en un model multicanal d'atenció amb l'objectiu de crear economies d'escala, aprofitar millor les oportunitats i aconseguir un major valor final per a la ciutadania.

Per fer front a les demandes d'una societat altament canviant i adequar-se a les seves necessitats presents i futures, en els darrers anys la Generalitat de Catalunya ha apostat decididament per l'aplicació de les tecnologies de la informació com a eina per desenvolupar la seva política de millora de la qualitat de vida ciutadana i de la competitivitat de les empreses per tal d'aconseguir una administració més oberta i transparent facilitant l'accés a la informació pública.

El servei d'atenció ciutadana 012 es crea l'any 1999 en base a l'Acord de Govern de 17 de novembre de 1998. En aquests anys, el 012 ha passat de ser un servei d'informació d'adreces i telèfons a una plataforma d'atenció multicanal capaç de realitzar tràmits d'alta complexitat, integrant-hi l'alta de consultes a la bústia de contacte del gencat.cat i l'atenció de la missatgeria instantània del Telegram.

S'ha mantingut una constant evolució culminant en un model funcional i d'alta eficiència que l'ha convertit en el referent d'aquest tipus de serveis, sent premiat en dues ocasions en els fòrums del sector dels contact center. A aquest reconeixement professional cal afegir-hi els nivells de satisfacció ciutadana amb el servei: 4,79 sobre 5, en els darrers anys.

Des del seu inici el servei s'ha contractat a proveïdors externs atesa la necessitat de disposar de tecnologia i professionals altament qualificats, només disponibles en empreses especialitzades i líders del sector, per tal de poder donar resposta a la complexitat funcional i de continguts d'un servei d'aquestes característiques que gestiona, només al 2024, 1.900.000 motius de consulta, més de 2.000.000 de trucades ateses, i atén amb una mitjana anual de 265 agents, 31.000 consultes de

missatgeria instantània, 12.800 formularis web i 3.700 missatges a xarxes socials. La Generalitat de Catalunya no disposa dels mitjans humans ni materials per dur a terme aquest servei.

En aquests tipus de serveis la tecnologia és l'element clau a l'hora de plantejar solucions que permetin ampliar prestacions i serveis sense haver d'incrementar el pressupost. La contractació d'empreses externes especialitzades a més d'aportar professionals experts en l'eficiència de la gestió telefònica, evita haver de fer inversions en aquest tipus de tecnologia que evoluciona constantment, facilitant la disponibilitat de les solucions més avançades que normalment ofereixen més servei amb menys despesa.

Tot plegat fa recomanable continuar amb la contractació externa per a la prestació d'aquest servei, bàsicament per:

- Poder continuar atenent amb les màximes garanties tècniques i professionals la demanda d'atenció telefònica, correu electrònic, xarxes socials, SMS i altres canals que puguin desenvolupar-se en el futur amb una visió multicanal i omnicanal del servei.
- Disposar de la capacitat d'innovació tecnològica necessària per a l'adequació del servei a nous requeriments i necessitat de la ciutadania.

3. Característiques principals de la contractació:

Les tasques a realitzar es detallen a l'informe de prescripcions tècniques (PPT).

La divisió en lots

El servei d'atenció ciutadana 012 atén una gran diversitat temàtica. Això implica una gestió complexa de bases d'informació, eines, sistemes, processos i milers d'hores de formació i reciclatge. Les seves característiques operatives requereixen solucions funcionals compactes per tal de poder aprofitar al màxim els recursos disponibles, per la qual cosa dividir l'expedient en lots implicaria disfuncions operatives greus i un sobre cost afegit, és a dir, la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificultaria l'execució correcta des del punt de vista tècnic perquè cal coordinar l'execució de les diferents prestacions en únic contractista, atesa la seva complexitat.

També cal considerar que el 012 dona suport a serveis d'emergències que genera un volum molt elevat de trucades. En aquest sentit, la coordinació amb Protecció Civil per mobilitzar recursos depèn en gran mesura de les solucions integrades en una única plataforma gestionada per un únic contractista.

