

Codi de verificació:	 075X1369193058610CZ1
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 5150/2025	Document: 51490/2025

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE

De conformitat amb els articles 28, 100, 101 i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), s'emet aquesta memòria justificativa del contracte

Àmbit de gestió:	Direcció d'economia i serveis corporatius
Servei:	Servei d'atenció ciutadana, padró i informació al consumidor
Denominació del contracte:	Servei atenció telefònica servei 010 i centraleta

A. Objecte del contracte

A1. Descripció

L'ajuntament de Sant Cugat necessita disposar d'un grup de persones professionals especialitzades en l'atenció telefònica, tant per atendre les trucades que es reben diàriament per a membres de la organització com per atendre trucades en demanda d'informacions diverses sobre la ciutat, els seus equipament i activitats. I, no menys important, la resolució de trucades sobre aspectes diversos dels tràmits administratius que s'hi poden realitzar.

El servei d'informació i atenció ciutadana registra un volum mig anual de 110.000 trucades ateses, la qual cosa posa de manifest la importància i necessitat de prestar un servei de qualitat, d'acord amb les expectatives dels ciutadans que volen disposar d'un servei que, de manera ràpida i eficaç, doni resposta a les seves demandes d'informació i d'accés a l'ajuntament, els seus membres, tràmits i serveis.

Aquesta tasca es fa mitjançant l'atenció telefònica. Amb aquest objectiu, es desenvolupa el Servei 010, que permet garantir la continuïtat d'un servei especialitzat amb garantia de qualitat.

S'ha prestat de forma continuada des de fa més de 20 anys, amb eficàcia. El resultat és una atenció de qualitat als ciutadans i ciutadanes de Sant Cugat.

És objecte de la present memòria la contractació promoguda pel Servei d'Atenció Ciutadana, consistent en els serveis d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Aquests serveis es concreten en les tasques següents:

- Gestió i atenció de la línia telefònica de contacte amb l'Ajuntament (centraleta)
- Gestió de la línia telefònica d'informació, tramitació (servei 010)
- Manteniment del directori del Servei d'Informació Municipal
- Gestió d'agendes de cites prèvies de diferents serveis municipals
- Suport a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (en endavant OAC) en temes referents a l'ajuda a la navegació per la seu electrònica.
- Realització de tasques encomanades per col·laborar en campanyes diverses promogudes des de l'Ajuntament
- Realització d'enquestes de satisfacció a la ciutadania sobre el serveis d'atenció ciutadana

Necessitats a satisfer i idoneïtat de l'objecte (art 28 LCSP)

A2. Codi CPV

En aquest contracte, el codi CPV establert és:

64214200-1 Serveis de centraletes telefòniques

79512000-2 Central de trucades.

A3. Divisió en lots

El servei objecte d'aquest contracte no es divideix en lots. El servei que es contractarà no és divisible, atès que:

Es tracta d'un únic encàrrec o funció (atenció telefònica de la ciutadania), en un únic punt d'atenció a la ciutadania i en un horari estable. L'import del contracte, així com les condicions establertes en els documents rectors de la licitació, no limiten la concurrència d'empreses de tot tipus i envergadura.

Aquest servei atén una gran diversitat temàtica. Això implica una gestió complexa de bases d'informació, eines, sistemes, processos i hores de formació i reciclatge. A banda, les seves característiques operatives requereixen solucions funcionals compactes per tal de poder aprofitar al màxim els recursos disponibles. Fer-ho en lots diferents implicaria disfuncions operatives greus i un sobre cost afegit.

Per aquests motius, no escau dividir en lots una única prestació que, per la seva naturalesa, és indivisible.

B. Dades econòmiques**B1. Determinació del preu:**

- ☒ A tant alçat
☐ Preus unitaris
☐ Preus unitaris i pressupost màxim

B2. Pressupost base de licitació:

Concepte	Import anual	Import total (2 anys, de durada inicial del contracte)
Preu base de licitació	199.499,17 €	398.998,34 €
IVA (21%)	41.894,83 €	83.789,65 €
Total	241.394,00 €	482.788,00 €

La justificació del preu del contracte d'acord amb l'art 100 de la LCSP consta en l'Annex 1 a la present memòria.

B3. Modificacions previstes del contracte

El contracte es podrà modificar fins a un màxim del 20% del preu del contracte, ja sigui per afectacions a l'actual plantilla, als serveis o la infraestructura, en els supòsits següents:

- L'assumpció de noves de competències o la supressió d'alguna o algunes de les existents, per part de l'Ajuntament.
- L'ampliació o reducció del catàleg de serveis
- L'automatització total o parcial de serveis
- La reducció o simplificació dels continguts dels serveis
- La modificació d'horaris
- L'ampliació o reducció de l'activitat dels serveis existents per causa de les accions de l'Ajuntament.
- La reducció de l'activitat telefònica per causa de la tendència social d'utilitzar canals digitals aliens al 010.
- 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 sis mesos consecutius.

