

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ D'ESPAIS D'EXPERIÈNCIA CIUTADANA

1. Dades que identifiquen l'expedient i CP

Expedient: PR-2026-23	Modalitat: Contracte Públic
Unitat promotora: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana	
Procediment: Obert	Tipus: Serveis
Objecte: Servei de consultoria per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana	

	Import base	IVA	Import total
Valor estimat del contracte:	436.800,24 €		
Pressupost de licitació:	182.000,10 €	38.220,02 €	220.220,12 €
Termini d'execució:	Des de l'1 de gener de 2026, o des de la formalització del contracte si aquesta és posterior, i fins el 31 de desembre de 2026. Amb possibilitat de pròrroga. La durada de cadascuna de les pròrrogues serà, com a màxim, anual, i el període total, amb pròrrogues incloses serà fins el 31 de desembre de 2027, amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries.		

L'objecte d'aquest contracte és el servei de consultoria per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana.

Aquest servei inclou el testatge amb els ciutadans dels tràmits i serveis digitals de la Generalitat abans de la seva posada en funcionament i la revisió dels tràmits i serveis recurrents per a la seva millora contínua, especialment els que tenen un alt impacte bé per la seva volumetria o per la seva complexitat.

La finalitat dels espais d'experiència ciutadana és contribuir a millorar, definir i dissenyar els nous serveis digitals des de l'escola activa de les necessitats, expectatives, dificultats i preferències de la ciutadania en l'accés als serveis i tràmits de la Generalitat. Es realitza mitjançant testatges o altres eines de captació de la satisfacció i necessitats dels ciutadans que s'han inscrit com a voluntaris en la base de dades de Millora de l'experiència ciutadana o amb la captació directa d'usuaris específics quan el testatge ho requereixi.

Codi CPV: 72224000-1 Serveis de consultoria en gestió de projectes

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

El nou model d'atenció ciutadana vol esdevenir un referent per a la ciutadania i l'Administració de la Generalitat de Catalunya, centrat en la ciutadania i focalitzat en millorar la seva experiència d'usuari.

El model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, aprovat per Acord de Govern ACORD GOV/146/2023, d'11 de juliol preveu, en el seu eix 1, dedicat a l'escolta activa de les necessitats, expectatives, satisfacció i comportaments de la ciutadania per millorar l'experiència d'accés als serveis públics, que els serveis i les aplicacions d'alt impacte per la seva volumetria o complexitat que s'adrecin a la ciutadania han de ser testejats dins dels espais d'experiència ciutadana abans de la seva posada en funcionament, i que periòdicament també s'hi sotmetran els serveis recurrents d'alt impacte, cercant la millora contínua dels serveis digitals i de l'atenció ciutadana.

L'Acord de Govern esmentat encomana a la unitat promotora d'aquest contracte l'impuls, direcció i implementació transversal d'aquest model, i en especial, l'organització d'aquests espais arran de les peticions que rebí dels departaments promotors dels serveis amb una antelació de tres mesos. Això requereix disposar d'un servei extern de suport en la gestió i organització d'aquestes activitats que pugui donar resposta puntual a les demandes.

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) no compta entre el seu personal propi amb perfils professionals com els que es requereixen ni amb una plantilla que li permeti assumir de manera flexible amb els pics de demanda d'aquestes activitats, si bé té l'expertesa i competència entre el seu personal per fer-ne la direcció u avaluació de resultats. Tenint això en compte, i considerant que el govern considera estratègic impulsar aquestes actuacions en el marc del model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, es considera necessari proveir-se d'aquest servei de suport i consultora per impulsar aquests projectes.

3. Característiques principals de la contractació

- El termini de durada del contracte serà des de l'1 de gener de 2026, o des de la formalització del contracte si aquesta és posterior, i fins el 31 de desembre de 2026. Amb possibilitat de pròrroga. La durada de cadascuna de les pròrrogues serà, com a màxim, anual, i el període total, amb pròrrogues incloses serà fins el 31 de desembre de 2027, amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries.
- S'han previst modificacions per un import màxim del 20% del pressupost base de licitació.