És per tot això que es justifica la no divisió en lots d'aquesta contractació.

Termini d'execució del contracte

El **termini d'execució** del contracte serà d'un any, des de l'1 de gener de 2026 fins al 31 de desembre de 2026, o des de la signatura del contracte, si aquesta és posterior, i fins al 31 de desembre de 2026, prorrogable fins el 31 de desembre de 2027 amb la previsió de dues pròrroques de 6 mesos cadascuna.

Modificació del contracte

El contracte es podrà modificar fins a un màxim del 20% del preu del contracte, en els supòsits següents:

1. L'assumpció de noves de competències o la supressió d'alguna o algunes de les existents, per part dels Departaments de la Generalitat.
2. L'atribució al Departament de nous mitjans o la reducció dels existents com a conseqüència de processos d'estructuració o reestructuració del Departament.

3. L'ampliació o reducció del catàleg de serveis.
4. L'automatització total o parcial de serveis.
5. La reducció o simplificació dels continguts dels serveis
6. La modificació d'horaris per a alguns serveis o per la totalitat fins a 24 hores per 365 dies.
7. L'ampliació o reducció de l'activitat dels serveis existents per causa de les accions del Govern.
8. La reducció o augment de l'activitat dels serveis per causa de la tendència social de l'ús de la ciutadania dels canals d'atenció.
9. L'augment de l'activitat dels canals digitals del 012 (missatgeria instantània, xarxes socials i altres que es puguin incorporar).
10. Quan les necessitats reals del servei fossin superiors o inferiors a les estimades inicialment, en funció de la tendència continuada, a l'alça o a la baixa, del volum de facturació durant un període de quatre mesos consecutius.

Subcontractació

Es permet la subcontractació sempre i quan l'empresa subcontractada tingui les mateixes característiques i disposi de les mateixes solvències tècniques que l'empresa contractista. Seran susceptibles de subcontractació totes les tasques objecte del contracte llevat de les persones designades com a equip mínim de l'empresa contractista a l'apartat d'adscripció de mitjans per considerar-se una tasca crítica per a l'execució del contracte. A partir d'aquest nombre d'efectius es podrà subcontractar, sempre respectant les especificacions de l'apartat "Seguretat de les dades" del PPT.

D'acord amb l'article 215 de LCSP, les propostes que contemplin aquesta possibilitat, i dins del límit anterior, hauran d'especificar quines seran les tasques i les empreses subcontractades, o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica. En tot cas el contractista haurà de comunicar aquesta informació a l'òrgan de contractació, per escrit, com a molt tard quan s'iniciï l'execució del contracte.

Penalitats

El contracte del 012 té una característica fonamental: és el contracte del servei d'atenció ciutadana telefònica de la Generalitat de Catalunya. Per tant, té una repercussió directa sobre la ciutadania en la gestió de les seves necessitats, expectatives, i especialment en la seva satisfacció.

L'actual 012 és fruit d'una evolució amb resultats molt satisfactoris però amb una gran complexitat tècnica i funcional. Per tant, és de gran importància que l'execució del contracte es faci de forma molt rigorosa d'acord amb tot allò que s'ha definit. Aquest rigor s'accentua ja que el servei contractat es paga per trucades ateses i en funció dels temps d'atenció. Això implica una gestió de màxima eficiència per tal de no sobrepassar la despesa prevista.

Tot plegat fa que hi hagi gran ventall de sistemes i processos que requereixen un exhaustiu seguiment dels requeriments tècnics i funcionals. Per això es considera necessària la inclusió de penalitats, incloses a l'apartat 17 del PPT, tot i que només es focalitzen en aquells aspectes més crítics:

En relació a l'adjudicació

Es considera necessari penalitzar l'incompliment d'aquells terminis o quantitat de recursos compromesos, ja que en la valoració de l'oferta es consideren favorablement per fer l'adjudicació.

En relació a la prestació del servei

Es considera necessari penalitzar amb el rescabament dels costos generats a la ciutadania, aquells casos en què hi hagi una actuació indeguda i per tant una causa d'insatisfacció manifesta.