La plantilla de personal actual del servei 010 es podrà veure afectada per la casuística esmentada i és probable que obligui a un redimensionament del personal. Actualment, la plantilla està formada per set teleoperadors/es, però si s'hagués de contractar una o dues persones suposaria un increment dels costos d'aquesta partida.

El fet de no assolir-se els requeriments de qualitat poden conduir a una revisió del dimensionament de la plantilla de personal.

Qualsevol d'aquestes circumstàncies o d'altres que puguin donar lloc a modificació de contracte s'haurà de poder verificar de forma objectiva.

Import: 159.599,34 € (20% del preu inicial)

B4. Pròrroques

Es preveuen 2 pròrroques contractuals expresses, de 1 anualitat cadascuna, sempre que les característiques del contracte es mantinguin inalterables, durant el període de durada d'aquestes, sense perjudici de les modificacions que es puguin introduir, de conformitat amb els articles 203 a 207 de la LCSP.

B5. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

Els següents imports no inclouen l'IVA.

Import període inicial del contracte	398.998,34 €
Import modificacions	79.799,67 €
Import pròrroques	398.998,34 €
Import modificacions a les pròrroques	159.599,34 €
Total valor estimat del contracte	1.037.395,69 €

B4. El contracte està relacionat amb un projecte o programa finançat amb fons de la Unió europea? No

C. Existència de crèdit

C1. Aplicació pressupostària:

Contractació anticipada:

- ☐ Sí
☒ No

Contractació amb una subvenció vinculada:

☐ Sí, identificació:

☒ No

Contractació vinculada a fons europeus:

☐ Sí

☒ No

C2. Expedient d'abast pluriennal:

Distribució de les anualitats:

Any	Import de l'anualitat	Import IVA	Total
2026	116.374,52 €	24.438,65 €	140.813,17 €
2027	199.499,17 €	41.894,83 €	241.394,00 €
2028	83.124,65 €	17.456,18 €	100.580,83 €

D. Termini de durada del contracte / d'execució de la prestació

D1. Termini:

Dos anys a comptar des de la signatura de l'acta d'inici del servei

D2. Possibilitat i durada de les pròrrogues: Dues pròrrogues d'un any cadascuna

E. Variants

Sí ☐ No ☒

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

La contractació es tramitarà de forma ordinària, condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient.

Procediment d'adjudicació: El procediment pel qual es regirà la licitació és el procediment obert harmonitzat.

Justificació del procediment escollit:

- a) Obert segons les normes dels contractes subjectes a regulació harmonitzada, atès que es tracta d'un contracte de serveis amb un valor estimat igual o superior a 221.000,00 €

Dades de la proposta tècnica que no poden tenir caràcter confidencial (secrets industrials, tècnics o comercials i/o drets de propietat intel·lectual):

G. Solvència i classificació empresarial

G.1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

G.1.1. Solvència econòmica i financera

L'acreditació d'aquest requisit s'efectuarà, tal i com es preveu a l'article 87.2 de la LCSP.

Xifra anual de negocis dels tres últims exercicis conclosos que, referida a l'any de major volum de negoci haurà de ser igual o superior a 299.248,75 € (una vegada i mitja el preu anual del contracte). En cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas de que aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

Justificació de solvència econòmica: Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte.

G.1.2. Solvència tècnica o professional

La solvència tècnica de l'empresa s'acreditarà amb:

S'aportarà una 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 tres últims anys, en que s'indiquin l'import, la data i el destinatari. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un objecte privat mitjançant un certificat expedit per aquest o, mancant aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents que es troben en el seu poder que acreditin la realització de la prestació; si escau, aquest certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

Com a mínim, cal que l'import anual acumulat en un dels anys sigui igual o superior al 70% de l'anualitat mitja del contracte.

Es cas que es tracti d'una empresa de nova creació (entenent com a tal la que tingui una antiguitat inferior a 5 anys) haurà d'acreditar la seva solvència tècnica mitjançant l'aportació de la declaració sobre la plantilla mitjana anual de l'empresa i del número de directius durant

els 3 últims anys, acompanyada de la documentació justificativa corresponent quan li sigui requerit pels serveis dependents de l'òrgan de contractació.

Justificació de solvència tècnica: Donades les característiques del contracte, es considera adient que els licitadors puguin acreditar la solvència tècnica en relació als serveis executats

Es considera adequat exigir les condicions econòmiques i tècniques descrites en els punts anteriors, ja que són les que millor poden acreditar la solvència, d'acord amb la naturalesa de l'objecte del contracte i de les característiques de les prestacions a realitzar.

G.3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte

Sí ☒ No ☐

Descripció de mitjans adscrits: mitjans d'acord amb el PPT

G.4. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental

Sí ☐ No ☒

G.5. Habilitació empresarial o professional exigible per a la realització de l'activitat o servei:

NO

G.6. El contracte comporta un servei o una provisió de solucions per a l'exercici de competències i potestats administratives?