La disposició addicional 33 LCSP apartat segon, estableix que, en cas que dins de la vigència del contracte les necessitats reals fossin superiors a les estimades inicialment, s'ha de tramitar la modificació corresponent, en els termes que disposa l'article 204 de la LCSP. La modificació esmentada s'ha de tramitar abans que s'esgoti el pressupost màxim inicialment aprovat.

La modificació del contracte que s'acordi no podrà alterar la naturalesa global del contracte, les condicions essencials de la licitació i de l'adjudicació del contracte, i haurà de limitar-se a introduir les variacions estrictament indispensables per respondre a la causa objectiva que la faci necessària, i serà obligatòria per al contractista.

- Aquesta licitació no es divideix en lots, atès que és necessari el tractament homogeni de les tasques a desenvolupar i no es pot assegurar que diferents proveïdors proposin la mateixa solució funcional. La divisió en lots comportaria la necessitat afegida d'integrar les diferents solucions proposades, amb un increment de cost i durada del projecte, i un possible risc de no aconseguir els objectius del projecte.
- Es permet la subcontractació en:
 - Les tasques corresponents a la realització dels quadres de comandament i elements gràfics, previstos en el punt 4 de l'apartat 3.1.2 del PPT.
 - En la producció dels elements tècnics que siguin necessaris per la realització dels testatges, com els prototips o altres solucions de simulació d'entorns perquè els usuaris puguin realitzar el test, previstos en el punt 1 de l'apartat 3.1.2 del PPT.

La resta de tasques són considerades crítiques i no es poden subcontractar per ser les que duren a terme l'equip mínim de treball previst al PPT.

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

El valor estimat del contracte a efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat, és de **436.800,24 €**, sense incloure l'IVA, sent el resultat de sumar el pressupost de licitació, les possibles modificacions, més les possibles pròrrogues.

Desglossament VEC	Import sense IVA
Any 2026	182.000,10 €
Modificació 2026	36.400,02 €
Any 2027	182.000,10 €
Modificació 2027	36.400,02 €
Total VEC	436.800,24 €

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.

Justificació del càlcul

El contracte que es proposa té un pressupost màxim de licitació de 182.000,10 €, que meritara un IVA per import de 38.220,02 €, la qual cosa suposa una despesa màxima 220.220,12 €, imputables a la partida pressupostària de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, al centre gestor PR2202 i la partida pressupostària D/227001300/1130/0000 - Treballs tècnics.

La determinació del preu d'aquest contracte és per preus unitaris. La disposició addicional 33 LCSP estableix que en els contractes de subministraments i de serveis que es tramitin amb pressupost limitatiu, en els quals l'empresari o empresària s'obligui a lliurar una pluralitat de béns o a executar el servei de forma successiva i per preu unitari, sense que el nombre total de lliuraments o prestacions incloses en l'objecte del contracte es defineixi amb exactitud al temps de celebrar aquest, pel fer d'estar subordinades a les necessitats de l'administració, s'ha d'aprovar un pressupost màxim.

El pressupost base de licitació s'ha calculat tenint en compte un número de testatges que, segons l'experiència adquirida per la DGSEC, es preveu que sigui un màxim de 28 per a tota la vigència del contracte.

Pressupost base de licitació	182.000,10 €	28 testatges
Preu unitari	6.500,003 €	1 testatge

Aquest és un pressupost màxim de licitació que s'exhaurirà o no en funció de les comandes realitzades, de conformitat amb les sol·licituds que el contractista rebi del Departament de la Presidència. En qualsevol cas, no es garanteix cap volum mínim de despesa.

Pel seu càlcul s'ha tingut en compte els preus de mercat i els preus establerts a la contractació d'aquest mateix servei (PR-2024-7) amb objecte similar, que contemplen les tasques associades a la gestió dels espais d'experiència ciutadana (testatges): despeses en personal, logística, desplaçaments, material, preparació i execució dels testatges i l'elaboració i avaluació de l'informe.

Tenint en compte l'especialització requerida al personal i l'escassa oferta d'aquests serveis de consultoria en el mercat, es justifica la necessitat de valorar a l'alça el salari mínim del sector d'acord amb el XVII Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i d'opinió pública, amb codi de conveni 99001355011983 (BOE, núm. 57, de 6 de març de 2018). Es té en compte, igualment, la incidència que aquesta escassa competència té sobre els preus de mercat i sobre la concurrència real de licitadors.