També es considera motiu de penalització la caiguda de sistemes del contractista que generin ineficiències i costos complementaris.

En relació a la subcontractació

D'acord amb l'article 217.2 LCSP, atès que aquest contracte de serveis té un VEC superior als 5M€ i l'import de subcontractació que permet és superior al 30%, l'Òrgan de Contractació farà les comprovacions necessàries en relació als pagaments als subcontractistes que hagin assumit contractualment amb el contractista principal el compromís de realitzar determinades parts del servei. Si és el cas s'imposaran les penalitats que pertorqui, responent d'això la garantia definitiva dipositada.

Dades de caràcter personal

La prestació i el compliment de les tasques per al desenvolupament del present contracte implica, per part del contractista, un tractament de dades de caràcter personal, responsabilitat de l'Administració de la Generalitat, per tant aquell serà considerat encarregat del tractament en els termes de la disposició addicional 25 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals, i l'article 33 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

A aquests efectes, es signarà un Acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal entre la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència i l'empresa contractista per a concretar i definir l'accés a les dades en el marc de l'atenció ciutadana a través de la plataforma del 012. En concret, a continuació, s'indica l'activitat i la finalitat del tractament:

- Activitat del tractament: Servei d'atenció a la ciutadania 012.
- Finalitats del tractament: Donar suport a la gestió integral (informar, tramitar i facilitar la tramitació) del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya, pels diferents canals establerts (telefònic, xarxes socials, missatgeria, etc.).

Subrogació de personal

En aquesta licitació és obligatòria la subrogació del personal en els supòsits recollits en l'article 20 del Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de call centers (codi de conveni 99012145012002), i en relació amb el que estableix l'Art. 44 de l'Estatut dels Treballadors.

4. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: justificació del seu càlcul

El valor estimat del contracte és: **27.733.619,60 €** IVA exclòs. Aquest import inclou el pressupost de licitació, calculat per un any (11.555.674,83 €), així com dues pròrrogues previstes per sis mesos (5.777.837,42 € cada una) i el 20% de possibles modificacions, IVA exclòs.

Per a la determinació del VEC s'han tingut en compte els costos derivats de l'aplicació de les normatives laborals vigents, altres costos que es derivin de l'execució material dels serveis, despeses generals d'estructura i el benefici industrial.

	Valor estimat del contracte (sense IVA) €
Imports 2026	11.555.674,83 €
Modificació import	2.311.134,97 €
Pròrroga 1er semestre 2027	5.777.837,42 €
Modificació pròrroga 1er semestre 2027	1.155.567,48 €

Pròrroga 2on semestre 2027	5.777.837,42 €
Modificació pròrroga 2on semestre 2027	1.155.567,48 €
TOTAL	27.733.619, 60 €

- Justificació del càlcul del pressupost de licitació:

El pressupost de licitació per a l'any 2026 és de 11.555.674,83 € (IVA exclòs).

El contracte **s'adjudicarà a preus unitaris màxims** d'acord amb la taula següent:

Concepte	Preu unitari màxim en € IVA exclòs
Preu enrutaments	0,133
Preu autoserveis bàsics	0,182
Preu autoserveis complexos	0,346
Preu interacció <30"	0,477
Preu interacció <60"	0,934
Preu interacció <90"	1,379
Preu interacció <120"	1,814
Preu interacció <180"	2,662
Preu interacció <300"	4,248
Preu interacció >300"	7,550
Preu lloguer IVR	93,000
Preu hora agent	23,654
Preu hora d'agents diumenges	27,540
Preu hora de tècnic administratiu	31,930
Preu SMS	0,126
Preu correus electrònics	3,672
Preu hora tècnic	48,000

A continuació, s'indica les estimacions dels serveis a realitzar. Concretament s'estableix la següent previsió:

	Activitat Anual	Preu Unitari	Import Anual
Enrutaments	2.221.695	0,133	296.263,04 €
Autoserveis bàsics	250.487	0,182	45.588,63 €
Autoserveis Complexes	0	0,346	0,00 €
Interacció <30"	78.230	0,477	37.343,85 €