Sí ☒ No ☐

Distintiu de declaració o certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat del contractista i/o de la cadena de subministraments de dit contractista.

Es demana informe al delegat de protecció de dades i al responsable de seguretat de la informació a aquest efecte

H. Criteris d'adjudicació

A) Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor: fins a 35 punts

La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en els projectes. Per a la puntuació dels diferents apartats dels criteris avaluables per judici de valor, es valorarà cadascun fins a dos decimals, de la següent manera:

- 100%: propostes totalment adequades amb contingut coherent, exhaustives, completes, treballades i plantejades de forma específica, que detallen de forma ben clara i precisa els seus recursos, objectius i millores substancials proposades per assolir de forma òptima una correcta execució del contracte, innovadores, que aporten valor afegit, o que es consideri que són millors que la resta de propostes en aquest apartat.
- 75%: propostes adequades amb contingut coherent, que satisfan plenament les necessitats del servei, i detallen de forma clara i precisa els seus recursos, objectius i millores substancials proposades respecte l'assenyalat en el PPTP, per assolir la correcta execució del contracte.
- 50%: propostes adequades amb contingut coherent, que satisfan les necessitats del servei, i expliquen de forma bàsica i suficient els seus recursos, objectius, amb millores no substancials o amb benefici limitat respecte l'assenyalat en el PPTP, per assolir una correcta execució del contracte.
- 25%: propostes amb continguts bàsics, però massa genèrics, poc precisos, poc rellevants, poc aplicables, amb objectius i millores no substancials i amb benefici limitat respecte l'assenyalat en el PPTP, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes objecte del contracte.
- 0%: propostes amb continguts inexistents, irrelevants, o deficients.

S'estableix un llindar mínim de 17 punts en l'avaluació dels criteris de judici de valor. El no assoliment d'aquest llindar mínim per part del licitador, comportarà la seva exclusió del procediment de licitació, per la qual cosa, no passarà a la següent fase (art. 146.3 LCSP i art 22.d) RD 817/2019).

1. Apartat d'organització del servei. Fins a 15 punts

Memòria descriptiva amb el següent contingut:

- 1.1.- Descripció detallada del model organitzatiu proposat per l'empresa per a l'equip d'atenció telefònica. **Fins a 4 punts**
- 1.2.- Pla de formació continuada proposat per l'empresa. **Fins a 2 punts**
- 1.3.- Pla de coordinació amb el Servei d'atenció ciutadana. **Fins a 2 punts**
- 1.4.- Pla detallat d'informes i explotacions estadístiques referides al servei i descripció de l'aplicació que s'utilitzarà per la comptabilització de les atencions realitzades des de la plataforma. **Fins a 4 punts**
- 1.5.- Proposta de calendari per a la implementació d'un pla d'emergència per al local on està ubicat el servei. **Fins a 3 punts**

Valoració de l'organigrama específic atenent a les necessitats i obligacions del servei, comparativament entre les ofertes presentades. Es valorarà la concreció de les tasques a realitzar per cada membre, repartiment de responsabilitats, horari, freqüència de les visites, cobriment de les vacances i festius, repartiment de la jornada a les tasques concretes del servei. Valoració del detall dels processos de formació de reciclatge adreçat al personal vinculat al contracte. Es valorarà positivament la realització de formacions amb periodicitat regular en matèries relacionades amb la prestació del servei.

Es valorarà l'adequació i periodicitat de les accions del pla coordinació en la mesura que garanteixi la rapidesa i el correcte traspàs d'informació.

Es valorarà d'una banda el grau de detall de la descripció de l'aplicació que s'utilitzarà per la comptabilització de les atencions realitzades i es valorarà l'adequació del mateix al servei així com la seva qualitat. Es valorarà el format dels documents presentats, el seu disseny, la seva claredat, i la seva idoneïtat de la seva composició que presenti de forma entenedora i ordenada la informació.

Es valorarà l'adequació del calendari a les característiques del local i al pla d'emergència proposat.

Justificació criteri: Aquest apartat està directament relacionat amb l'objecte del contracte. Un eficient model de gestió i organització del servei que aporti solucions per resoldre els problemes freqüents de planificació de recursos que es poden presentar garantirà una òptima prestació del servei i facilitarà la seva supervisió per part dels serveis tècnics.