Per tal d'evitar que la licitació quedi deserta i garantir l'adequada especialització del personal que s'hi destini i la qualitat del servei licitat, s'estableix que la mitjana d'hora per un Consultor Sènior és de 55 € i per un Consultor, de 46 €, amb observança del principi d'igualtat salarial per a les mateixes categories salarials i de no discriminació salarials per raó de gènere.

Cost de l'execució del contracte previst pel compliment d'un màxim de 28 testatges:

Perfil	Preu/hora	Hores mensuals	Mesos	Total
Cap projecte (consultor sènior)	55	50	12	33.000,00 €
Consultor	46	80	12	44.160,00 €
Analista	46	74	12	40.848,00 €
Especialista en comunicació i tractament de dades en format gràfic	46	40	12	22.080,00 €
Suma				140.088,00 €
Despeses en logística, desplaçaments, material, preparació i execució dels testatges i l'elaboració i avaluació de l'informe, despeses generals d'estructura i el benefici industrial				41.912,10 €
Total sense IVA				182.000,10 €
IVA (21%)				38.220,02 €
Total amb IVA				220.220,12 €

En annex es troba el desglossament dels costos directes i indirectes que configuren el pressupost base de licitació.

El cost del personal no és preu del contracte i no forma part de l'oferta econòmica.

D'acord amb la resolució 739/2019 del TACRC, la desagregació dels costos de personal per gènere i categoria professional prescrita per l'article 100.2 LCSP només afecta als contractes de serveis en què els costos del personal que executa el servei, a banda de ser el cost principal, formen part del preu total del contracte.

En aquest cas, els costos salarials de les persones que executaran el contracte no contribueixen a fixar el preu ni en formen part, i no s'integren en el preu total del contracte.

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.

5. Criteris de solvència i classificació

En relació amb la solvència econòmica i financera, d'acord amb el que disposa l'article 87.1.a) de la LCSP: xifra 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 d'inici de les activitats empresarials, per un import igual o superior a 436.800,24 €.

En relació amb la solvència tècnica o professional, d'acord amb el que disposa l'article 90.1.a) LCSP: 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, de 182.000,10 €.

No s'estableix classificació empresarial opcional, per no haver correspondència entre el codi CPV de l'objecte del contracte i els grups i subgrups de classificació empresarial.

➤ Adscripció de mitjans com a solvència tècnica complementària:

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, atès que es considera que el contracte té una complexitat tècnica elevada, s'exigeix als licitadors el compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans humans amb els requisits de titulació i d'experiència mínima establerts en l'apartat 3.2 del PPT, i de mantenir-los durant tota la seva execució.

S'han d'adscriure o dedicar a l'execució del contracte, almenys, els mitjans personals exigits a continuació amb dedicació exclusiva (40 hores setmanals):

1. Cap de projecte: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura en disciplines de l'àmbit administratiu, enginyeria, tecnologia o àmbits afins al servei, amb experiència mínima de 2 anys d'experiència com cap de projecte.
S'encarregarà de liderar, planificar i coordinar els treballs, gestionar i fer el seguiment del servei. Tindrà una visió global de tot el que succeeixi al projecte i serà la persona de referència a la presa de decisions d'alt nivell.
2. Consultor: Professional amb cicle formatiu de grau superior en disciplines relacionades amb l'àmbit administratiu, enginyeria, tecnologia o afins al servei, amb experiència mínima de 3 anys. S'encarregarà de coordinar les activitats, donar suport a incidències, elaborar els informes de seguiment, documentar els resultats dels testatges i donar suport als usuaris.
3. Analista: Professional amb cicle formatiu de grau superior en disciplines relacionades amb l'àmbit administratiu, tecnologia o àmbits afins al servei, amb experiència mínima d'1 any. Serà el responsable de fer seguiment de les activitats i l'elaboració de la documentació dels informes de seguiment i dels resultats de les proves.

4. Especialista en comunicació i tractament de dades en format gràfic: Professional amb cicle formatiu de grau superior en disciplines relacionades amb presentacions visuals i tractament d'informació i dades en format gràfic i elaboració de quadres de comandament, amb experiència mínima d'1 any.