Interacció <60"	209.561	0,934	195.713,49 €
Interacció <90"	194.381	1,379	268.059,32 €
Interacció <120"	161.394	1,814	292.730,15 €
Interacció <180"	283.007	2,662	753.478,31 €
Interacció <300"	442.501	4,248	1.879.921,54 €
Interacció >300"	756.375	7,550	5.710.971,19 €
Lloguer IVR	598	93,000	55.614,00 €
Hora Agent	54.273	23,654	1.283.757,65 €
Hora agent diumenges	17.160	27,540	472.586,40 €
Hora Tècnic Administratiu	706	31,930	22.534,90 €
SMS	130.253	0,126	16.411,88 €
Correus electrònics	840	3,672	3.084,48 €
Hora Tècnic	4.617	48,000	221.616,00 €
TOTAL			11.555.674,83 €

El pressupost base de licitació s'ha calculat tenint en compte:

Costos directes

Els costos salarials s'han calculat a partir de l'equip humà necessari per l'execució del servei, i en base al Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de call centers (codi de conveni 99012145012002).

S'estableix un canvi de categoria per passar a tot el personal fins ara a teleoperador/operador especialista a Gestor telefònic, segons el conveni esmentat.

Aquest canvi de categoria es justifica atès el grau d'especialització requerit en la prestació del servei 012, així com la gestió habitual d'atencions complexitat mitjana i alta -que inclou l'accés i consulta a múltiples sistemes backoffice per informar sobre l'estat de tràmits administratius, la gestió d'informació variable i actualitzada sobre procediments administratius i l'orientació multicanal a la ciutadania-.

Es considera que les funcions atribuïdes als agents d'atenció generalista, especialitzada i virtual contribueixen de manera directa i rellevant a la millora de la política pública d'atenció ciutadana.

Aquestes tasques requereixen, a més, una formació continuada i una elevada capacitat d'adaptació als canvis normatius i tecnològics propis de l'administració pública. Per aquest motiu, i d'acord amb la voluntat de la DGSEC de garantir unes condicions laborals adequades al nivell de responsabilitat i competència exigits, s'estableix que les persones contractes fins ara com a teleoperador/operador especialista han de ser contractats amb la categoria professional de gestor/a telefònic/a (nivell 9) del conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (codi de conveni núm. 99012145012002), la qual comporta una millora retributiva respecte d'altres categories inferiors habituals en aquest àmbit.

Aquest canvi en la categoria professional de gestor/a telefònic/a (nivell 9) als agents d'atenció generalista, especialitzada i virtual del servei 012 es fonamenta en els següents elements:

1. Evolució del servei i complexitat creixent

Durant els darrers anys, el servei 012 ha experimentat una evolució significativa tant pel que

fa al volum com a la tipologia de les consultes rebudes. Aquesta evolució ha comportat un increment substancial de la complexitat de les atencions, amb una demanda creixent de resolució en primera línia, sense derivacions. Aquesta realitat ha transformat el perfil requerit dels agents, que actualment assumeixen funcions que van més enllà de la simple informació generalista, i que exigeixen un alt grau de responsabilitat, autonomia i coneixement funcional.

2. Ampliació de les tasques atribuïdes als agents

El personal del servei ha vist ampliat el seu àmbit d'actuació, especialment pel que fa a l'accés a eines i sistemes corporatius per a la consulta d'informació específica.

Concretament, s'han incorporat tasques com:

- Consulta en temps real de l'estat de tràmits administratius a través de diferents aplicatius backoffice.
- Atenció a grups d'especialització diferenciats segons temàtica (tràmits electrònics, ajuts, mobilitat, sanitat, etc.), que requereixen coneixements específics.
- Orientació multicanal i suport en la navegació per portals digitals de l'Administració.

3. Exigència de formació elevada i permanent

Les funcions actuals del servei impliquen una formació inicial intensiva, seguida d'un pla de formació continuada altament especialitzat, que inclou:

- Coneixement transversal de múltiples àmbits administratius i normatius.
- Capacitat per adaptar-se a canvis freqüents en la normativa, les convocatòries d'ajuts i els procediments.
- Habilitats digitals per a la consulta d'eines internes i suport a la ciutadania en l'ús de serveis en línia.

