



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE MATADEPERA

ÍNDEX

1.- DADES RELATIVES A LA FASE DE LICITACIÓ I D'ADJUDICACIÓ

- 1.1) Definició de l'objecte del contracte i CPV 2008**
- 1.2) Necessitat i idoneïtat del contracte**
- 1.3) Pressupost base de licitació**
- 1.4) Existència de crèdit**
- 1.5) Durada del contracte i possibles pròrrogues**
- 1.6) Valor estimat**
- 1.7) Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació**
- 1.8) Perfil del contractant**
- 1.9) Presentació de proposicions**
- 1.10) Condicions mínimes i mitjans d'acreditació de la solvència econòmica i financera i tècnica i professional i altres requeriments**
- 1.11) Criteris d'adjudicació**
- 1.12) Criteris de desempat**
- 1.13) Termini per a l'adjudicació**
- 1.14) Variants**
- 1.15) Ofertes anormalment baixes**
- 1.16) Garantia provisional**



1.17) Garantia definitiva

1.18) Presentació de la documentació

1.19) Mesa de contractació

1.20) Formalització del contracte

2. DADES RELATIVES A LA FASE D'EXECUCIÓ

2.1) Drets i obligacions de les parts

2.2) Condicions especials d'execució

2.3) Modificació del contracte

2.4) Règim de pagament

2.5) Revisió de preus

2.6) Penalitats

2.7) Causes de resolució del contracte

2.8) Termini de recepció de les prestacions objecte del contracte

2.9) Termini de garantia del contracte

2.10) Cessió

2.11) Subcontractació

2.12) Confidencialitat de la informació

2.13) Règim jurídic de la contractació

2.14) Notificació i ús de mitjans electrònics

2.15) Obligacions laborals, socials, fiscals, de protecció de dades personals i mediambientals del contractista

2.16) Lloc de la prestació de l'objecte del contracte

2.17) Responsable del contracte



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

2.18) Protecció de dades de caràcter personal

2.19) Sistema de determinació del preu

Annex I Model declaració responsable per al compliment de la normativa nacional

Annex II Model de proposta criteris sotmesos a judici de valor

Annex III Model proposta econòmica



PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE MATADEPERA

1) DADES RELATIVES A LA FASE DE LICITACIÓ I D'ADJUDICACIÓ:

1.1) Definició de l'objecte del contracte, divisió en lots i CPV

Objecte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'assistència tècnica a la ciutadania i al personal intern de l'Ajuntament de Matadepera en l'àmbit de l'administració electrònica, així com la implementació i gestió d'un assistent virtual amb IA i l'externalització del servei de centraleta telefònica.

El contracte es desglossa en els següents serveis:

- **Servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica:** Atenció, suport i resolució d'incidències i consultes de la ciutadania i usuaris interns en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament.
- **Servei d'assistent virtual amb Intel·ligència Artificial:** Implementació, entrenament i manteniment d'un assistent virtual accessible via WhatsApp per a la resolució de consultes sobre el catàleg de tràmits municipals. Aquest servei s'iniciarà a partir de l'any 2027 i la seva tecnologia estarà basada en el núvol (Cloud).
- **Servei d'externalització de la centraleta telefònica:** Atenció de les trucades entrants a l'Ajuntament de Matadepera, seguint els protocols establerts per l'OAC, per tal de garantir una atenció fluida i sense que la ciutadania percebi la diferència respecte al servei intern.

Es tracta d'un contracte de serveis.

La resta de les prescripcions tècniques per a realitzar el servei objecte d'aquest contracte es troben especificades en el plec de prescripcions tècniques que forma part integrant d'aquest contracte.

Lots

Tot i que l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) estableix com a regla general la divisió dels contractes en lots per afavorir la concurrència i l'accés de les petites i mitjanes empreses, en el present cas



es justifica la no divisió de l'objecte contractual en virtut de l'excepció recollida a l'article 99.3.b) de la LCSP. Aquesta decisió es fonamenta en raons tècniques i de gestió que es detallen a continuació.

L'article 99.3.b) de la LCSP permet no dividir un contracte en lots quan "la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions fes que la realització independent de cada una d'elles fos un risc important per a la correcta execució del contracte". Aquesta circumstància s'aplica plenament a aquest contracte per les següents raons:

- **Naturalesa d'Unitat Funcional:** Les tres prestacions objecte del contracte (assistència tècnica, assistent virtual amb IA i centraleta telefònica) constitueixen una unitat funcional indissociable. Totes tres conformen el sistema integral d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament. L'assistència tècnica tradicional, el canal automatitzat (IA) i el canal de veu (centraleta) han de compartir una única base de coneixement, protocols d'actuació i un sistema de registre d'incidències per ser eficients.
- **Risc per a la Correcta Execució:** La divisió en lots i la seva adjudicació a diferents contractistes generaria un risc inacceptable per a la qualitat del servei. La coordinació entre diferents empreses per a l'escalat d'incidències (per exemple, una consulta no resolta per l'assistent virtual amb IA que ha de passar a un tècnic humà), la sincronització de la informació i l'homogeneïtat en el tracte al ciutadà esdevindria extremadament complexa. Una deficient coordinació provocaria una execució incorrecta del servei, amb respostes contradictòries, duplicitats i demores, afectant negativament la percepció del ciutadà

Més enllà del compliment normatiu, la gestió unificada del contracte reporta beneficis directes i tangibles per a l'Ajuntament:

- **Responsabilitat Única i Interlocutor Valid:** Disposar d'un únic adjudicatari garanteix un únic punt de contacte i de responsabilitat. Això simplifica dràsticament la gestió del contracte per part del responsable designat per l'Ajuntament, evitant la dilució de responsabilitats entre diversos proveïdors en cas d'incidències.
- **Coherència i Qualitat del Servei:** Un únic contractista assegura la consistència en la informació i el to de comunicació a través de tots els canals. El ciutadà rebrà la mateixa resposta independentment de si consulta l'assistent virtual, truca per telèfon o demana suport per correu electrònic, reforçant la imatge d'una administració eficient i unificada.
- **Sinergies i Eficiència Operativa:** La gestió integrada permet aprofitar les sinergies entre serveis. Per exemple, les consultes rebudes pel servei d'assistència tècnica i la centraleta serviran com a dades fonamentals per a



l'entrenament i la millora contínua del model d'intel·ligència artificial. Aquest cicle de retroalimentació és pràcticament impossible de gestionar amb proveïdors diferents.

- **Simplificació de la Integració Tècnica:** La solució requerirà, molt probablement, una plataforma tecnològica compartida (base de dades de coneixement, sistema de tiqueting, etc.). La gestió per part d'un sol proveïdor elimina la complexitat tècnica, els costos addicionals i els possibles punts de fallada derivats d'haver d'integrar sistemes de diferents empreses.

Per totes aquestes raons, tècniques, legals i operatives, es conclou que la no divisió en lots és la decisió més eficient i adequada per garantir la correcta execució del contracte i la satisfacció de l'interès públic.

Codi CPV 2008:

71356200-0 "Serveis d'assistència tècnica"

1.2) Necessitat i idoneïtat del contracte

Les necessitats administratives a satisfer, la idoneïtat de l'objecte del contracte, la justificació del procediment, els criteris d'adjudicació i la resta de requeriments recollits a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP) estan acreditats a l'expedient.

1.3) Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació de la contractació es fixa en la quantitat de 147.015,15 € (IVA inclòs).

L'IVA total que correspon aplicar és del 21% i ascendeix a la quantitat de 25.515,00 €.

Desglossament del pressupost per anualitats:

Concepte	Preu Anual (€)	Anualitats	Total (€)
Servei d'Assistència Tècnica	15.000,00	4	60.000,00
Servei d'assistència al ciutadà amb IA (des del 2n any)	9.500,00	3	28.500,00
Servei d'externalització de la Centraleta (possible a partir del 2n any)	11.000,00	3	33.000,00
TOTAL (IVA exclòs)			121.500,00 €
IVA (21%)			25.515,00 €



TOTAL (IVA inclòs)			147.015,00 €
--------------------	--	--	---------------------

Aquest pressupost base, s'ha fixat en base a preus actuals de mercat de productes similars.

Comprèn la totalitat del contracte. El preu consignat és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència i porta implícits tots aquells conceptes previstos a l'art. 100 i concordants de la LCSP.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir el preu fixat com a tipus de licitació i hauran d'indicar l'IVA a aplicar mitjançant una partida independent.