2. Apartat de Mitjans tecnològics. Fins a 9 punts

Descripció detallada del pla de contingència per fer front a una fallida dels sistemes a l'Ajuntament i que asseguri el funcionament del servei i que inclogui:

- 1- Nivell d'actuació de la plataforma pròpia. **Fins a 1 punt**
- 2- Solucions de contingència de la plataforma tecnològica. **Fins a 2 punts**
- 3- Solucions de contingència en quant a pèrdua de nivell de servei. **Fins a 2 punts**
- 4- Proposta en quant a una situació d'emergència a la ciutat. **Fins a 1 punt**
- 5- Proposta de solucions de contingència en cas d'haver de fer teletreball forçat per l'Ajuntament **Fins a 3 punts**

Es valorarà la capacitat de donar resposta a situacions no previstes, i el Pla de contingència presentat pels adjudicataris en la mesura que suposi una millora respecte a les condicions demanades en el plec tècnic. En aquest sentit, es valorarà el nivell de detall i correcció de les propostes d'actuació / solucions de contingència, la coherència de les mateixes amb el servei prestat i el tipus d'incidència detectada així com la adequació de les diferents solucions de contingència descrites, tant de la plataforma tecnològica com en quant a pèrdua de nivell de servei. Es valorà la proposta de reorganització del servei en cas de presentar-se una situació d'emergència que afecti al seu funcionament i/o als horaris d'atenció. El valorà també el temps de resposta en cadascuna de les propostes o solucions indicades i el nivell d'adequació específica als sistemes o instal·lacions, el coneixement de la proposta i el grau de detall de la implantació de les solucions per teletreball.

Justificació criteris: L'ús d'eines tecnològiques ajuden a millorar la gestió dels recursos, buscant maximitzar els nivells de rendiment i eficiència, millorant la capacitat d'organització. La connectivitat amb la plataforma telefònica optimitza el rendiment en les tasques, millora de forma substancial l'eficiència en processos, permet l'ampliació de la formació, la recopilació de dades i ajuda a definir la contractació de noves incorporacions, la confecció de pressupostos, pronòstics, planificació i anàlisis. Diverses causes poden afectar la correcta prestació del servei: incidències tècniques en la pròpia plataforma o en les aplicacions d'ús habitual per la prestació de les atencions, increment de la demanda d'informació per causes sobrevingudes, modificació del calendari de campanyes, entre d'altres. En aquest sentit, es important l'adopció de les mesures necessàries que garanteixin el correcte funcionament del mitjans tecnològics perquè, en cas d'una fallida al sistema, s'asseguri la continuïtat de la prestació dels serveis.

3. Apartat de qualitat del servei. Fins a 9 punts

3.1- Pla detallat per garantir la qualitat dels serveis, segons els indicadors expressats al punt 2.6 del Plecs de prescripcions tècniques per a l'avaluació del servei. **Fins a 3 punts**

- El percentatge de trucades perdudes al 010 i la centraleta ha de ser inferior al 5% (+/- 0,5).
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, en cap franja horària del mes, el nivell de servei sigui inferior al 50%. Es defineix com a nivell de servei el percentatge de trucades ateses dins d'un temps màxim 20 segons, que garantirà una resposta àgil i satisfactòria.

El nivell de servei es mesurarà en funció del percentatge de trucades ateses dins d'un temps màxim de 20 segons des del moment en què es rep la trucada.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, en cap franja horària del mes, menys del 50% de les trucades quedin ateses dins d'aquest temps.

A efectes d'aquest contracte:

Temps màxim d'atenció: 20 segons

Nivell mínim de servei per franja horària: 50% de trucades ateses dins del temps màxim establert

- La realització de supervisions de qualitat telefòniques a tot el personal de la plataforma (mínim de 3 supervisions/mes per persona treballadora) i el trasllat d'informació estadística mitjançant un informe escrit al Servei d'Atenció Ciutadana

3.2- Pla detallat de supervisions telefòniques a les operadores del servei i pla alternatiu de contingència si es donés el cas de no ser possible l'enregistrament d'escoltes per motius imputables a l'Ajuntament. **Fins a 3 punts**

3.3- Proposta de bateria d'indicadors interns per mesurar la qualitat del servei **Fins a 3 punts**

Es valorarà l'adequació i la concreció del pla de qualitat amb els punts assenyalats a la clàusula 2.6 del PPT, la concreció, planificació i seguiment en detall del conjunt paràmetres de qualitat a controlar. Es valorarà la concreció específica del pla de supervisions i l'adequació al servei, així com el coneixement de la proposta i el grau de detall de la implantació de les diferents propostes en el pla alternatiu. Es valorarà l'adequació, la quantitat i la qualitat dels diferents indicadors proposats així com la seva possible implantació atenent a les característiques del servei.

Justificació criteri: Els paràmetres de qualitat de servei determinen la eficàcia, eficiència i proactivitat en la prestació dels serveis. La qualitat del servei reverteix en la confiança del ciutadà en el servei i consolida la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.

4. Apartat del pla de transició. Fins a 2 punts

1- Pla de transició: tasques, recursos i calendari. **Fins a 1 punt**

2- Mesures de minimització de riscos. **Fins a 1 punt**

Es valorarà el detall del pla d'implantació en quant sigui adequat, que aportí més detall de tasques, fites a realitzar, recursos dedicats en cadascuna d'elles i calendari. Tanmateix a l'apartat segon, es valorarà les mesures proposades per a minimitzar els errors de la posada en marxa i accions previstes en cadascun d'ells.

