

Resolució de rectificació d'errors materials en la documentació de l'expedient PR-2026-17, relatiu al servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya i d'aprovació del nou Plec de Clàusules Administratives.

Contracte: Contracte administratiu	Unitat Promotora: Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana
Tipus: Serveis	
Expedient: PR-2026-17	Procediment: Obert harmonitzat
Objecte: Servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya.	

	Import base €	IVA (%) €	Import total €
Valor estimat del contracte (sense IVA):	27.733.619,60		
Pressupost base de licitació :	11.555.674,83	2.426.691,71	13.982.366,54
Termini d'execució:	Des de l'1 de gener de 2026, o des de la signatura del contracte, si aquesta és posterior, i fins al 31 de desembre de 2026. Amb possibilitat de pròrroga, com a màxim fins el 31 de desembre de 2027, amb la previsió de dues pròrrogues de 6 mesos cadascuna.		

1. Vista la resolució d'aprovació de l'expedient de contractació de referència, de 4 de setembre de 2025 i l'anunci de licitació publicat en el DOUE i en el perfil del contractant del Departament de la Presidència en data 5 de setembre de 2025.
2. Vist l'informe de correcció d'errades materials en la documentació administrativa de l'expedient de referència, de la directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, de 2 d'octubre de 2025, on es constaten unes errades materials en la documentació que afecten a la redacció de l'aplicació de la fórmula de l'oferta econòmica, a dues errades en les fórmules dels requeriments QNT011 i QNT031 i també a la millora en la redacció del literal d'alguns dels requeriments, en concret, als QNT004, QNT007, QNT010, QNT011, QNT012, QNT027, QNT030 pel que fa als criteris de valoració d'aquests ítems.
3. Vist l'article 136.2 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 (LCSP) i, tenint en compte que el procediment està en fase de licitació, escau rectificar els plecs, per tal d'aprovar-los i publicar-los en el perfil del contractant, atorgant un nou termini de recepció de proposicions.

Fonaments de dret

1. L'article 109.2 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, estableix que les administracions públiques podran rectificar en qualsevol moment, d'ofici o a instància dels interessats, els errors materials existents en els seus actes.
2. L'article 74.2 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que la competència per a rectificar errors materials, de fet o aritmètics en els actes i les disposicions reglamentàries correspon a l'òrgan que els ha dictat.
3. L'article 136.2 LCSP, estableix que els òrgans de contractació hauran d'ampliar el termini inicial de presentació de les ofertes en cas que s'introdueixin modificacions significatives als plecs de contractació.
4. En virtut de la competència que m'atribueix la legislació vigent, d'acord amb el punt 1.1 de la Resolució PRE/3588/2022, de 7 de novembre, de delegació de competències de la persona titular del Departament de la Presidència a diferents òrgans del Departament (DOGC núm. 8797, de 21.11.2022).

RESOLC:

1. Rectificar les errades materials que s'identifiquen en l'expedient a proposta de la unitat promotora, Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, mitjançant el seu informe de 2 d'octubre de 2025. En concret:

1.1. Pel que fa a l'apartat "7.2 Criteris de valoració de forma automàtica per aplicació de fórmules" de l'informe justificatiu inicial de 23 de maig de 2025 i a l'annex 5 del PCAP "Criteris de Valoració automàtics (requeriments quantitatius)", concretament on consta la fórmula a aplicar

On diu

"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:

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

Ov

Pv= Puntuació de la suma dels preus unitaris

Pc= Punts criteri econòmic (30)

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

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

Ha de dir:

“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. S’aplicarà la fórmula que es detalla a continuació, a cada un dels preus unitaris:

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

Ov

Pv= Puntuació del preu unitari
Pc= Punts criteri econòmic (30)
Om= Oferta millor (preu unitari millor)
Ov= Oferta a valorar (preu unitari a valorar)

Posteriorment es farà la mitjana aritmètica per a obtenir la puntuació”.