Categoria professional	Cost anual per execució del contracte (12 mesos)	Quantitat	Cost anual
Directiu	41.803,34 €	1	41.803,34
Tècnic de sistemes	24.180,26 €	1	24.180,26
Oficials administració	18.708,12 €	2	37.416,24
Responsable servei	24.180,26 €	1	24.180,26
Supervisors	20.625,72 €	3	61.877,16
Agents qualitat	18.708,12 €	3	56.124,36
Formador	18.708,12 €	1	18.708,12
Coordinadors	18.708,12 €	20	374.162,39
Gestors	18.053,35 €	356	6.426.994,10
Total costos salarials			7.065.446,22

Seguretat Social a càrrec de l'empresa (33% dels costos salarials): 2.331.597,25€

- a) Altres despeses associades directament a la prestació objecte del contracte: per poder dur a terme l'objecte d'aquest contracte, fa imprescindibles unes inversions que cal comptabilitzar en aquest apartat:

Altres despeses associades	Import €
Infraestructura tècnològica	468.800,00 €
Llicenciament CRM	724.770,00 €
Total	1.193.570,00 €

L'estimació de costos directes associats a la prestació del servei és la següent:

Concepte de costos directes	Import €
Costos salarials (mà d'obra directa)	7.065.446,22 €
Seguretat Social a càrrec de l'empresa	2.331.597,25 €
Altres despeses associades directament	1.193.570,00 €
Total costos directes	10.590.613,48 €

Costos indirectes

S'estimen unes despeses generals d'estructura com a costos indirectes no vinculades directament al servei objecte del contracte però que són necessàries per al funcionament de l'empresa (despeses de personal administratiu, lloguers, telèfon i internet, material fungible, desplaçaments i administració en general) per un import de 310.966,55 €

S'ha estimat un benefici industrial del 6% que representa un import de 654.094,80 €.

	Import €
Costos directes	10.590.613,48 €
Costos indirectes	310.966,55 €
Benefici industrial	654.094,80 €
Total costos	11.555.674,83 €

D'acord amb l'informe 26/2023, de 29 de setembre, de la Junta Consultiva de Contractació Pública de Catalunya (Comissió Permanent), en relació al desglossament de costos salarials per gènere i categoria professional en el pressupost de licitació dels contractes de serveis i subministraments, només es necessari desglossar-los quan els costos salarials, a banda de constituir el cost principal del contracte, són un element integrador del preu que es defineix per unitats de preu i de treball, i a més, i la prestació la rep directament l'Administració i no la ciutadania.

Per la qual cosa, en aquest expedient no serien aplicables les condicions indicades anteriorment, i per tant, no seria exigible la desagregació de costos laborals per gènere i categoria professional i només operaria l'estimació dels costos directes, els indirectes, les despeses generals i el benefici industrial, tal i com s'indica en la conclusió III de l'esmentat informe i que es reproduïx parcialment continuació: “

...En tot cas, l'estructura mínima de costos per als contractes de serveis hauria d'obeir a un esquema articulat en relació a l'estimació dels costos directes, els indirectes, les despeses generals i el benefici industrial, amb la possibilitat d' estimar els percentatges a imputar a aquests últims aplicant subsidiàriament els establerts a l'article 131 RGLCAP...”

A més, en aquesta licitació el preu hora d'agent que consta a l'oferta econòmica afecta a una part mínima de l'execució del contracte relativa només a tasques de backoffice, atenció de xarxes socials i tasques d'agents digitals. Aquest conjunt de tasques tenen caràcter residual respecte al pressupost de licitació d'aquest contracte, ja que les prestacions més habituals del contractista, es calculen per segments de parla (franges de temps), no pel preu/hora del personal.