Serà el responsable de l'elaboració dels materials de suport a la formació i del seguiment i tractament de les dades del projecte per fer el seguiment dels indicadors.

6. Justificació del procediment:

Malgrat que es tracta d'una prestació de caràcter intel·lectual que podria ser contractada per procediment restringit, d'acord amb l'article 160.4 LCSP, atès el pressupost de licitació dels treballs objecte del contracte i de conformitat amb el que disposa l'article 156.1 de la LCSP es proposa licitar aquest expedient pel procediment obert.

7. Criteris d'adjudicació:

L'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació d'acord a la millor relació qualitat-preu d'acord amb l'article 145.1 de la LCSP.

Els criteris d'adjudicació han estat elaborats per l'equip tècnic del servei responsable d'aquest contracte i estan relacionats amb l'objecte del contracte.

Sobre un màxim de 100 punts, la puntuació es distribuirà en dos blocs: un, que tindrà en compte criteris d'adjudicació la valoració dels quals exigeix un judici de valor, amb un total de 49 punts i, un altre, que tindrà en compte criteris d'adjudicació quantificables automàticament, amb un total de 51 punts (49 punts oferta econòmica i 2 punts experiència laboral addicional).

Els criteris d'adjudicació la valoració dels quals exigeix un judici de valor s'aplicaran sobre una proposta de gestió d'un espai de testatge de l'Àrea privada de la seu electrònica de la Generalitat.

Als efectes de l'article 145.4, 2n paràgraf, de la LCSP, el criteri de valoració de forma automàtica sobre l'increment de l'experiència laboral dels mitjans personals a adscriure a l'execució del contracte, es considera criteri de qualitat ja que contribueix a garantir una major professionalitat. Per tant, juntament amb els criteris de judici de valor, hi ha 51 punts que s'atorguen als criteris de qualitat.

7.1. Valoració mitjançant judici de valor (fins a 49 punts):

L'assignació de 49 punts a la valoració de la proposta tècnica té per objectiu determinar la idoneïtat de la solució i metodologia proposada d'acord amb els diferents requisits, tant funcionals, tecnològics i d'integració sol·licitada, així com el detall de les proves a realitzar.

Els criteris la valoració dels quals exigeix un judici de valor fan referència als eixos de treball i activitats incloses a l'apartat 3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte del Plec de Prescripcions Tècniques.

Es proposen aquests criteris que prioritzen la valoració qualitativa de les ofertes perquè es considera que aquest servei, que té incidència directa sobre la ciutadania, és indispensable que es presti amb un alt grau d'eficiència i qualitat.

La proposta de **Gestió d'un espai de testatge sobre l'accés a l'Àrea Privada de la seu electrònica de la Generalitat, les funcionalitats actuals de l'Àrea i el seu ús per part de la ciutadania** com a exemple tipus de la metodologia de testatge es valorarà d'acord amb els criteris següents:

1) Metodologia per la presa de requeriments i realització del testatge (fins a un màxim de 23 punts):

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que es detallin els 4 subapartats següents:

- Metodologia per a la **presa de requeriments** amb les unitats promotores. Es valorarà (fins a un **màxim de 5 punts**):
 - La creació d'un entorn i l'ús d'eines de suport a la presa de requeriments amb eines digitals i ús d'entorns col·laboratius (Miro, etc). Fins a 2,5 punts
 - La proposta d'estructura del guió del testatge especificant els apartats rellevants i exemples de les qüestions plantejades. Fins a 2,5 punts
- Identificació de la **mostra** més adequada de **perfils** idonis per a la realització dels testatge dins de la base de dades de voluntaris dels Espais d'Experiència Ciutadana o el sistema de captació de voluntaris alternatiu proposat. Es valorarà (fins a un **màxim de 5 punts**):
 - Els criteris de selecció de la mostra de les persones participants que garanteixin l'adequació de la mostra a la tipologia de servei a testejar, incloent el nombre de persones i el seu perfilat.
- **Format** de realització dels testatges presencial, on line o híbrid. Es valoraran (fins a un **màxim de 7 punts**):
 - Els elements que puguin facilitar la realització del testatge adaptats a diferents perfils: la disponibilitat d'espais cèntrics per realitzar testatges presencials i els mitjans tècnics requerits. Fins a 2 punts
 - Els mitjans tècnics per realitzar testatges on line. Fins a 3 punts
 - Els mitjans per l'adaptació dels testatges a col·lectius amb dificultats funcionals. Fins a 2 punts