Justificació criteri: El servei no admet la interrupció de la seva prestació pel que és important tenir definit un pla que contempli la coordinació entre les empreses sortint i entrant i que defineixi un calendari exhaustiu que permeti un període de traspàs necessari per realitzar el relleu.

B) Criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica: fins a 65 punts

B.1.- Oferta econòmica: Fins a 55 punts.

Es valorarà la oferta pel preu base de licitació que no podrà superar l'import de **199.499,17 €** anual.

S'assignarà la màxima puntuació al licitador que ofereixi el preu més baix i els punts corresponents a la resta d'ofertes s'assignaran aplicant la següent fórmula, arrodonint al segon decimal:

$$\text{Puntuació} = \text{Màxim de punts (55)} \times (\text{oferta més econòmica} / \text{oferta considerada})$$

Justificació de la fórmula escollida per al càlcul de la millor oferta:

L'oferta econòmica és el criteri amb més pes (55%) en el total de la valoració. Considerem que aquesta proporció és idònia perquè confereix a la part econòmica una gran importància i es configura com un factor important en el total de la valoració tot mantenint un equilibri amb els criteris avaluables mitjançant judici de valor (45 %).

D'acord amb l'art. 145 de la LCSP, es considera justificat emprar els criteris d'adjudicació anteriors atès que conflueixen una pluralitat de criteris sobre la base de la millor relació qualitat-preu. Aquesta relació s'ha d'avaluar d'acord amb criteris econòmics i qualitatius. L'aplicació de més d'un criteri d'adjudicació és procedent, en tot cas, en l'adjudicació d'alguns tipus de contractes, entre els quals es troben els de serveis

B.2.- Milliores: Fins a 10 punts

Es valorarà la possibilitat de posar a disposició de l'Ajuntament aplicacions tecnològiques que suposin una millora del servei contractat :

1.- Disposar d'aplicació que permeti millorar la distribució automàtica de les trucades i l'atenció eficient de les cues de trucades

L'adjudicatària disposarà d'una aplicació o plataforma que permeti el ruteig automatitzat de trucades, la gestió de cues (incloent opcions com callbacks/ "virtual hold") i la redirecció eficient a agents disponibles o departaments. Aquests mecanismes permetran una atenció ràpida, orientada a l'eficiència i amb alta resolució a la primera trucada.

Aquesta millora està vinculada estretament amb el servei objecte del contracte. Implementar sistemes d'aquest tipus en un servei d'atenció ciutadana és clau per garantir una atenció àgil, eficient i satisfactòria, tant per als ciutadans com per a l'administració. Redueix el temps d'espera i genera una millor experiència.

L'empresa que es compromet a aportar aquesta millora obtindrà: **Fins a 4 punts.**

2-Disposar d'aplicació pròpia que permeti la realització d'enquestes de satisfacció dels usuaris del servei.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una aplicació pròpia, o d'una eina tecnològica desenvolupada o contractada per ella, que permeti la realització d'enquestes de satisfacció dirigides als usuaris del servei d'atenció ciutadana. Aquesta aplicació haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Possibilitat de dissenyar i modificar qüestionaris de manera autònoma.
- Enviament automàtic o programat de les enquestes
- Recollida, emmagatzematge i tractament de les respostes.
- Generació d'informes i estadístiques que permetin avaluar el grau de satisfacció dels usuaris, així com detectar oportunitats de millora del servei.

Aquesta millora està vinculada estretament amb el servei objecte del contracte. Disposar d'una eina d'aquest tipus millora la transparència perquè demostra que el servei està sent

monitoritzat de manera constant i transparent, amb dades objectives que avalen la satisfacció dels usuaris. Alhora, contribueix a fomentar la participació activa dels ciutadans i millora la seva confiança en l'administració. També permet a l'Ajuntament fer un seguiment efectiu del compliment dels nivells de qualitat

L'empresa que es comprometi a aportar aquesta millora obtindrà: **Fins a 3 punts.**

3-Disposar d'una aplicació pròpia que permeti comptabilitzar el nombre i tipologia de les trucades, així com altres dades d'interès per al servei (atencions telemàtiques, ajudes a la navegació i a la tramitació on line, etc.)

L'empresa adjudicatària disposarà i operarà una aplicació informàtica pròpia, capaç de registrar i comptabilitzar amb precisió tant el volum com la tipologia de les trucades entrants al servei d'atenció ciutadana. Aquesta aplicació ha d'incloure funcionalitats per a la captura, emmagatzematge i exportació de dades rellevants, permetent la generació d'informes periòdics i l'accés en temps real a indicadors clau de rendiment, amb l'objectiu de garantir el seguiment, l'anàlisi i l'optimització continuada del servei.