En tot cas, l'empresa contractista haurà de complir el conveni col·lectiu aplicable, o bé, haurà de respectar el salari mínim interprofessional i, en el seu cas, les condicions laborals que s'hagin pogut fixar en el marc d'un acord interprofessional, de conformitat amb els articles 3 i 83 del Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

Aquesta despesa s'imputarà al pressupost de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, al centre gestor PR2202 i la partida pressupostària D/227000700/1130/0000 - **Gestió de centres i serveis**

5. Criteris de solvència i classificació

Solvència econòmica i financera

D'acord amb l'article 87 LCSP, les empreses licitadores han de disposar de la seva solvència econòmica i financera que s'indica a continuació:

Declaració responsable sobre el volum anual de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, en relació al millor exercici dins dels tres darrers anys disponibles en funció de la data de creació o de l'inici de les activitats empresarials, per un import igual o superior a quaranta milions d'euros, (40.000.000,00 €), IVA exclòs.

Solvència tècnica i professional

D'acord amb el que disposa l'article 90 LCSP, les empreses licitadores han de disposar de la solvència tècnica i professional que s'indica a continuació:

Declaració responsable dels serveis o treballs d'igual o similar naturalesa a l'objecte del contracte realitzats en els darrers tres anys. L'import anual dels serveis o treballs d'igual o similar naturalesa realitzats durant l'annualitat de major execució del període de tres anys esmentat serà de, com a mínim, el pressupost de licitació, IVA exclòs, d'aquesta contractació.

Classificació empresarial optativa

<i>Classificació segons RD 773/2015</i>
Grup: U
Subgrup: 8
Categoria: 5

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, els licitadors s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials que s'indiquen a continuació:

- Certificació ISO 9001/2008 o 9001/2015
- Suport tecnològic propi per als sistemes següents:
 - ACD (Automatic Call Distribution).
 - CTI (Computer Telephony Integration).
 - IVR (Interactive Voice Response).
 - Connexió al nus corporatiu de comunicacions de la Generalitat de Catalunya

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, els licitadors s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals que s'indiquen a continuació:

Es recull a continuació l'equip mínim propi que hauran de disposar les empreses i els seus requisits quan a titulació, experiència o, si s'escau, substitució de titulació per experiència o formació.

Les empreses acreditaran que seran personal propi i no es podran subcontractar les persones incloses en el quadre que es reproduïx a continuació (PPT 8.3.15):

Lloc	Nº mínim	Titulació i coneixements	Experiència prèvia	Substitució titulació per experiència o formació
Responsable del contracte	1	Universitària	–	No
Responsable del servei	1	Universitària Certificat C1 català	2 anys en algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques.	No
Responsable tècnic	1	Universitària Certificat C1 català.	–	No
Documentalista	1	Batxillerat, FP2 o equivalent. Certificat C1 català. Capacitat de síntesi i habilitats de redacció per crear informacions per als agents. Coneixements de cultura general, de geografia de Catalunya i de les administracions públiques. Domini d'informàtica a nivell d'usuari i navegació per Internet.	–	No
Responsable de qualitat i formació	3	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	3 anys en algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques.	no
Tècnic/a qualitat	3	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	En atenció telefònica.	No
Supervisor/a	3	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	3 anys en algun càrrec de responsabilitat, en un servei de similars característiques	No
Coordinador/a	20	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català	En atenció telefònica	EGB, FP1, ESO o equivalent, si es pot acreditar un mínim de 5 anys d'experiència en aquesta categoria.

Agent teleoperador/a Canals digitals (categoria gestor telefònic)	20	Batxillerat, FP2 o equivalent Certificat C1 català Capacitat de síntesi i habilitats de redacció en entorns digitals Coneixements de cultura general i actualitat Domini de xarxes socials i eines de missatgeria instantània	En atenció telefònica	No
Agent teleoperador/a canal telefònic (categoria gestor telefònic)	100	EGP, FP1, ESO o equivalent Certificat C1 català	En atenció telefònica	No

En aquest sentit, es justifica l'exigència d'aquesta solvència i d'aquests mitjans personals i materials, atesa la importància de garantir la qualitat del servei, la capacitat tècnica dels licitadors i la correcta integració amb la infraestructura corporativa. Aquests requisits asseguren una prestació eficient, continuada i alineada amb els estàndards tecnològics i de gestió exigits per la naturalesa del contracte, i permeten minimitzar riscos operatius com ara caigudes del sistema, desconnexions amb l'entorn corporatiu o deficiències en l'atenció a la ciutadania.