- **Eines de suport per a la realització dels testatges on line.** Es valoraran (fins a un màxim de **6 punts**):
 - Eines per fer prototipat de pàgines web amb interacció amb els usuaris (Maze...). Fins a 3 punts
 - Eines per produir i enviar qüestionaris breus que permetin el tractament de dades. Fins a 3 punts

2) Serveis de suport a la ciutadania (fins a un màxim de 8 punts):

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que es detalli l'apartat següent:

- **Preparació de calendaris i agendes de les sessions de testatge.** Es valorarà:
 - L'ús d'eines per gestionar l'organització i programació dels espais compartida amb l'equip funcional. Fins a 4 punts
 - La disponibilitat temporal per realitzar els testatges amb la ciutadania en una franja temporal ampla, i compartir el calendari d'entrevistes en temps real amb tot l'equip funcional. Fins a 4 punts

3) Suport i dinamització del testatge (fins a un màxim de 6 punts):

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que es detallin els 2 subapartats següents:

- Preparació del material necessari per dur a terme el testatge plantejat: es valorarà (fins a un màxim de **3 punts**):
 - La proposta de prototipat per fer el testatge amb la ciutadania. Fins a 1,5 punts
 - Una proposta de qüestionari adreçat a la ciutadania. Fins a 1,5 punts
- Recollida de l'experiència dels usuaris. Es valorarà (fins a un màxim de **3 punts**)
 - El mètode i dinàmica proposada per realitzar el testatge.
 - La capacitat per poder realitzar més d'un testatge de forma simultània sense esperar la finalització d'un testatge per iniciar les entrevistes del següent.

4) Informes d'avaluació del testatge i control dels resultats (fins a un màxim de 12 punts):

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que es detallin els 2 subapartats següents:

- **Format de l'informe:** es valorarà (fins a un màxim de **6 punts**)
 - El termini de lliurament de l'informe després de finalitzar les entrevistes. Fins a 2 punts
 - Estructura i format gràfic de l'informe. Fins a 2 punts
 - Proposta d'indicadors quantitatius del servei digital testejat, en un format gràfic. Fins a 1 punt
 - La incorporació de propostes de millora. Fins a 1 punt

- **Quadre de comandament** dels indicadors qualitatius i dels resultats qualitatius dels testatges. Es valorarà (fins a un màxim de **6 punts**):
 - Eina per al seguiment del desenvolupament i comprovació de l'estat dels testatges en curs. Fins a 2 punts
 - L'eina i format gràfic de presentació dels indicadors clau dels testatges, que permeti fer un seguiment continu dels indicadors per la presa de conclusions. Fins a 2 punts
 - L'eina i format per al seguiment dels resultats qualitatius dels testatges i de les propostes de millorar. Fins a 2 punts

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts a continuació per a cada criteri:

- Metodologia per la presa de requeriments i realització del testatge: valoració fins a 23 punts (Pc1).
- Serveis de suport a la ciutadania: valoració fins a 8 punts (Pc2).
- Suport i dinamització del testatge: valoració fins a 6 punts (Pc3).
- Informes d'avaluació del testatge i control dels resultats: valoració fins a 12 punts (Pc4).

$$Pc = Pc1 + Pc2 + Pc3 + Pc4$$

1. En el cas que la suma de les valoracions dels criteris ($Pc = Pc1 + Pc2 + Pc3 + Pc4$) no arribi al llindar del 50% de la valoració total per aquests criteris (24,5) en cap de les proposicions, no s'aplicarà la fórmula següent i la puntuació serà el valor obtingut en la fase de valoració de la proposta tècnica, prèvia a l'aplicació de la fórmula següent.
2. En el cas que se superi l'esmentat llindar s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació. La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri per després obtenir la valoració total.

$$P_{cp} = P_c \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{cp}= Puntuació criteri de l'oferta a puntuar P_c= Puntuació màxima del criteri. VT_{op}= Valoració tècnica del criteri de l'oferta que es puntua VT_{mv}= 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: $P_{cp1} + P_{cp2} + P_{cp3} + P_{cp4}$

Aquesta fórmula s'adequa 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.