Aquesta millora està vinculada estretament amb el servei objecte del contracte, ja que garantirà el control i transparència del servei; permetrà generar indicadors i informes que mesurin paràmetres clau com els temps de resposta i la durada de les trucades, contribuint a l'avaluació i millora contínua del servei; proporcionarà dades actualitzades que ajudin a optimitzar la planificació i assignació dels recursos humans i materials segons la demanda; i permetrà adaptar el servei a les necessitats reals dels usuaris i millorar la seva gestió a llarg termini.

L'empresa que es comprometi a aportar aquesta millora obtindrà: **Fins a 3 punts.**

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Per a l'apreciació d'ofertes desproporcionades o temeràries es tindrà en compte la següent fórmula:

☐ **Opció 1:** si només s'estableix el preu com a únic criteri es proposa el criteri següent:

En relació al criteri d'adjudicació preu, per determinar si les ofertes contenen valors anormals o desproporcionats s'aplicaran els paràmetres objectius previstos en l'article 85 del Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

☐ **Opció 2:** Diversos criteris d'adjudicació però el preu és l'únic criteri rellevant

Atès que el criteri d'adjudicació preu és l'únic criteri rellevant per determinar si les ofertes contenen valors anormals o desproporcionats i la resta de criteris d'adjudicació especificats en aquest plec no són eficaços per valorar la viabilitat de les ofertes presentades, s'aplicaran els paràmetres objectius previstos en l'article 85 del Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

☒ **Opció 3:** Diversos criteris d'adjudicació

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals o temeraris s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació:

- a. Si concorre una empresa licitadora, es considera que l'oferta és anormal si compleix els dos criteris següents:
 1. Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
 2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu (criteris avaluable de forma automàtica) sigui superior al 80% de la puntuació total.
- b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi el criteri següent:
 1. Que la puntuació total que li correspongui en la suma de punts de tots els criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica sigui superior en més d'un 20% a la puntuació total més baixa.
- c. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi un dels dos criteris següents:
 1. Quan no hi ha cap puntuació per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions de criteris avaluable de forma automàtica:
 - Que la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.
 2. Quan hi ha puntuacions per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions de criteris avaluable de forma automàtica:

Que, un cop excloses les puntuacions inferiors al 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions, la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions que no han estat excloses.

J. Condicions especials d'execució

J1. Condició social, mediambiental, econòmica o d'innovació:

La inclusió de condicions de caràcter social resta justificat a l'art. 202 de la LCSP, en el sentit que estableix que els òrgans de contractació poden establir condicions especials en relació amb l'execució del contracte, sempre que estiguin vinculades a l'objecte del contracte, no siguin directament o indirectament discriminatòries, siguin compatibles amb el dret comunitari i s'indiquin en l'anunci de licitació i en els plecs.

En particular, la introducció de consideracions de tipus social o relatives a l'ocupació es realitza amb la finalitat d'eliminar les desigualtats i fomentar la igualtat entre l'home i la dona a la feina; afavorir una participació més alta de la dona en el mercat laboral i la conciliació del treball i la vida familiar; combatre l'atur, en especial el que afecta les dones i el de llarga durada.

D'altra banda, la inclusió de condicions d'execució de tipus mediambiental persegueix contribuir a complir objectius d'economia sostenible; de manteniment o millora dels valors mediambientals que es puguin veure afectats per l'execució del contracte; una gestió més sostenible de l'aigua; el foment de l'ús de les energies renovables; o la promoció del reciclatge de productes i l'ús d'envasos reutilitzables.

L'empresa contractista mantindrà, durant la vigència del contracte les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

En aplicació de l'establert a l'article 202.2 de la LCSP les empreses tenen les següents condicions especials d'execució:

- a) Complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat, i en matèria fiscal i mediambiental.
- b) Aplicar, en executar les prestacions pròpies del servei, les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones en l'accés a l'ocupació, en la classificació professional, en el desenvolupament de la carrera professional i en l'estructura retributiva. Tanmateix s'ha de garantir que les dones no són la part de la plantilla amb més índex de contractació temporal.
- c) Evitar la utilització de llenguatge sexista en cap documentació escrita ni visual relacionada amb el contracte.

- d) En l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús de llenguatge i de la imatge.
- e) Aportar mesures per prevenir, controlar i eradicar l'assetjament sexual, així com l'assetjament per raó de sexe.
- f) Els mitjans de comunicació, el disseny dels elements instrumentals i la implantació dels tràmits procedimentals emprats per l'empresa contractista en l'execució del contracte, han de realitzar-se tenint en compte criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, tal com són definits aquests termes en la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- g) Establir mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal i/o familiar de les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte.
- h) L'empresa contractista ha de garantir que no es malbaraten materials d'oficina, com ara el paper, en l'execució del contracte, reguin al màxim possible l'ús de paper en l'execució i, en cas de fer-ho, emprant paper reciclat.
- i) L'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta següents:

Han d'adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta i posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment o la relació contractual. Particularment s'abstindran de realitzar qualsevol acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.