6. Justificació del procediment

Atès el pressupost de licitació dels treballs objecte del contracte i de conformitat amb el que disposa l'article 156 de la LCSP es proposa licitar aquest expedient pel procediment obert harmonitzat.

7. Criteris d'adjudicació

Sobre una puntuació màxima de 100 punts es distribuirà la puntuació de la següent forma:

- Qualitatius (42,50 punts)
- Quantitatius o automàtics (57,50 punts)
 - Preu (30 punts)
 - Quantitatius (27,50 punts)

7.1 Valoració mitjançant judici de valor (Puntuació màxima 42,50 punts)

En aquesta licitació els criteris de valoració de judici de valor s'identifiquen en el PPT i en l'annex corresponent del PCAP amb el codi QLT.00 i es valorarà el nivell d'acompliment, d'acord amb els barems identificats a l'annex "Taula de valoracions qualitatives" d'aquest informe.

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que les empreses licitadores incloguin a la memòria tècnica detall precís de les característiques de l'oferta, en relació als requeriments que tenen una valoració qualitativa, referenciant el número de cada paràgraf, punt per punt i en el mateix ordre del PPT, amb les solucions proposades per a cadascun dels requeriments opcionals que requereixen una valoració qualitativa.

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex "Taula de valoracions qualitatives" són els següents:

• Atenció telefònica	9,00 punts
• Atenció a canals digitals	3,00 punts
• Infraestructura tècnica	6,00 punts
• Transformació omnicanal	3,00 punts
• Recursos humans	4,00 punts
• Responsabilitat social corporativa	1,00 punt
• Formació	4,00 punts
• Infraestructura física i materials	1,00 punt
• Identificació i registres	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	8,50 punts
• Implantació, transició i retorn	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	42,50 punts

1. En el cas que la suma de les valoracions dels criteris no arribi al llindar del 50% de la valoració total per aquests criteris (21,25) en cap de les proposicions, no s'aplicarà la fórmula següent i la puntuació serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula següent.
2. En el cas que se superi l'esmentat llindar en alguna de les proposicions, s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació. La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri per després obtenir la valoració total.

$$P_{cp} = P_c \times \frac{V_{Top}}{V_{Tmv}}$$

P_{cp} = Puntuació criteri de l'oferta a puntuar

P_c = Puntuació màxima del criteri.

V_{Top} = Valoració tècnica del criteri de l'oferta que es puntua

V_{Tmv} = Valoració tècnica del criteri de l'oferta millor valorada

La puntuació total dels criteris sotmesos a judici de valor serà la suma de la puntuació dels criteris.

Aquestes fórmules s'adeqüen a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

Per a l'aplicació d'aquesta Directriu s'utilitzarà l'eina d'aplicació de les fórmules que la Direcció General de Contractació Pública posarà a disposició dels òrgans de contractació de l'Administració de la Generalitat i del sector públic adscrit.

S'estableix un llindar mínim per continuar la licitació de **25 punts**. Les empreses que no assoleixin aquest mínim de puntuació seran excloses de la licitació.

Els criteris de valoració mitjançant judici de valor s'han definit amb l'objectiu de valorar aspectes qualitatius essencials per a la prestació del servei, que no poden ser objectivats mitjançant fórmules automàtiques. Es tracta d'elements que afecten directament la qualitat, eficiència i sostenibilitat del servei, com ara el model d'atenció telefònica i digital, la proposta d'infraestructura tècnica i física, l'estratègia de transformació omnicanal, la gestió dels recursos humans, el pla de formació, els

mecanismes d'avaluació i supervisió del servei o les propostes de responsabilitat social corporativa. També s'ha valorat qualitativament la proposta d'implantació, transició i retorn, així com els sistemes d'identificació i registre de les interaccions. Aquests criteris permeten identificar la proposta amb millor plantejament tècnic i organitzatiu, afavorint la selecció de l'oferta més adequada a les necessitats del contracte i garantint una execució òptima del servei.