7.2. Criteris de valoració de forma automàtica (sobre C)(fins a 51 punts):

7.2.1. Oferta econòmica (fins a 49 punts):

En relació amb els criteris avaluable de manera automàtica, mitjançant l'aplicació de fórmules, es proposa un criteri econòmic: la valoració del preu unitari, amb una puntuació màxima de **49 punts**, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P_c$$

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

P_c = Punts criteri econòmic

O_v = Oferta a valorar de preu unitari

O_m = Oferta millor de preu unitari

IL = Preu unitari màxim

VP = Valor de ponderació = 1

Aquesta fórmula s'adequa 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.

7.2.2. Criteri amb valoració automàtica de caràcter qualitatiu (fins a 2 punts):

Si l'empresa licitadora ofereix un increment en anys sencers respecte a l'experiència mínima exigida al personal destinat al projecte (3.2 PPT) rebrà una puntuació de **fins a 2 punts**, d'acord amb aquest barem:

- Cap de projecte: dos anys addicionals complets o més d'experiència professional en les funcions atribuïdes per aquest contracte: **1 punt**.
- Consultor / Analista / Especialista en comunicació i tractament de dades en format gràfic: dos anys addicionals complets, o més, d'experiència d'algun d'aquests perfils: **1 punt**.

Si l'increment no és d'un mínim dos anys sencers la puntuació serà de 0 punts en l'apartat que correspongui.

Els criteris automàtics que no són oferta econòmica es valoraran sense necessitat d'aplicar 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.

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 del PCAP, 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 haurà de sotmetre's a les condicions especials d'execució regulades a la clàusula corresponent del PCAP, d'acord amb l'art. 202.1 LCSP.
- L'empresa contractista haurà de complir, 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.

9. Protecció de dades de caràcter personal

En l'execució d'aquest contracte hi ha tractament i cessió de dades de caràcter personal, del tractament de *Millora de l'experiència ciutadana*, per la qual cosa s'haurà de signar el corresponent "Encàrrec de tractament de dades de caràcter personal" entre l'empresa contractista i el Departament.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa del servei de consultoria per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana, a càrrec dels 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

ANNEX. DESGLOSSAMENT EN COSTOS DEL CàLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ

Núm. Expedient: PR-2026-23

Objecte: Servei de consultoria per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana

Pressupost base de licitació: **182.000,10 €** sense IVA, **220.220,12 €** amb IVA,

L'estimació del desglossament del pressupost base de licitació en costos directes, indirectes i benefici industrial es detalla a continuació:

DESGLOSSAMENT	Percentatge sobre el Pressupost de licitació	IMPORT
COSTOS DIRECTES: Entrarien en aquest concepte els costos que de manera clara i inequívoca es dediquen exclusivament a la presentació del servei que es vol contractar. En aquest cas concret, s'estimen que són: - Personal i serveis necessaris per a la prestació del servei Material necessari per a la prestació del servei	81%	178.378,30 €
COSTOS INDIRECTES: Entrarien en aquest concepte els costos sobre despeses generals d'estructura i funcionament de l'empresa, necessàries per a l'execució del contracte, però que no estan directament relacionades amb el procés de producció concret, és a dir, que no es poden aplicar al producte específic de manera lineal. En aquest cas concret, s'estimen que són: - Personal no vinculat a la realització del servei (recepció, departament de comptabilitat, atenció al client, recursos humans, etc.) - Despeses de funcionament (internet, llum, aigua, gas, assegurances, etc.) - Despeses per l'ús del local (lloguer o hipoteca, impostos o taxes, etc). Amortització del material, mobiliari, equips i mitjans de transport	13%	28.628,62 €
BENEFICI INDUSTRIAL: El benefici industrial és aquella part del preu final del producte o servei que es correspon amb el benefici de l'empresari o contractista.	6%	13.213,20 €
TOTAL:	100%	220.220,12 €