Estructura de costos del contracte

Desglossament dels costos directes i indirectes:

Aquest contracte presenta una particularitat clau: no totes les prestacions tenen el mateix cost durant tota la seva vigència. El servei d'assistència al ciutadà amb IA i el servei per a l'externalització de la centraleta s'activen a partir del segon any.

Conforme a la pràctica de contractació pública i per garantir la màxima transparència, l'estructura de costos ha de justificar el pressupost de licitació de la primera anualitat.

Les prestacions futures (Servei d'assistència al ciutadà amb IA i Centraleta) tenen les seves pròpies estructures de costos, que justifiquen el seu valor estimat anual i que s'integraran al cost global del contracte a partir del segon any.

Per tant, es presenten dues estructures diferenciades:

1. Estructura de Costos per a l'Anualitat 1: Justifica el pressupost inicial de 15.000,00 €.
2. Estructura de Costos per a les Anualitats 2 i següents: Justifica el cost anual complet quan tots els serveis estan actius, per un valor de 35.500,00 € (15.000 + 9.500 + 11.000).

Estructura de Costos - Anualitat 1 (Servei d'Assistència Tècnica)

Aquesta estructura justifica el Pressupost Base de Licitació de 15.000,00 €. Els costos indirectes s'estableixen en un 6% per a despeses generals i un 6% per a benefici industrial.



Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

DESGLOSSAMENT DE COSTOS ANUALITAT 1	IMPORT (€)	%
COSTOS DIRECTES:	13.392,86	89,29%
Costos de Personal	8.591,72	57,28%
Costos No Personals	4.801,14	32,01%
COSTOS INDIRECTES:	1.607,14	10,71%
Costos Generals (6% sobre costos directes)	803,57	5,36%
Benefici Industrial (6% sobre costos directes)	803,57	5,35%
TOTAL:	15.000,00	100,00%

Detall dels Costos Directes (Anualitat 1)

Costos Personals:

Els costos de personal s'han calculat d'acord amb les taules salarials per a l'any 2025 del XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública (publicat al BOE-A-2025-7766, de 16 d'abril de 2025).

Categoria Professional (Ref. Conveni 2025)	Salari Anual Total (€)	% Dedicació	Cost Brut Anual (€)	Cost Social Seg. (35%) (€)	Cost Empresa Anual (€)
Àrea 2, Grup C, Nivell 1 (Tècnic Sènior/Coordinador)	17.346,87	25%	4.336,72	1.517,85	5.854,57
Àrea 2, Grup D, Nivell 1 (Tècnic de Suport)	16.896,00	12%	2.027,52	709,63	2.737,15
TOTALS:			6.364,24	2.227,48	8.591,72

Costos No Personals:

Recull les despeses materials i de serveis necessàries.

- Llicències de Programari de Gestió (Tiqueting): 1.100,00 €
- Costos de Comunicacions (VoIP/Telefonia): 800,00 €
- Assegurança de Responsabilitat Civil: 450,00 €
- Formació Inicial i Contínua: 700,00 €
- Altres (Amortització d'equips, manteniment, etc.): 1.751,14 €

Estructura de Costos - Anualitat 2 i Següents (Tots els Serveis)



Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

Aquesta estructura justifica el cost anual quan tots els serveis estan operatius, per un total de 35.500,00 €.

DESGLOSSAMENT DE COSTOS ANUALITATS 2+	IMPORT (€)	%
COSTOS DIRECTES:	31.696,43	89,29%
Costos de Personal	20.370,18	57,38%
Costos No Personals	11.326,25	31,91%
COSTOS INDIRECTES:	3.803,57	10,71%
Costos Generals (6% sobre costos directes)	1.901,79	5,36%
Benefici Industrial (6% sobre costos directes)	1.901,78	5,35%
TOTAL:	35.500,00	100,00%

Detall dels Costos Directes (Anualitat 2 i següents)

- Costos de Personal (20.370,18 €). S'amplia l'equip per cobrir els nous serveis d'assistent virtual i Centraleta.

Els costos de personal s'han calculat d'acord amb les taules salarials per a l'any 2025 del XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública (publicat al BOE-A-2025-7766, de 16 d'abril de 2025).

Categoria Professional (Ref. Conveni 2025)	Salari Anual Total (€)	% Dedicació	Cost Brut Anual (€)	Cost Seg. Social (33%) (€)	Cost Empresa Anual (€)
Àrea 2, Grup C, Nivell 1 (Tècnic Sènior/Coordinador)	17.346,87€	30%	5.204,06€	1.717,34€	6.921,40€
Àrea 2, Grup D, Nivell 1 (Tècnic de Suport)	16.896,00€	20%	3.379,20€	1.115,14€	4.494,34€
Àrea 4, Grup C, Nivell 1 (Especialista IA)	28.127,16€	15%	4.219,07€	1.392,29€	5.611,36€
Àrea 2, Grup E, Nivell 2 (Operador/a Centraleta)	16.576,00€	20%	3.315,20€	1.094,02€	4.409,22€
TOTALS AJUSTATS:			15.093,37€	4.980,81€	**20.370,18€**1

¹ El cost final de personal s'ha ajustat al valor assignat a l'estructura de costos per quadrar el pressupost total.

Costos No Personals (11.326,25 €): S'afegeixen els costos directes associats als nous serveis.



Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

- Costos d'Infraestructura Cloud (PaaS/IaaS): 2.500,00 €
- Costos d'API (WhatsApp Business i Models LLM): 1.800,00 €
- Llicències de Programari de Centraleta Virtual (Cloud PBX): 2.000,00 €
- Llicències de Programari de Gestió (Tiqueting): 1.200,00 €
- Costos de Comunicacions (VoIP/Telefonia): 1.500,00 €
- Altres (Amortització d'equips, assegurances, manteniment, etc.): 2.326,25 €

1.4) Existència de crèdit

La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària D1.920.22775 "*Despeses en Software, hardware, estudis i treballs tècnics*"

La distribució de la despesa per anualitats, incloent l'IVA, serà la següent, sempre condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en els pressupostos dels exercicis corresponents:

Servei / Concepte	Partida	Anualitat 2026 (€)	Anualitat 2027 (€)	Anualitat 2028 (€)	Anualitat 2029 (€)
Assistència Tècnica	D1.920.22775	18.150,00	18.150,00	18.150,00	18.150,00
Assistent Virtual amb IA	D1.920.22775	0	11.495,00	11.495,00	11.495,00
Externalització de la Centraleta	D1.920.22775	0	13.310,00	13.310,00	13.310,00
Total Anual (amb IVA)		18.150,00	42.955,00	42.955,00	42.955,00

Es tracte d'una tramitació anticipada, tot d'acord amb el que estableix l'article 117.2 i la DA tercera de la LCSP i condicionant la seva efectivitat i la seva execució a la condició suspensiva que per a la citada despesa existeixi consignació adequada i suficient en els pressupostos esmentats.

D'acord amb la Disposició Addicional 3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic i l'article 7.3 de la Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'Estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, es valora que el present contracte no afecta negativament als principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

No obstant això, la valoració definitiva del compliment dels mencionats principis s'haurà de realitzar per la intervenció municipal en el moment de realitzar la liquidació del pressupost de l'exercici corrent.



1.5) Durada del contracte i possibles pròrroques

Quant a la durada:

La durada del contracte serà de quatre anys comptats des de l'endemà de la formalització del contracte.

La data d'inici de la prestació del servei es fixarà en el contracte d'acord amb l'article 35.1.g) LCSP.

Quant a la pròrroga:

El contracte no admet pròrroga.

1.6) Valor estimat

El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la LCSP, és de 121.500,00 €, IVA exclòs.

El mode de càlcul del VEC és el que segueix:

Concepte	Preu Anual (€)	Anys d'Aplicació	Total (€)
Servei d'Assistència Tècnica	15.000,00	4	60.000,00
Servei d'assistència virtual amb IA (des del 2n any)	9.500,00	3	28.500,00
Servei d'externalització de la Centraleta (possible a partir del 2n any)	11.000,00	3	33.000,00
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (sense IVA)			121.500,00€

1.7) Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

La contractació, que es tramitarà de forma ordinària, no està subjecta a regulació harmonitzada però és susceptible de recurs especial en matèria de contractació atesa la seva quantia i es durà a terme mitjançant procediment obert simplificat i adjudicació amb diversos criteris d'adjudicació, en virtut d'allò que estableixen els articles 116, 145, 146, 159 i concordants de la LCSP.



1.8) Perfil de contractant

Per a consultar els plecs i resta de documents relacionats amb la present contractació, així com la composició de la Mesa de Contractació, en el seu cas, s'ha d'accedir al Perfil de contractant a través de l'adreça següent:

<https://contractaciopublica.cat/oc/perfilscontractant/detall/2105890?categoria=0&tipus=104&page=0>

Informació als interessats

Així mateix, de conformitat amb l'article 138.3 de la LCSP es pot proporcionar als interessats en el procediment de licitació que ho sol·licitin informació addicional sobre els plecs i altra documentació complementària a tot tardar 6 dies abans que finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, a condició que l'hagin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

1.9) Presentació de proposicions

Les proposicions es presentaran en la forma, termini i lloc indicats a l'anunci de licitació, mitjançant l'eina Sobre Digital, integrada en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de Catalunya, accessible en el perfil de contractant indicat en la clàusula 1.8 del present plec.

Per participar en aquesta licitació, s'haurà d'estar prèviament inscrit al Registre oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o al Registre de Licitadors de la Generalitat de Catalunya o bé haver cursat la sol·licitud d'inscripció en algun d'aquests registres.

Tota la informació relativa al Sobre Digital es pot consultar en el document **"Instruccions sobre l'ús de mitjans electrònics en els procediments de contractació"** publicat en el perfil de contractant.

La documentació haurà de presentar-se en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya, signada electrònicament, en tres sobres en els termes següents:

SOBRE A "DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA"

Contindrà la documentació següent:

- Declaració responsable signada electrònicament de compliment de les condicions establertes legalment per a contractar amb l'Administració, d'acord amb el model que consta com a annex I al PCAP.



Les condicions establertes legalment per a contractar han de complir-se abans de la finalització del termini de presentació de proposicions i subsistir en el moment de la perfecció del contracte, d'acord amb l'article 140.4 LCSP.

De conformitat amb l'article 140.3 LCSP, els licitadors s'obliguen a aportar, en qualsevol moment abans de la proposta d'adjudicació, tota la documentació exigida quan els hi sigui requerida, sens perjudici d'allò establert a la clàusula 1.18) del present Plec.

SOBRE B “PROPOSTA TÈCNICA – CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR”

Els licitadors presentaran una memòria tècnica amb l'objectiu de valorar el coneixement i l'experiència de l'empresa en la prestació de cadascun dels serveis, així com la seva capacitat per implementar-los de manera eficient i alineada amb les necessitats de l'Ajuntament.

Aquest document es presentarà, valorarà i puntuarà d'acord amb el que es disposa a la clàusula 1.11 i l'Annex II d'aquest plec.

ADVERTÈNCIA

La documentació que contenen sobres precedents no pot incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del sobre relatiu a la proposició dels criteris avaluable de forma automàtica. L'incompliment d'aquesta obligació implica l'exclusió de la licitació.

SOBRE C “PROPOSTA ECONÒMICA I TÈCNICA – CRITERIS AUTOMÀTICS”

Es presentarà una proposició econòmica i tècnica i haurà d'ajustar-se al model que consta a l'annex III d'aquest plec.

1.10) Condicions mínimes i mitjans d'acreditació de la solvència econòmica i financera i professional o tècnica i altres requeriments

El licitador haurà de complir les condicions següents:

SOLVÈNCIA:

Solvència econòmica i financera:



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat
Tramitació ordinària

Mitjans: Volum anual de negocis del licitador referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'activitat de l'empresari i de la presentació d'ofertes.

Import mínim: 30.375,00 € (IVA exclòs)

Acreditació documental: Comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari hi estigués inscrit; en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el volum anual de negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Solvència professional o tècnica:

La solvència professional o tècnica que l'empresa licitadora ha d'acreditar es la següent:

Mitjans: Relació dels principals serveis realitzats en els últims tres (3) anys, d'igual o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte, que inclogui objecte, import, dates, i el destinatari, públic o privat d'aquests signada pel representant legal de l'empresa.

Import mínim: 30.375,00 € (IVA exclòs)

Acreditació documental: Quan els serveis s'hagin realitzat en entitats del sector públic, cal aportar certificats expedits o visats per l'òrgan competent. Quan els serveis s'hagin dut a terme en entitats del sector privat, mitjançant un certificat expedit per l'empresa destinatària d'aquests serveis o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració signada pel representant legal de l'empresa licitadora, acompanyada dels documents en el seu poder que acreditin la realització d'aquestes prestacions.

Classificació:

L'objecte del contracte no es troba dins de dels grups i subgrups establerts el Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre pel qual s'aprova el Reglament general de contractes de les administracions públiques.

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals que es detallen a continuació.



- Direcció de projecte: Experiència mínima d'un any realitzant direccions de projecte similars a aquest.

- Tres assistents amb experiència mínima d'un any realitzant les actuacions descrites al plec de prescripcions tècniques particulars.

L'experiència s'acreditarà mitjançant informe de vida laboral i còpia dels contractes de treball o dels certificats de les empreses en què s'ha prestat servei, en els quals es detallin les tasques realitzades i el període en què s'ha prestat el servei.

1.11) Criteris d'adjudicació

En compliment del que estableixen els articles 116.4.c), 145 i 159 de la LCSP, s'ha escollit una pluralitat de criteris d'adjudicació. Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la millor proposició relació qualitat-preu seran, de forma decreixent, els que tot seguit s'indiquen, d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells.

S'ha d'atendre als criteris d'adjudicació definits a continuació, amb una puntuació màxima de 100 punts:

Criteri	Descripció	Tipus de Criteri	Punts
A	CRITERIS AUTOMÀTICS (AVALUABLES AMB FÓRMULES)		75
1	Criteris Econòmics (desglossada en tres subcriteris)	Automàtic	60
1.1	Preu del Servei d'Assistència Tècnica	Automàtic	25
1.2	Preu del Servei d'assistència virtual a la ciutadania amb IA	Automàtic	16
1.3	Preu del Servei de Centraleta	Automàtic	19
2	Reconeixement en el Sector	Automàtic	10
3	Ampliació de l'Horari de Servei (Dissabtes de 9h a 13h)	Automàtic	5
B	CRITERIS AMB JUDICI DE VALOR		25
4	Memòria Tècnica del Servei	Judici de Valor	25
	TOTAL		100

Criteris d'Avaluació Automàtica (75 punts)

1.- Oferta econòmica (60 punts)



Es valora de manera separada el preu de cada servei per obtenir una visió detallada de l'oferta econòmica i evitar que una baixa desproporcionada en un servei de menor import pugui distorsionar l'avaluació global. El repartiment dels 60 punts es fa de manera proporcional al pes pressupostari de cada concepte

1.1. Preu del Servei d'Assistència Tècnica (Fins a 25 punts)

- **Preu per a aquest concepte:** 15.000,00 €.
- **Valoració:** S'atorgaran els punts segons la següent fórmula lineal

$$P_i = P_{\max} \left(1 - \frac{O_i - O_{\max}}{2 * I_i} \right)$$

P_i = Puntuació obtinguda pel licitador

$P_{\max}$ = Puntuació màxima per aquest criteri (25 punts)

O_i = Oferta del licitador

$O_{\max}$ = Millor oferta presentada pels licitadors

I_i = Import licitació

1.2. Preu del Servei d'assistència virtual a la ciutadania amb IA (Fins a 16 punts)

- **Preu per a aquest concepte:** 9.500,00 €.
- **Valoració:** S'atorgaran els punts segons la següent fórmula lineal

$$P_i = P_{\max} \left(1 - \frac{O_i - O_{\max}}{2 * I_i} \right)$$



P_i = Puntuació obtinguda pel licitador

P_{max} = Puntuació màxima per aquest criteri (16 punts)

O_i = Oferta del licitador

O_{max} = Millor oferta presentada pels licitadors

I_i = Import licitació

1.3. Preu del Servei de Centraleta (Fins a 19 punts)

- **Preu per a aquest concepte:** 11.000,00 €.
- **Valoració:** S'atorgaran els punts segons la següent fórmula lineal

$$P_i = P_{\max} \left(1 - \frac{O_i - O_{\max}}{2 * I_i} \right)$$

P_i = Puntuació obtinguda pel licitador

P_{max} = Puntuació màxima per aquest criteri (19 punts)

O_i = Oferta del licitador

O_{max} = Millor oferta presentada pels licitadors

I_i = Import licitació

Criteri 2: Reconeixement en el Sector (Fins a 10 punts)

Aquest criteri valora el coneixement profund (*know-how*) i la posició de l'empresa com a referent en els àmbits de l'atenció ciutadana, la intel·ligència artificial aplicada i la gestió de serveis tecnològics vinculats a l'administració pública. Es mesura a través de la seva contribució activa al sector i el reconeixement extern rebut.

- **Valoració (Fins a 10 punts):** S'assignaran punts per la presentació d'un màxim de cinc mèrits en els darrers tres anys, distribuïts segons les següents categories:
 - **Participació com a ponent en congressos o jornades tècniques (Fins a 5 punts):**



Es valora la participació activa de personal de l'empresa com a ponent (no com a simple assistent) en esdeveniments nacionals o internacionals relacionats amb l'atenció ciutadana, la IA o la gestió de serveis tecnològics a l'administració pública.

Puntuació: 1 punt per cada ponència acreditada, fins a un màxim de 5 punts.

- Publicació d'articles o estudis en mitjans especialitzats (Fins a 3 punts):

Es valora l'autoria d'articles tècnics, estudis o capítols de llibres publicats en mitjans de reconegut prestigi del sector.

Puntuació: 1 punt per cada publicació acreditada, fins a un màxim de 3 punts.

- Premis o reconeixements del sector (Fins a 2 punts):

Es valora haver rebut un premi o reconeixement d'una entitat pública o privada (associacions professionals, organitzadors d'esdeveniments, etc.) per projectes o serveis similars als de l'objecte del contracte.

Puntuació: 1 punt per cada premi acreditat, fins a un màxim de 2 punts.

La puntuació total del criteri serà la suma dels punts obtinguts en cada apartat, amb un límit màxim de 10 punts.

Mecanismes d'Acreditació

L'acreditació d'aquests mèrits només se sol·licitarà al licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa i hagi estat proposat com adjudicatari del contracte per la Mesa de contractació.

En el supòsit que aquest licitador no pogués acreditar els mèrits, es procedirà a sol·licitar la documentació al licitador següent per ordre de puntuació.

Tots els mèrits presentats per a la valoració d'aquest criteri hauran de ser degudament acreditats mitjançant la documentació que s'especifica a continuació. Només es consideraran vàlids els mèrits on s'identifiqui clarament l'empresa licitadora o el personal que formi part de la seva plantilla en el moment de presentar l'oferta.

Per a la "Participació com a ponent en congressos o jornades tècniques":

Es presentarà el programa oficial de l'esdeveniment (en format digital o enllaç web verificable) on hi figuri el nom de la persona o el nom de l'empresa licitadora, el títol de la ponència i la data de celebració.



Per a la "Publicació d'articles o estudis en mitjans especialitzats":

S'aportarà una còpia completa de la publicació (en PDF o format similar) o un enllaç web permanent a l'article on s'identifiqui clarament el nom de l'autor/a, la seva vinculació amb l'empresa licitadora i el nom del mitjà o editorial.

Per als "Premis o reconeixements del sector":

Es presentarà una còpia del diploma o certificat del premi emès per l'entitat que l'atorga.

S'adjuntarà documentació addicional, com una nota de premsa o un enllaç a la pàgina web oficial de l'entitat organitzadora, on es descriu el motiu del premi i s'esmenti explícitament l'empresa licitadora com a guanyadora o reconeguda.

Criteri 3: Ampliació de l'Horari de Servei (Fins a 5 punts)

Es valorarà que el licitador ofereixi, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, l'ampliació de l'horari del servei d'assistència tècnica telefònica vinculat a tràmits telemàtics per incloure la franja de dissabtes al matí.

Valoració: L'assignació de punts es realitzarà de la següent manera:

Criteri Ofert	Punts
Ofereix servei d'atenció telefònica els dissabtes de 9:00 h a 13:00 h	5
No ofereix ampliació de l'horari	0

Criteris basats en Judici de Valor (25 punts)

Criteri 4: Memòria Tècnica del Servei (Fins a 25 punts)

Aquest criteri avalua la qualitat tècnica, la metodologia i la coherència de la proposta del licitador. L'objectiu és valorar el coneixement i l'experiència de l'empresa en la prestació de cadascun dels serveis, així com la seva capacitat per implementar-los de manera eficient i alineada amb les necessitats de l'Ajuntament.

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica (màxim 25 pàgines, Arial 11, marges normals, interlineat senzill) que desenvolupi els següents apartats. La puntuació es distribueix segons el pes econòmic i estratègic de cada servei:

4.1. Pla de Servei i Metodologia d'Assistència Tècnica (Fins a 10 punts)



Es valorarà:

- **Metodologia de Gestió del Servei (4 punts):** Descripció del marc de treball (preferiblement basat en ITIL® o similar) per a la gestió d'incidències, peticions i problemes, assegurant una traçabilitat completa.
- **Plataforma de Tiqueting i Base de Coneixement (3 punts):** Detall de l'eina que s'utilitzarà per registrar les interaccions i com es crearà i mantindrà la base de coneixement per garantir respostes homogènies i eficients.
- **Indicadors de Qualitat (KPIs) i Informes (3 punts):** Definició dels indicadors clau de rendiment que s'utilitzaran per mesurar la qualitat del servei (temps de primera resposta, taxa de resolució en primer contacte, etc.) i model dels informes de seguiment que es lliuraran a l'Ajuntament.

4.2. Proposta Tècnica i Pla d'Implementació del Servei de Centraleta (Fins a 8 punts)

Es valorarà la capacitat del licitador per integrar-se de manera transparent en l'atenció telefònica de l'Ajuntament.

- **Solució Tecnològica Proposada (3 punts):** Descripció de la plataforma de centraleta virtual (Cloud PBX) que s'utilitzarà, justificant-ne l'elecció per la seva fiabilitat, escalabilitat i funcionalitats (enregistrament de trucades, IVR, bústies de veu).
- **Pla d'Acollida i Formació dels Agents (3 punts):** Metodologia per formar els operadors en l'organigrama, procediments i informació clau de l'Ajuntament de Matadepera, per tal de garantir que l'atenció sigui indistingible de la que oferiria un agent intern.
- **Gestió de Trucades i Protocols d'Escalat (2 punts):** Disseny dels fluxos de trucades (menús d'opcions, cues d'espera) i definició del protocol per transferir trucades complexes als departaments municipals corresponents.

4.3. Proposta Tècnica i Metodologia d'Entrenament de l'assistent virtual amb IA (Fins a 7 punts)

Es valorarà el coneixement tècnic i l'enfocament estratègic per a la implementació del servei més innovador.

- **Arquitectura i Tecnologia de la Solució (3 punts):** Descripció de l'arquitectura tècnica (proveïdor de núvol, motor de Processament de Llenguatge Natural - NLP) que s'utilitzarà per al desenvolupament i funcionament de l'assistent.
- **Metodologia d'Entrenament i Millora Contínua (3 punts):** Pla detallat sobre com s'entrenarà inicialment el model d'IA amb el catàleg de tràmits i, sobretot,



com es retroalimentarà de manera contínua amb les consultes reals per millorar la seva precisió i capacitat de resposta.

- **Protocol d'Escalat a Agent Humà (1 punt):** Descripció del mecanisme que utilitzarà l'assistent virtual per detectar quan no pot resoldre una consulta i transferir la conversa de manera transparent a un tècnic del servei d'assistència.

S'avaluarà la claredat, el detall, la coherència i l'adequació de les propostes a les necessitats i a la realitat de l'Ajuntament.

1.12) Criteris de desempat

En cas d'igualació de proposicions, els criteris per al desempat seran, per ordre de prelación, els següents:

- La proposició presentada per les empreses que tinguin en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que disposa la normativa, o sia superior al 2%.
- Si diverses empreses licitadores que hagin empatat en les seves proposicions acrediten tenir treballadors amb discapacitat, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.
- Per sorteig

1.13) Termini per a l'adjudicació

L'adjudicació es realitzarà dins del termini de 2 mesos a comptar des de la data d'obertura de les ofertes rebudes.

1.14) Variants

Els licitadors no podran presentar en les seves ofertes variants.

1.15) Ofertes anormalment baixes

Es considerarà una oferta en supòsit de temeritat si es compleixen totes les següents condicions de manera acumulativa:

1. Que es considerin en supòsit de temeritat en els criteris objectius automàtics econòmics atès l'article 85 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre.
2. Que obtinguin al menys 7,5 punts en els criteris d'adjudicació objectius automàtics relacionats amb la qualitat.



3. Que obtinguin al menys la $\frac{1}{2}$ de punts en els criteris subjectius per judici de valor.

1.16) Garantia provisional

No procedeix la constitució de garantia provisional, en tractar-se d'un procediment obert simplificat.

1.17) Garantia definitiva

La garantia definitiva a constituir pel licitador que hagi presentat la millor oferta serà la següent:

5 % de l'import d'adjudicació (IVA exclòs)

La garantia definitiva es podrà prestar mitjançant qualsevol de les formes previstes a l'article 108.1 LCSP.

Si es presenta la garantia definitiva mitjançant aval o assegurança de caució aquesta haurà d'anar intervinguda per feudatari públic.

1.18) Presentació de documentació

Els licitadors proposats com a adjudicataris abans de l'adjudicació i dins del termini de 7 dies hàbils comptadors des de la data d'enviament del requeriment electrònic que preveu l'article 159.4 de la LCSP haurà de:

- Acreditar la constitució de la garantia definitiva.
- Presentar els documents següents:
 - a) La documentació que acrediti la habilitació professional, la solvència econòmica i financera i tècnica o professional, i l'adscripció de mitjans personals si s'escau, en els termes de la clàusula 1.10 del present Plec i, si, s'escau, compromís d'integració efectiva de la solvència amb mitjans externs.
 - b) La documentació acreditativa del criteri d'adjudicació automàtic 2on "*Reconeixement en el Sector*", d'acord amb el què es disposa a la clàusula 1.11):
 - Participació com a ponent en congressos o jornades tècniques
 - Publicació d'articles o estudis en mitjans especialitzats



- Premis o reconeixements del sector
- c) La documentació acreditativa de la resta de circumstàncies consignades en la declaració responsable aportada/es i la resta que sigui exigible.
- d) En cas que l'execució del contracte requereixi que el contractista faci tractament de dades personals segons la clàusula 2.19) del present plec, el proposat adjudicatari haurà de presentar: declaració signada pel legal representant de l'empresa indicant on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests i estarà obligat a comunicar a l'Ajuntament de Matadepera qualsevol canvi en relació amb la declaració esmentada. Aquesta obligació es considera una condició essencial.

En ser obligatòria la inscripció al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o al Registre Oficial de la corresponent Comunitat Autònoma, el licitador proposat com a adjudicatari restarà eximit de presentar la documentació relativa als requisits previs per a contractar amb l'Administració si aquesta documentació consta en algun dels dits Registres.

Cas de no presentar-se la documentació en el termini previst, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, se li exigirà l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, i es procedirà en els termes assenyalats a l'article 159.4.f).4º de la LCSP.

1.19) Composició de la Mesa de contractació

La Mesa de contractació estarà formada per:

- President :
 - Titular: Juan Luís Aceituno i Ruiz, tècnic municipal adscrit a l'àrea de secretaria
 - Suplent: Olga Bosch de Pedro, administrativa municipal adscrita a l'àrea de tresoreria.
- Vocal assessorament jurídic: Isabel Martínez Bellver, secretària
- Vocal control intern: Cristian Mas Font, interventor
- Vocal:
 - Titular: Tatiana Cortada Trullàs, tècnica municipal adscrita a l'àrea de contractació
 - Suplent: Sílvia Tormo de Barberà, tècnica municipal adscrita a l'àrea d'obres serveis
- Secretari de la Mesa:
 - Titular: La tècnica municipal adscrita a l'àrea de contractació, Elisabeth Morcillo Riera



- Suplent: L'administrativa adscrita al departament de secretaria, Arantxa López Guiñón

1.20) Formalització del contracte

El contracte es formalitzarà de conformitat amb el que disposa l'article 153 LCSP. El legal representant de l'empresa adjudicatària haurà de signar electrònicament el contracte amb qualsevol eina gratuïta de signatura de documents avalada per l'AOC, com pot ser el programa Adobe Acrobat Reader DC.

En tractar-se d'un contracte susceptible de recurs especial, la formalització no es produirà abans del transcurs dels 15 dies hàbils següents a la remissió de la notificació de l'adjudicació.

Una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior, l'adjudicatari s'obliga a formalitzar-lo mitjançant document administratiu quan sigui requerit i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 5 dies naturals a comptar de l'endemà de la recepció del requeriment.

En el supòsit que l'adjudicatari sigui una unió temporal d'empreses aquesta haurà d'estar formalment constituïda abans de la formalització del contracte.

Si, per causes imputables a l'adjudicatari, el contracte no es formalitza en el termini assenyalat, es procedirà a imposar una penalitat equivalent al 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, de conformitat amb el que disposa l'article 153.4 LCSP.

2) DADES RELATIVES A LA FASE D'EXECUCIÓ:

2.1) Drets i obligacions de les parts

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules de les dades específiques del contracte, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:

- El contractista haurà d'estar en possessió de quantes acreditacions/habilitacions legals siguin necessàries per a desenvolupar l'objecte del contracte.
- El personal depenent del contractista per al compliment de les prestacions objecte del contracte no tindran cap dret ni vinculació davant de l'Ajuntament de Matadepera.
- El contractista s'obliga a adequar la seva activitat, en el marc de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Matadepera, als principis ètics i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'imparcialitat i d'integritat, d'objectivitat i de transparència. En particular, s'obliga a:



- *Facilitar a l'Ajuntament de Matadepera la informació establerta per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i qualsevol d'altra que li sigui requerida d'acord amb la normativa vigent.*
 - *Comunicar a l'Ajuntament de Matadepera les possibles situacions de conflicte d'interessos o d'altres anàlogues de les què tingui coneixement que afectin, directa o indirectament, a la present contractació i puguin posar en risc l'interès públic.*
 - *Per conflicte d'interessos s'entén qualsevol situació en la què el personal al servei de l'òrgan de contractació, que a més participi en el desenvolupament del procediment de licitació o pugui influir en el seu resultat, tingui directa o indirectament un interès financer, econòmic o personal que pugui semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context de dit procediment de licitació.*
 - *No celebrar cap acord amb altres operadors econòmics que, en el marc de la present contractació, no respectin els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, abstenint-se de realitzar cap pràctica col·lusòria.*
 - *Abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta que afecti o pugui afectar la relació contractual en els termes previstos en el Codi Penal vigent en cada moment.*
- L'empresa adjudicatària disposarà d'una assegurança de responsabilitat civil per cadascun dels accidents, danys o perjudicis que puguin ocasionar a tercers com a conseqüència de la prestació del servei per un import mínim de 150.000 €.

2.2) Condicions especials d'execució

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, l'adjudicatari estarà obligat a complir les següents condicions especials d'execució, l'incompliment serà considerat una infracció greu i podrà donar lloc a la imposició de penalitats o, en cas de reincidència o gravetat, a la resolució del contracte.

En matèria social

- Igualtat de gènere en la retribució
- Descripció: L'empresa adjudicatària ha de garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte sigui el mateix per a homes i dones en cas de realitzar treballs de valor i categoria professional equivalents. Aquesta condició serà verificable mitjançant la documentació laboral que l'Ajuntament pugui sol·licitar.
- Motivació: Promoure de manera activa la igualtat efectiva entre homes i dones en l'àmbit laboral i lluitar contra la bretxa salarial de gènere.



- Mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral
 - Descripció: L'adjudicatari haurà d'establir i facilitar mesures que afavoreixin la conciliació del personal adscrit al contracte, com ara la flexibilitat horària o la modalitat de teletreball, sempre que la naturalesa dels treballs ho permeti.
 - Motivació: Fomentar un entorn laboral saludable que millori el benestar de les persones treballadores i promogui la coresponsabilitat.

En matèria lingüística

- Ús de la llengua catalana
 - Descripció: L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tota la documentació generada en el marc del contracte (informes de seguiment, memòries tècniques, manuals d'usuari, etc.), així com totes les comunicacions verbals i escrites amb el personal de l'Ajuntament, es realitzin en llengua catalana.
 - Motivació: Garantir el compliment de la normativa sobre l'ús del català a les administracions públiques de Catalunya i assegurar que la llengua vehicular del projecte sigui la pròpia de l'Ajuntament, facilitant la comprensió i la integració de les solucions per part del personal municipal.

En matèria mediambiental

- Gestió sostenible de recursos
 - Descripció: L'empresa adjudicatària haurà de prioritzar l'ús de mitjans digitals per a tota la documentació, informes i comunicacions relacionades amb el contracte, amb l'objectiu de minimitzar la impressió i l'ús de paper. Així mateix, promourà pràctiques d'eficiència energètica en els equips informàtics utilitzats per a la prestació del servei.
 - Motivació: Reduir la petjada ambiental derivada de l'execució del contracte, alineant-se amb els objectius de sostenibilitat de l'Ajuntament i fomentant una cultura de responsabilitat mediambiental.

En matèria tècnica i de seguretat

- Protecció de Dades de Caràcter Personal (Obligació Essencial)
 - Descripció: L'adjudicatari es sotmetrà de manera estricta a la normativa de protecció de dades vigent. Assegurar el compliment del RD 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions. Haurà de signar un contracte d'encarregat de tractament de



dades i aplicar totes les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades a les quals pugui tenir accés. Aquesta obligació es considera essencial als efectes de resolució del contracte.

- Motivació: Garantir la màxima protecció del dret fonamental a la protecció de dades dels ciutadans i del personal de l'Ajuntament, atesa la naturalesa sensible de la informació que els processos robotitzats poden arribar a tractar.
- Deure de confidencialitat i secret professional (obligació essencial)
- Descripció: Tot el personal de l'adjudicatari que participi en l'execució del contracte haurà de guardar secret professional i mantenir una estricta confidencialitat sobre tota la informació tècnica, operativa o de qualsevol altra índole de l'Ajuntament a la qual tingui accés. Aquesta obligació es mantindrà de forma indefinida, fins i tot un cop finalitzat el contracte.
- Motivació: Protegir la informació estratègica, operativa i sensible de l'Ajuntament, evitant qualsevol mena de fuga o ús no autoritzat que pugui comprometre la seguretat o el bon funcionament de la institució.

Totes aquestes condicions especials d'execució s'estendran a totes les subcontractes i al seu personal destinat a l'execució del contracte.

2.3) Modificació del contracte

El contracte només podrà modificar-se per raons d'interès públic en els supòsits i en la forma prevista en els articles 203 a 207 i concordants de la LCSP i la resta de normativa aplicable.

No es preveu la modificació del contracte per altres motius.

2.4) Règim de pagament

El contractista presentarà factures mensuals a servei prestat.

Totes les factures seran prèviament conformades pel responsable del contracte.

A cada factura s'indicarà el número d'expedient X2025009916

El pagament es realitzarà per l'Ajuntament de Matadepera, en els terminis establerts en l'article 198.4 LCSP, sens perjudici que se li pugui exigir la presentació dels documents de cotització del personal destinat a l'execució del contracte, als efectes de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social.



Les factures s'han de presentar en el Registre de Factures de l'Ajuntament de Matadepera, depenent de la Intervenció General, que és l'òrgan que té les competències en matèria de comptabilitat.

Les societats anònimes, les societats de responsabilitat limitada i la resta d'entitats compreses en l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent, tot complint els requeriments tècnics detallats en el portal de tràmits del proveïdor de la seu electrònica de l'Ajuntament de Matadepera (<https://seuelectronica.diba.cat>).

En totes les factures electròniques la identificació dels centres gestors destinataris es farà mitjançant els següents codis DIR3:

Oficina comptable:	L01081206
Òrgan gestor:	L01081206
Unitat tramitadora:	L01081206

2.5) Revisió de preus

No s'admet la revisió de preus.

2.6) Penalitats

En cas que l'Ajuntament de Matadepera opti per no resoldre el contracte per incompliment, s'imposaran al contractista les següents penalitats, amb el límit màxim del 50% del preu del contracte (IVA exclòs).

En cas de compliment defectuós o demora, s'imposaran penalitats d'acord amb l'article 192 de la LCSP. S'estableixen penalitats específiques per l'incompliment dels acords de nivell de servei (ANS) definits al Plec de Prescripcions Tècniques. Les penalitats podran arribar fins a un 10% del preu del contracte.

Per l'incompliment dels terminis d'execució, s'aplicarà una penalitat diària. Atès que la penalitat estàndard de 0,60 € per cada 1.000 € del preu del contracte és insuficient per la importància del servei, s'estableix el següent règim de penalitats.

Les penalitats s'aplicaran, un cop els serveis d'assistència virtual /o externalització de la centraleta estiguin operatius.

- Concepte: S'aplicarà quan qualsevol dels serveis prestats en aquest contracte (Assistència tècnica, assistent virtual o Centraleta) estigui completament inoperatiu i no pugui atendre consultes o trucades per causes imputables a l'adjudicatari.

- Justificació: La continuïtat d'aquests serveis és crítica. Una caiguda de l'assistent virtual o de la Centraleta afecta directament la capacitat de l'Ajuntament per comunicar-se amb la ciutadania. Aquesta penalitat assegura que l'adjudicatari tingui el màxim interès en garantir l'estabilitat i la ràpida recuperació de les plataformes.
- Càlcul de la Penalitat:
 - Indisponibilitat superior a 4 hores laborables: S'aplicarà una penalitat corresponent al 10% de la facturació mensual del servei afectat.
 - Indisponibilitat superior a 8 hores laborables: La penalitat s'eleva al 25% de la facturació mensual del servei afectat.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

En els supòsits de compliment defectuós en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreixi els danys causats a l'Ajuntament, s'exigirà al contractista indemnització per danys i perjudicis.

2.7) Causes de resolució

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes als articles 211 i concordants de la LCSP, les següents:

- El fet d'incórrer el contractista en qualsevol de les causes de prohibició per a contractar amb l'Administració Pública estipulades a l'article 71 LCSP.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució previstes i dels criteris d'adjudicació automàtics de qualitat oferts, sense perjudici del que disposa la clàusula anterior referida a les penalitats.
- L'incompliment de qualsevol de les altres obligacions contractuals essencials previstes en el plec de clàusules administratives i en el plec de prescripcions tècniques.

2.8) Termini de recepció de les prestacions del contracte

No s'estableix termini especial de recepció i regirà el termini general d'un mes a comptar des del lliurament o la realització de l'objecte del contracte, recepció que



s'haurà de formalitzar mitjançant el corresponent document acreditatiu (acta de recepció).

Devolució del servei

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà de fer les accions necessàries per tal que el servei es pugui prestar pel proveïdor que l'Ajuntament de Matadepera indiqui en el seu moment, sense interrupció del servei, i efectuant el traspàs de coneixements, informacions, dades, documents i tot el material necessari per la continuació de la prestació.

No es signarà l'acta de recepció mentre no es compleixi l'esmentat anteriorment.

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva memòria tècnica la definició del pla de devolució.

- Definició de la durada i condicions del pla de devolució proposat
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de dades, coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
- Mètode previst per fer la transferència de dades i coneixement. Formats utilitzats en la transferència de dades tecnològiques
- Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessaris, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
- Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de dades, coneixements i la transferència tecnològica pel servei.

2.9) Termini de garantia del contracte

Es fixa un termini de garantia de dos mesos a comptar des de l'endemà de la data de signatura de l'acta de recepció del contracte de la totalitat del contracte

2.10) Cessió

Els drets i obligacions relatius a aquest contracte podran ser cedits per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte i prèvia autorització expressa de l'Administració, quan es compleixin els requisits establerts en l'article 214 LCSP, i de la cessió no resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat. No es pot autoritzar la cessió a una tercera persona quan la cessió suposi una alteració substancial de les característiques de l'empresa contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.



2.11) Subcontractació

El contractista podrà subcontractar vàlidament la realització parcial del contracte, mitjançant comunicació prèvia i per escrit a l'Ajuntament de Matadepera del subcontracte a celebrar, i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 215 de la LCSP.

Si no s'ha indicat prèviament a l'oferta, el contractista comunicarà per escrit a l'Ajuntament de Matadepera, després de l'adjudicació del contracte o a l'inici de la seva execució, la intenció de celebrar subcontractes o qualsevol modificació d'aquesta, tot indicant la part de la prestació a subcontractar i la seva identitat, les dades de contacte i els representats legals del subcontractista així com justificant l'aptitud d'aquest per executar-la de conformitat amb l'establert per la normativa i el present plec i que no està incurs en cap supòsit de prohibició per contractar.

El contractista principal haurà de notificar per escrit a l'òrgan de contractació qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte principal, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractistes.

2.12) Confidencialitat de la informació

La declaració de confidencialitat dels licitadors ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses en el DEUC o declaració anàloga.

En el cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació facilitada no té caràcter confidencial.

D'acord amb l'article 133.2 LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'article 133.1 LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada, de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

2.13) Règim jurídic de la contractació



El règim jurídic del contracte es troba constituït pel present Plec de Clàusules Administratives Particulars, pel Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, mitjançant 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, i la seva normativa de desplegament, pel Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, pel Plec de Clàusules Administratives Generals de l'Ajuntament de Matadepera, així com per la resta de normativa legal aplicable.

2.14) Notificacions i ús de mitjans electrònics

Les notificacions derivades de l'expedient de contractació s'efectuaran per mitjans electrònics.

S'efectuaran mitjançant un sistema que garanteixi la posada a disposició i l'accés al seu contingut a través del servei de notificacions electròniques e-NOTUM del Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

El sistema enviarà un correu electrònic a l'adreça electrònica que a tal efecte s'indiqui, en el qual s'informarà del dipòsit de la notificació. També es podrà enviar un SMS, en cas que s'hagi facilitat un número de telèfon mòbil.

L'accés a les notificacions electròniques serà efectuat pel representant legal o les persones autoritzades en l'apartat de notificacions de la pàgina web de la Seu electrònica <https://www.matadepera.cat>

Les notificacions electròniques s'entendran rebutjades a tots els efectes si, un cop s'ha acreditat la seva posada a disposició, han transcorregut 10 dies naturals sense que s'hagi accedit al seu contingut.

L'ús de mitjans electrònics en aquest procediment seguirà les instruccions accessibles al Perfil de Contractant.

2.15) Obligacions laborals, socials, fiscals, de protecció de dades personals, i mediambientals del contractista

El contractista restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals tant nacional com de la Unió Europea, i en matèria mediambiental.



2.16) Lloc d'execució de l'objecte del contracte

El lloc d'execució dels serveis seran, amb caràcter general, les pròpies oficines de l'empresa adjudicatària, sense perjudici de les reunions de coordinació que s'hagin de realitzar a les dependències municipals.

2.17) Responsable del contracte

Així mateix, es designa com a responsable del contracte, amb les funcions previstes a l'article 62 LCSP, al tècnic municipal adscrit a l'àrea de noves tecnologies de l'Ajuntament de Matadepera:

Àngel Bassols, informatica@matadepera.cat, tlf. 670.097.156

El responsable del contracte no podrà, en cap cas, ni per compte propi ni aliè, intervenir en aquest procés de contractació com a licitador.

En qualsevol cas, la impossibilitat d'intervenció abastarà les persones jurídiques en quin capital aquell o els seus cònjuges, convivents i/o descendents sobre els que tinguin representació legal ostentin una participació superior al 10% i/o en siguin administradors.

2.18) Clàusula de confidencialitat, protecció de dades, i gestió i reutilització de dades per a adjudicataris de contractes amb l'Ajuntament de Matadepera

Confidencialitat de la informació dels licitadors

L'Ajuntament de Matadepera no podrà divulgar la informació facilitada pels empresaris i licitadors que aquests hagin designat com a confidencial.

Confidencialitat de la informació de l'Ajuntament de Matadepera

Així mateix, l'empresa adjudicatària del contracte i els seus treballadors s'obliguen a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés en ocasió de l'execució del contracte i a la qual s'hagi donat el caràcter de confidencial en els plecs o se'n dedueixi de la pròpia naturalesa del contracte, llevat que l'Ajuntament de Matadepera ho autoritzi expressament, i al compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per a garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se aquest contracte, durant un termini de 5 anys des del coneixement d'aquesta informació.

Totes aquelles dades referents als serveis realitzats per l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament de Matadepera.



Gestió de les dades, reutilització i interoperabilitat

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, al seu capítol IV estableix l'accés a la informació pública en formats reutilitzables per tal de millorar la transparència, generar valor a la societat i promoure la interoperabilitat entre administracions. La Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, estableix que els documents d'una administració pública (és a dir, tota informació sigui quin sigui el seu suport material o electrònic) poden ser objecte de reutilització. S'entén per reutilització l'ús de documents que estan en poder de les administracions i els organismes del sector públic, de persones físiques o jurídiques, amb fins comercials o no comercials, sempre que aquest ús no constitueixi una activitat administrativa pública.

La reutilització de dades, informació i documents implica que l'empresa adjudicatària ha d'assegurar un tractament de la informació pública segons els principis bàsics de la Llei 37/2007, que inclouen l'ús de formats oberts que permetin l'explotació i reutilització de les dades, la no utilització de dades de caràcter personal o la no inclusió de documents per l'accés dels quals cal ser titular d'un dret o interès legítim. Per tant, els sistemes d'informació de l'empresa adjudicatària han de permetre una explotació de les dades i una migració d'aquestes a formats oberts (CSV, Excel, JSON o qualsevol altre de codi obert), per tal que siguin publicats en el Portal de transparència de l'Ajuntament en aquells casos on es consideri pertinent.

L'empresa adjudicatària podrà reutilitzar les dades que no siguin protegides però no podrà fer una explotació exclusiva d'aquestes dades. Per donar compliment a aquesta prohibició, prèviament a l'explotació, l'empresa adjudicatària sempre l'haurà de comunicar a l'Ajuntament.

Les metadades que es recullin als sistemes d'informació de l'empresa adjudicatària compliran amb els requeriments mínims de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i asseguraran la interoperabilitat dels documents electrònics. Igualment, els documents electrònics seran creats sota l'empareda de l'ENI i de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu de les administracions públiques. En la seva natura de documents públics gestionats per un tercer, compliran amb la política de gestió documental de l'Ajuntament de Matadepera. L'extinció del contracte implicarà el retorn de tota la documentació, dades i informació a l'Ajuntament.

Informació als signants pel que fa les dades de caràcter personal incorporades al contracte

Informació bàsica sobre protecció de dades	
Responsable	Ajuntament de Matadepera.
Finalitat	Tramitar els expedients de contractació.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

	Gestió dels proveïdors que presten béns i serveis i executen obres. Gestió comptable i facturació
Legitimació	Contracte o mesures precontractuals (article 6.1.b RGPD).
Destinatari	Tribunal Català de Contractes de Sector Públic, Registre Públic de Contractes, Administració Tributària, entitats bancàries amb finalitat de pagament. No hi ha previsió de transferències a tercers països.
Drets	Pot exercir els drets a accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, sol·licitar-ne la portabilitat, oposar-se al tractament i sol·licitar-ne la limitació adreçant-se a la Plaça de l'Ajuntament, 1, 08230 Matadepera.
Informació addicional	Podeu consultar la informació addicional i detallada sobre protecció de dades a la nostra pàgina web, a l'apartat "Protecció de dades" http://matadepera.cat/altres-continguts/proteccio-de-dades/170-contractacio-administrativa/

2.19) Sistema de determinació del preu del contracte

El preu del contracte s'ha determinat en base a preu a tant alçat.



ANNEX I

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE PER AL COMPLIMENT DE NORMATIVA NACIONAL

(A INSERIR EN EL SOBRE A “DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA”)

El Sr./La Sra..... amb NIF núm....., en nom propi / en representació de l'empresa, en qualitat de ..., i segons escriptura pública autoritzada davant Notari, en data i amb número de protocol .../o document ..., CIF núm., domiciliada a..... carrer, núm....., (persona de contacte....., adreça de correu electrònic, telèfon núm. i fax núm.. ..), opta a la contractació relativa als serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera, i

DECLARA RESPONSABLEMENT:

1.- Que el perfil de l'empresa és el següent *<marcar amb una creu>*:

- Gran empresa.
- Mitjana, petita o microempresa.

2.- Que les facultats de representació que ostenta són suficients i vigents (si s'actua per representació); que reuneix totes i cadascuna de les condicions establertes legalment i no incorre en cap de les prohibicions per contractar amb l'Administració previstes als articles 65 a 97 de la LCSP.

3.- Que es troba al corrent del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social i AUTORITZA a l'Ajuntament de Matadepera a obtenir directament dels administratius competents les dades o documents registrals i els relatius a les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social que es requereixin per procedir, si s'escau, a l'adjudicació del contracte

4.- Que està inscrit en el Registre de Licitadors de la Generalitat de Catalunya i/o de l'Administració General de l'Estat i que les dades que hi consten no han experimentat cap variació.

5.- Que disposa de l'habilitació empresarial o professional, així com de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional exigides en els termes de la clàusula 1.10) del PCAP i que es compromet a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals / materials descrits a la dita clàusula.



Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

6.- Que, en el cas de recórrer a solvència externa, compta amb el compromís per escrit de les entitats corresponents per a disposar dels seus recursos i capacitats per a utilitzar-los en l'execució del contracte.

7.- Que, en cas que les activitats objecte del contracte impliquin contacte habitual amb menors d'edat, disposa de les certificacions legalment establertes i vigents per acreditar que totes les persones que s'adscriguin a la realització de dites activitats no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexuals.