1.2. Pel que fa a la descripció dels requeriments de les taules de valoració que consten al PPT, a l'Excel: “Annex 4. Oferta_Altres conceptes QUANT i Taula de valoracions quantitatives_2025” i que es reproduïx a l’annex 4 del PCAP:

- a) S’ha detectat 2 fórmules incorrectes. Concretament en els codis **QNT011** i **QNT031**, figuren les fórmules següents:

CODI	REQUERIMENTS	REQUERIMENT	OFERTA	PUNTUACIÓ MÀXIMA	FÒRMULA
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà la reducció del termini de la migració de dades. Requeriment 30 dies naturals.	30		1,50	(1/30)*(30-N)
QNT031	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de dimensionament dels llocs de treball dels agents a partir del 50% requerit, en les primeres 2 hores de la incidència.	50		0,50	(0,5/50)*(50-N)

El quadre amb les fórmules correctes és el següent:

CODI	REQUERIMENTS	REQUERIMENT	OFERTA	PUNTUACIÓ MÀXIMA	FÒRMULA
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà el termini de la migració de dades. Termini màxim de migració 30 dies naturals.	30		1,50	$(1,5/30) \cdot (30-N)$
QNT031	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de dimensionament dels llocs de treball dels agents a partir del 50% requerit, en les primeres 2 hores de la incidència. Cal informar el % total ofertat.	50		0,50	$(0,5/50) \cdot (N-50)$

- b) També s'ha detectat que el literal d'alguns codis és susceptible de confusió ja que tot i que es valora una millora en els terminis d'implementació o en els percentatges, el criteri de puntuació sobre el qual s'aplica la fórmula, és el termini o el percentatge ofertat. Concretament afecta els literals de **QNT004, QNT007, QNT010, QNT011, QNT012, QNT027, QNT030:**

On diu:

QNT004	1.4.2 del PPT. Es valorarà la millora del percentatge d'agents amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès
QNT007	2.9.6 del PPT. Es valorarà que el proveïdor presenti el procediment concret i adequat per agilitzar els terminis dels processos amb una reducció del termini màxim requerit de 7 dies laborables.
QNT010	2.10 del PPT. Es valorarà la reducció del temps d'implantació del sistema de gestió remota. Requeriment, màxim 30 dies naturals des de l'inici del servei.
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà la reducció del termini de la migració de dades. Requeriment: 30 dies naturals.
QNT012	6 del PPT. Es valorarà l'augment del percentatge adreçat a la innovació. Requeriment mínim: 2% del pressupost anual.
QNT027	14.3.2 del PPT. Es valorarà la reducció del termini d'implementació del sistema de BI. En tots els casos es disposarà d'un màxim de 30 dies naturals des de l'inici del servei, coincidents amb la fase de transició a un proveïdor nou.

QNT030 15.3.3 del PPT. Es valorarà el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de reducció del temps de posada en marxa de llocs de treball operatius. Requeriment, màxim 2 hores després de produir-se la incidència.

Ha de dir:

QNT004 1.4.2 del PPT. Es valorarà el percentatge d'agents oferts amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès

QNT007 2.9.6 del PPT. Es valorarà el termini en què el proveïdor presenti el procediment concret i adequat per agilitzar els terminis dels processos de selecció i formació en casos d'emergència. Termini màxim requerit: 7 dies laborables.

QNT010 2.10 del PPT. Es valorarà el temps d'implantació del sistema de gestió remota. Termini màxim: 30 dies naturals des de l'inici del servei.

QNT011 4.1 del PPT. Es valorarà el termini de la migració de dades. Termini màxim de migració: 30 dies naturals.

QNT012 6 del PPT. Es valorarà el percentatge adreçat a la innovació. Requeriment mínim: 2% del pressupost anual.

QNT027 14.3.2 del PPT. Es valorarà el termini d'implementació del sistema de BI. Termini màxim: 30 dies naturals des de l'inici del servei, coincidents amb la fase de transició a un proveïdor nou.

QNT030 15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el temps de posada en marxa de llocs de treball operatius. Termini màxim 2 hores després de produir-se la incidència.

2. Aprovar el nou Plec de Clàusules Administratives Particulars i el nou Plec de Prescripcions Tècniques.

3. Publicar en l'anunci de licitació del perfil del contractant aquesta resolució de rectificació d'errades materials, el nou Plec de Clàusules Administratives Particulars rectificat, l'Excel anomenat "Annex 4. Oferta_Altres conceptes QUANT i Taula de valoracions quantitatives_2025_rectificat" i el Plec de Prescripcions Tècniques rectificat en l'apartat *Documents* de l'esmentat anunci de licitació i també incloure en el Sobre Digital, l'Excel corresponent rectificat.

4. Ampliar el termini de presentació d'ofertes, fixant com a nova data límit el 15 d'octubre de 2025 a les 14:00h.

Signat electrònicament,

Per delegació,

(Resolució PRE/3588/2022, de 7 de novembre,
DOGC núm. 8797, de 21.11.2022)

Secretària general