7.2 Criteris de valoració de forma automàtica per aplicació de fórmules (Puntuació màxima 57,50 punts)

Oferta econòmica. De 0 a 30 punts

Per a la valoració de l'oferta econòmica les empreses licitadores hauran de presentar l'annex "Taula oferta econòmica" amb els preus unitaris oferts per a cadascun dels apartats que hi figuren, i el total resultant es puntuarà de forma automàtica aplicant la fórmula que es detalla a continuació:

Es valorarà la proposta econòmica en relació als criteris automàtics, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$Pv = \frac{Om}{Ov} \times Pc$$

$$Ov$$

Pv= Puntuació de la suma dels preus unitaris

Pc= Punts criteri econòmic

Om= Oferta millor (suma dels preus unitaris de la millor millor)

Ov= Oferta a valorar (suma dels preus unitaris de l'oferta a valorar)

Altres requeriments opcionals que requereixen una valoració objectiva per aplicació de fórmules. De 0 a 27,50 punts

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que les empreses licitadores presentin l'annex "Taula de valoracions quantitatives", amb la seva oferta en relació als requeriments que tenen una valoració quantitativa per aplicació de fórmules, identificats en el PPT amb el codi QNT.000

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex esmentat, són els següents:

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| • Idiomes | 2,00 punts |
| • Atenció telefònica | 3,00 punts |
| • Infraestructura tècnica | 2,00 punts |
| • Innovació i evolució del servei | 1,00 punt |
| • Recursos humans | 11,50 punts |
| • Formació | 2,00 punts |
| • Infraestructura física i materials | 2,00 punts |

• Avaluació i supervisió	3,50 punts
• Seguretat	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	27,50 punts

Els criteris de valoració automàtica mitjançant fórmula han estat dissenyats per avaluar de manera objectiva i mesurable aquells aspectes del servei que poden ser quantificats mitjançant fórmules. Així, es valoren criteris com els idiomes d'atenció disponibles, els recursos humans assignats (quantitat, dedicació, perfils professionals), la infraestructura tècnica i física proposada, la planificació de la formació, el grau d'innovació, els mecanismes de supervisió i control, així com les mesures de seguretat.

Tots aquests elements tenen un impacte directe en la capacitat operativa i en la qualitat del servei, i per això es quantifiquen mitjançant paràmetres verificables. Les empreses licitadores han de presentar l'annex "Taula de valoracions quantitatives", que permet aplicar fórmules objectives per determinar la puntuació corresponent a cada apartat, tal com s'indica als codis QNT.000 del Plec de Prescripcions Tècniques.

8. Condicions especials d'execució:

L'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que s'estableixen en la clàusula corresponent d'aquest Plec de clàusules administratives particulars, d'acord amb l'obligació que imposa la Instrucció 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

- L'empresa contractista ha d'emprar el català en les relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.
- L'empresa contractista ha de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.
- L'empresa contractista ha de sotmetre's, a més, a les condicions especials d'execució recollides a la clàusula corresponent del PCAP d'aquesta contractació en el relació amb el subministrament d'equips informàtics.
- L'empresa contractista haurà de complir i acreditar, per a les noves contractacions de personal, que almenys un 20% d'aquestes es fan a col·lectius que requereixen una especial protecció, preferentment a persones aturades de llarga durada, amb la finalitat de promoure la inclusió, la cohesió, la igualtat de tracte i la no-discriminació, en compliment de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació i de l'article 202.2 LCSP.

Es considera que les condicions especials d'execució establertes responen a una voluntat de responsabilitat social i d'assegurar la qualitat del servei.

Cessió de drets: L'empresa contractista cedirà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les tasques realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i en totes les modalitats d'explotació.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa per a la contractació del servei d'atenció telefònica 012, a càrrec del pressupost de l'any 2026, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de plecs de prescripcions tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora.

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana