



Ajuntament
de Matadepera

ANUNCI.-

de l'Ajuntament de Matadepera, sobre licitació del contracte de serveis d'assistència tècnica per a l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera.

1.- Entitat adjudicadora:

Organisme: Ajuntament de Matadepera
Dependència que tramita l'expedient: Contractació
Tipus de poder adjudicador: Administració pública
Principal activitat del poder adjudicador: Serveis públics generals
Central de compres/contractació conjunta: No
Número d'expedient: X2025009916

2.- Obtenció de documentació i informació:

- Entitat: Ajuntament de Matadepera
- Domicili: Plaça de l'Ajuntament núm. 1
- Localitat i codi postal: Matadepera 08230
- Telèfon: 93 787 02 00
- Correu electrònic: cortadatt@matadepera.cat
- Direcció internet perfil del contractant: www.matadepera.cat
- Adreça electrònica en la qual estan disponibles els plecs de la contractació: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfilscontractant/detall/2105890?categoria=0>

3.- Objecte del contracte:

a) Descripció de l'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.

b) Divisió en 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 Vàlid:** 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.

c) Lloc d'execució / lliurament:



Ajuntament
de Matadepera

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.

d) Termini d'execució:

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.

El contracte no admet pròrroga.

e) Codis CPV 2008:

71356200-0 "*Serveis d'assistència tècnica*"

f) Codi NUTS: ES511- Barcelona

g) En cas de contractes periòdics, calendari estimat: No s'escau

4.- Tramitació i procediment

- a) Tipus d'expedient: Serveis
- b) Tramitació ordinària
- c) Procediment: obert simplificat
- d) S'aplica un acord marc: No
- e) S'aplica una subhasta electrònica: No
- f) S'aplica un sistema dinàmic d'adquisició: No

5.- Pressupost de licitació i valor estimat

- a) Valor estimat del contracte: 121.500,00 € més IVA
- b) Pressupost de licitació: 147.015,00 euros (IVA inclòs)

6.- Admissió de variants: No

7.- Garanties

Provisional: No s'exigeix.

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.



Ajuntament
de Matadepera

Si es presenta mitjançant aval o assegurança de caució haurà d'estar intervinguda per un feudatari públic.

8.- Requisits específics del contractista

a) Classificació empresarial:

No s'escau

b) Solvència econòmica i financera:

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) en algun dels tres exercicis esmentats.

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 negoci mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

b) 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) en algun dels tres exercicis esmentats.

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 poder seu que acreditin la realització de la prestació.

c) Adscripció de mitjans

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.

9.- Criteris que s'han d'utilitzar per adjudicar el contracte:

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

Veure clàusula 1.11) del plec de clàusules administratives particulars

10.- Condicions especials d'execució del contracte

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.

11.- Tramesa de l'enviament de l'anunci al DOUE:

No s'escau

12.- Presentació d'ofertes

- a) Data límit de presentació: El termini per presentar les ofertes serà de 15 dies naturals comptats des del dia següent a la publicació d'aquest contracte al perfil del contractant de l'Ajuntament de Matadepera.
- b) Presentació d'ofertes:
Presentació electrònica. Veure la clàusula 1.9) del PCAP
- c) Possibilitat de presentar ofertes per a un , diversos o tots els lots: No s'escau
- d) S'utilitzen les comandes electròniques: No s'escau
- e) S'accepta la facturació electrònica: El contractista està obligat a l'ús de la factura electrònica i la seva presentació telemàtica
- f) Adreça a la qual s'han de trametre les ofertes:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfilscontractant/detall/2105890?categoria=0>

13.- Obertura proposicions

- Entitat: Ajuntament de Matadepera
- Lloc: Sala audiovisual de l'Ajuntament de Matadepera
- Dates obertura sobres: Es publicaran al perfil del contractant de l'Ajuntament de Matadepera.
- Persones autoritzades a assistir a l'obertura: Els actes d'obertura són públics
- Termini durant el qual els licitadors resten obligats a mantenir la seva oferta: 2 mesos (article 158.2 de la LCSP)

14.- Llengües per a redactar les ofertes o sol·licituds:

Català /castellà



15.- Recursos

a) Actes susceptibles d'impugnació:

- Els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació
- Els actes de tràmit que decideixin directa o indirectament sobre l'adjudicació, determini la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o un perjudici irreparable a drets o interessos legítims
- Els acords d'adjudicació del contracte
- Les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert als articles 204 i 205 de la Llei de contractes del sector públic, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova licitació.

b) Contra aquests actes es podrà interposar el recurs especial en matèria de contractació. Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents i es podrà interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel què disposen els articles 44 i ss. de la Llei de contractes del sector públic i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació als efectes, la modificació o l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs potestatiu de reposició, de conformitat amb el que disposa la Llei 26/2010, de 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i la legislació bàsica del procediment administratiu comú, o de recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

16.- Indicar si el contracte està relacionat amb un projecte o programa finançat amb fons de la Unió Europea: No

Matadepera, document signat electrònicament a la data de l'encapçalament

L'alcalde
Guillem Montagut i Marqués