8.- Que compleix amb tots els deures que en matèria preventiva estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals i que disposa dels recursos humans i tècnics necessaris per fer front a les obligacions que puguin derivar-se del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Que, en cas que el contracte requereixi que el contractista faci tractament de dades personals segons la clàusula 2.19 del Plec de Clàusules Administratives Particulars, s'ha d'indicar la següent informació:

- ☐ ☐ No té previst subcontractar els servidors ni els serveis associats a aquests.
☐ ☐ Té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests.

<i>En el cas de subcontractació, indicar el nom o perfil empresarial del subcontractista que s'haurà de definir per referència a les condicions de solvència professional o tècnica</i>	
---	--

10.- Que no ha celebrat cap acord amb altres operadors econòmics destinats a falsejar la competència en l'àmbit d'aquest contracte i que no coneix cap conflicte d'interessos vinculat a la seva participació en aquest procediment de contractació.

11.- Que, en cas que es tracti d'empresa estrangera, es sotmet a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols.

12.- Que la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de persones treballadores amb discapacitat no inferior al 2% o que s'ha adoptat alguna de les mesures alternatives previstes en la legislació vigent.

☐ SÍ ☐ NO ☐ NO obligat per normativa

13.- Que l'empresa disposa d'un pla d'igualtat d'oportunitats entre les dones i els homes.

☐ SÍ ☐ NO ☐ NO obligat per normativa



14.- Que reuneix algun/s dels criteris de preferència en cas d'igualació de proposicions previstos al PCAP.

☐ SÍ

☐ NO

15.- Respecte l'Impost sobre el valor afegit (IVA) l'empresa:

☐ Està subjecta a l'IVA.

☐ Està no subjecta o exempta de l'IVA i són vigents les circumstàncies que donaren lloc a la no-subjecció o l'exempció.

16.- Respecte l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE) l'empresa:

☐ Està subjecta a l'IAE.

☐ Està no subjecta o exempta de l'IAE i són vigents les circumstàncies que donaren lloc a la no-subjecció o l'exempció.

17.- Que, en cas que el licitador tingui intenció de concórrer en unió temporal d'empreses, declara:

☐ SÍ té intenció de concórrer en unió temporal d'empreses:

(indicar noms i circumstàncies dels integrants i la participació de cadascun, així com l'assumpció del compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatari)

☐ NO té intenció de concórrer en unió temporal d'empreses

18.- Es designa com a persona/es autoritzada/es per a rebre l'avís de les notificacions, comunicacions i requeriments per mitjans electrònics a:

Persona/es autoritzada/es*	DNI*	Correu electrònic professional*	Mòbil professional

**Camps obligatoris.*

Si l'adreça electrònica o el número de telèfon mòbil facilitats a efectes d'avís de notificació, comunicacions i requeriments quedessin en desús, s'haurà de comunicar la



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

dita circumstància, per escrit, a l'Ajuntament de Matadepera per tal de fer la modificació corresponent.

El licitador/contractista declara que ha obtingut el consentiment exprés de les persones a qui autoritza per rebre les notificacions, comunicacions i requeriments derivades d'aquesta contractació, per tal que l'Ajuntament de Matadepera pugui facilitar-les al servei e-Notum a aquests efectes.

19.- Que, en el cas que formulin ofertes empreses vinculades, el grup empresarial a què pertanyen és *(indicar les empreses que el componen)*.

20.- Que, cas de resultar proposat com a adjudicatari, es compromet a aportar la documentació assenyalada en la clàusula 1.18) del PCAP.

(Data i signatura electrònica)."



ANNEX II

MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA – CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR

(A INSERIR EN EL SOBRE B)

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica (màxim 25 pàgines, Arial 11, marges normals, interlineat senzill) que desenvolupi els següents apartats. La puntuació es distribueix segons el pes econòmic i estratègic de cada servei:

4.1. Pla de Servei i Metodologia d'Assistència Tècnica (Fins a 10 punts)

Aquest és el servei principal del contracte i el que té un major pes en la valoració. Es valorarà:

- **Metodologia de Gestió del Servei (4 punts):** Descripció del marc de treball (preferiblement basat en ITIL® o similar) per a la gestió d'incidències, peticions i problemes, assegurant una traçabilitat completa.
- **Plataforma de Tiqueting i Base de Coneixement (3 punts):** Detall de l'eina que s'utilitzarà per registrar les interaccions i com es crearà i mantindrà la base de coneixement per garantir respostes homogènies i eficients.
- **Indicadors de Qualitat (KPIs) i Informes (3 punts):** Definició dels indicadors clau de rendiment que s'utilitzaran per mesurar la qualitat del servei (temps de primera resposta, taxa de resolució en primer contacte, etc.) i model dels informes de seguiment que es lliuraran a l'Ajuntament.

4.2. Proposta Tècnica i Pla d'Implementació del Servei de Centralita (Fins a 8 punts)

Es valorarà la capacitat del licitador per integrar-se de manera transparent en l'atenció telefònica de l'Ajuntament.

- **Solució Tecnològica Proposada (3 punts):** Descripció de la plataforma de centralita virtual (Cloud PBX) que s'utilitzarà, justificant-ne l'elecció per la seva fiabilitat, escalabilitat i funcionalitats (enregistrament de trucades, IVR, bústies de veu).
- **Pla d'Acollida i Formació dels Agents (3 punts):** Metodologia per formar els operadors en l'organigrama, procediments i informació clau de l'Ajuntament de Matadepera, per tal de garantir que l'atenció sigui indistingible de la que oferiria un agent intern.
- **Gestió de Trucades i Protocols d'Escalat (2 punts):** Disseny dels fluxos de trucades (menús d'opcions, cues d'espera) i definició del protocol per transferir trucades complexes als departaments municipals corresponents.



4.3. Proposta Tècnica i Metodologia d'Entrenament de l'assistent virtual amb IA (Fins a 7 punts)

Es valorarà el coneixement tècnic i l'enfocament estratègic per a la implementació del servei més innovador.

- **Arquitectura i Tecnologia de la Solució (3 punts):** Descripció de l'arquitectura tècnica (proveïdor de núvol, motor de Processament de Llenguatge Natural - NLP) que s'utilitzarà per al desenvolupament i funcionament de l'assistent.
- **Metodologia d'Entrenament i Millora Contínua (3 punts):** Pla detallat sobre com s'entrenarà inicialment el model d'IA amb el catàleg de tràmits i, sobretot, com es retroalimentarà de manera contínua amb les consultes reals per millorar la seva precisió i capacitat de resposta.
- **Protocol d'Escalat a Agent Humà (1 punt):** Descripció del mecanisme que utilitzarà l'assistent virtual per detectar quan no pot resoldre una consulta i transferir la conversa de manera transparent a un tècnic del servei d'assistència.

S'avaluarà la claredat, el detall, la coherència i l'adequació de les propostes a les necessitats i a la realitat de l'Ajuntament

(Data i signatura electrònica).



ANNEX III

MODEL DE PROPOSTA ECONÒMICA I TÈCNICA – CRITERIS AUTOMÀTICS

(A INSERIR EN EL SOBRE C)

En/Na..... amb NIF núm., en nom propi, (o en representació de l'empresa, CIF núm., domiciliada a carrer, núm., assabentat/da de les condicions exigides per optar a la contractació de contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera, es compromet a portar-la a terme amb subjecció al plec de prescripcions tècniques i al plec de clàusules administratives particulars i

PROPOSTA:

1. Realitzar l'objecte d'aquest contracte pel següent preu:

OFERTA DEL LICITADOR:			
Preu anual de licitació (sense IVA)	Preu anual ofert (sense IVA)	IVA (21%)	Preu anual ofert (amb IVA)
15.000,00 €			

OFERTA DEL LICITADOR:			
Preu anual de licitació (sense IVA)	Preu anual ofert (sense IVA)	IVA (21%)	Preu anual ofert (amb IVA)
9.500,00 €			

OFERTA DEL LICITADOR:			
Preu anual de licitació (sense IVA)	Preu anual ofert (sense IVA)	IVA (21%)	Preu anual ofert (amb IVA)
11.000,00 €			



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera

Procediment obert simplificat

Tramitació ordinària

2. Ofertar els següents criteris automàtics relacionats amb la qualitat:

- **Reconeixement en el Sector**

- Participació com a ponent en congressos o jornades tècniques

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

- Publicació d'articles o estudis en mitjans especialitzats

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

- Premis o reconeixements del sector

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2

- **Ampliació de l'Horari de Servei:**

- ☐ SI, Ofereix servei d'atenció telefònica els dissabtes de 9:00 h a 13:00 h
- ☐ No ofereix ampliació de l'horari

Lloc, data i signatura electrònica del licitador