L'incompliment de les condicions podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o fins i tot ser causa d'extinció contractual.

J2. Condició especial d'execució relativa a la cessió de dades al contractista:

El present contracte requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals, amb la finalitat de poder executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec: demanda d'informacions diverses procediments en curs, concertació de cites, gestions de padró, entre d'altres.

I, no menys important, la resolució de trucades sobre aspectes diversos dels tràmits administratius que s'hi poden realitzar.

En conseqüència, s'estableixen com a condicions especials d'execució les següents obligacions del contractista:

- a) Respectar la finalitat per a la qual se cedeixen les dades.
- b) Sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- c) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració prevista en l'annex 2 d'aquest plec.

Aquestes obligacions es consideren essencials, als efectes previstos en els articles 71.2 i 211.1.f) de la LCSP.

K. Cessió del contracte

Sí ☐ No ☒

L. Subcontractació

No es permet la subcontractació de conformitat amb l'art. 215 de la LCSP.

M. Tramitació i pagament de les factures:

Les dades rellevants als efectes de tramitació de la facturació són les següents:

M1. Els codis específics que identifiquen el contracte són:

Centre gestor destinatari	30
Codi d'expedient	5150/2025

M2. La presentació de la factura s'ha de fer d'acord amb el règim següent:

La facturació es durà a terme amb periodicitat mensual, d'acord amb la part proporcional del **preu fix** previst en aquest plec, amb el percentatge de reducció derivat de l'oferta econòmica presentada.

M4. Òrgan encarregat de la validació de les factures:

Ajuntament de Sant Cugat
CIF: P0820400J

Punt d'entrada de factures electròniques: <https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorid=2>

N. Revisió de preus

De conformitat amb l'art. 103 de la LCSP, no escau la revisió de preus en aquest contracte.

O. Termini de garantia

Sí ☒ No ☐ perquè

Termini: Un any

Q. Existència de personal susceptible de subrogació d'acord amb el que regula l'article 130 LCSP i el conveni col·lectiu aplicable:

Sí ☒, conveni col·lectiu aplicable: sector de Contact Center amb número de registre 99012145012002

No ☐

R. Assegurança

S'exigeix la subscripció d'una pòlissa de responsabilitat civil amb un capital assegurat de **300.000€**

S. Penalitats:

Pel que fa a la demora en l'execució, d'acord amb l'article 193.3 de la LCSP.

Pel que fa a les condicions especials d'execució contemplades en l'apartat M d'aquest quadre de característiques, es podrà considerar, en funció de la repercussió d'aquest incompliment en l'execució del contracte, be la imposició de penalitats de fins a un 50% de l'import del contracte, be la resolució o be la consideració d'infracció greu als efectes establerts en la lletra c) de l'apartat 2 de l'article 71.

Procedirà en tot cas la imposició de penalitats al contractista quan, mitjançant resolució judicial o arbitral ferma aportada pel subcontractista o pel administrador a l'òrgan de contractació, quedés acreditat l'impagament pel contractista a un subcontractista o subcontractista vinculat a l'execució del contracte en els terminis previstos a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, i que l'esmentada demora en el pagament no estigüés motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides pel subcontractista o pel subministrador en l'execució de la

prestació. La penalitat podrà assolir fins al cinc per cent del preu del contracte, i podràs repetir cada mes mentre persisteix l'empat fins a assolir el límit conjunt del 50 per cent del preu.

T. Cessió de dades al contractista

Denominació de l'activitat de tractament: N488 Contractació de serveis

Responsable del tractament de les dades personals: Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Finalitat: gestionar la seva participació en aquest procediment de contractació

☐ No

☒ Sí

Denominació de l'activitat de tractament: N488 Contractació de serveis¹

Responsable del tractament de les dades personals: Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Finalitat: gestionar la seva participació en aquest procediment de contractació

U. Responsable del contracte

Nom, cognoms i càrrec: Mercè Àlvarez González, Tècnica d'Atenció Ciutadana

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte l'òrgan de contractació haurà de designar un responsable del contracte, per a supervisar la seva execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, i podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena, segons disposa l'article 62.1 de la LCSP.

V. Proposta de vocals tècnics de la Mesa de Contractació

Nom funcionari carrera o laboral fix: Mercè Àlvarez González

Càrrec: Tècnica d'Atenció Ciutadana

Nom funcionari carrera o laboral fix: Alfons Mateu i Hosta

Càrrec: Tècnic de Servei d'Explotació de Tecnologies de la Informació

Nom funcionari carrera o laboral fix: Gemma Foj i Alvira

Càrrec: Cap de servei d'Atenció ciutadana, Padró i Informació al consumidor

Nom funcionari carrera o laboral fix: Urgell Graell i Pedrós

Càrrec: Cap del Servei de Qualitat

W. Tinència d'alcaldia de l'àmbit promotor del contracte o comissió informativa competent.

Quarta Tinència d'Alcaldia de Relacions Institucionals, Bon Govern i Ciutat Digital

X. Subrogació:

L'actual contractista ha declarat l'existència de personal susceptible de subrogació d'acord amb el que regula l'article 130 LCSP:

Sí ☒

No ☐

Pel que respecta a la subrogació del personal, l'empresa que actualment presta el servei ha informat que el conveni col·lectiu a què està adscrit el personal és el conveni col·lectiu del sector de Contact Center amb número de registre 99012145012002. Aquest Conveni col·lectiu en el seu capítol V, article 18, obliga a la subrogació de les persones treballadores adscrites al servei en cas de nou concurs.

En conseqüència, les condicions econòmiques i laborals del personal adscrit al contracte de serveis d'informació i atenció ciutadana mitjançant canal telefònic i telemàtic, són les següents:

Conveni col·lectiu aplicable	Categoria professional	Tipus de contracte	Codi de contracte	Data d'antiguitat	Jornada laboral (setmanal)	Dies a la setmana de treball	Total hores / any
CONTACT CENTER	Operador	Comun. conversión en indef.	189	01/12/2003	39	Entre 5 y 6 días a la semana	1.764
CONTACT CENTER	Operador	Indef. parcial	289	23/02/2004	29	Entre 5 y 6 días a la semana	1.312
CONTACT CENTER	Operador	Indef. parcial	289	30/09/2024	35	5 días a la semana	1.583
CONTACT CENTER	Operador	A tiempo parcial indefinido	200	29/11/2023	27	Entre 5 y 6 días a la semana	1.221
CONTACT CENTER	Supervisor A	Ordinario indefinido	100	14/12/1993	39	5 días a la semana	1.764
CONTACT CENTER	Operador	Comun. conversión en indef.	189	21/12/2000	31	Entre 5 y 6 días a la semana	1.402
CONTACT CENTER	Operador	A tiempo parcial indefinido	200	24/01/2023	26	Entre 5 y 6 días a la semana	1.176

Salari brut anual	Complements			TICKET COMIDA EXENTO	Situació laboral	Dedicació per edifici o zona	
	MEJORA VOLUNTARIA	PLUS DISPONIBILIDAD	VARIABLE SRV			Edifici / zona	Hores de dedicació/any
16.576,00			967,84 €		ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.764
12.325,74			679,00 €		ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.312
14.875,90			325,92 €		ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.583
11.475,69			652,39 €		ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.221
22.657,35	419,46 €	1.075,79 €	2.499,83 €	792,00 €	ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.764
13.175,79			644,01 €		ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.402
11.050,67			716,44 €		ACTIVO	(AESP) AIENA SANT CUGAT DEL VALLES	1.176

ANNEX 1. Informe tècnic de justificació del pressupost de licitació

De conformitat amb els articles 100, 101 i l'article 116.4, lletra d) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), el present informe s'emet als efectes de justificar el pressupost de licitació

A) Part fixa del contracte

El pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos directes i indirectes.

Dins dels costos directes, el càlcul dels costos salarials que s'estimen necessaris per a la prestació objecte del contracte s'ha obtingut d'acord amb el conveni col·lectiu del sector aplicable Contact Center amb número de registre 99012145012002

COSTOS DIRECTES

	salari brut minim	hores setmana max	preu/ hora	hores anuals necessaries	preu anual
nivel 6	22.657,35	39	12,844303	1764	22.657,35
nivel 10	16.576,00	39	9,3968254	8458	79.478,35
			0		0,00
					102.135,70

Seguretat social	35,6% dels costos salarials			36.360,31
------------------	--------------------------------	--	--	------------------

Prevenió de riscos laborals i de vigilància de la salut				
	0,8% dels costos salarials			817,09

Altres despeses associades directament a la prestació objecte del contracte		
Infraestructura tècnica		18.810
Actualització de la tecnologia		5.700
Altres despeses associades		2.964
Absentisme		2.280
		29.754

Total costos directes	169067,09
------------------------------	------------------

COSTOS INDIRECTES

Despeses generals	11%	18.597,38
Benefici industrial	7%	11.834,70

Total costos indirectes	30.432,08
--------------------------------	------------------

Preu anual (directes + indirectes)	199.499,17
---	-------------------

IVA 21%	41.894,83
---------	-----------

Preu anual amb IVA	241.394,00
---------------------------	-------------------

Pressupost base de licitació	2 anys	482.787,99
-------------------------------------	--------	-------------------

Valor Estimat del Contracte

Import període inicial de contracte	398.998,34
Import pròrroques	398.998,34
Import modificacions	79.799,67
Import màxim modificacions amb les pròrroques	159.599,34
TOTAL	1.037.395,69

b) Pressupost anual màxim estimatiu

El mètode per calcular el valor anual màxim estimat del contracte, de conformitat amb l'art 101 LCSP, el següent:

Import anual del contracte	199.499,17 €
Import modificacions	39.899,83 €
Total valor estimat anual del contracte	239.399,00 €