



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

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Expedient núm.: X2025009916

Contracte del servei d'assistència tècnica a la ciutadania en la tramitació telemàtica, servei d'atenció telefònica i assistent virtual mitjançant intel·ligència artificial.

Procediment: Obert Simplificat. Tramitació ordinària

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS, NECESSITAT I IDONEÏTAT	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS	4
4. PROCEDIMENT	4
5. DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE	4
6. PRESSUPOST I PREU DEL CONTRACTE	6
7. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	9
8. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	10
9. ANUALITATS	10
10. ASSEGURANCES	10
11. SOLVÈNCIA	11
12. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS	12
13. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	12
14. MODEL OFERTA A PRESENTAR	18
15. DURADA DEL CONTRACTE	20
16. LLOC D'EXECUCIÓ	20
17. RÈGIM DE PAGAMENT	20
18. OFERTES ANORMALMENT BAIXES	21
19. GARANTIES PROVISIONAL I DEFINITIVA	21
20. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	22
21. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	22
22. SUBCONTRACTACIÓ	22
23. REVISIÓ DE PREUS	22



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

24. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ.....	22
25. PENALITATS.....	24
26. CAUSES DE RESOLUCIÓ	25



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

1. ANTECEDENTS, NECESSITAT I IDONEÏTAT

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP), i la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, estableixen el deure de les administracions de garantir el dret dels ciutadans a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics. Aquest marc normatiu subratlla la importància d'eliminar la bretxa digital i assegurar que cap ciutadà quedi exclòs per manca de coneixements tècnics.

Per donar compliment a aquest mandat i atendre la creixent demanda de suport en matèria de tramitació telemàtica, aquest Ajuntament va licitar i adjudicar el contracte de servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica, identificat amb el número d'expedient **X2021008258**. L'objecte d'aquell contracte consistia en la prestació d'un servei d'atenció, suport i resolució d'incidències per a la ciutadania i els usuaris interns en l'ús de les plataformes digitals municipals. L'execució d'aquest servei durant la seva vigència ha resultat altament satisfactòria, validant el model d'assistència externa com una eina eficaç per descongestionar l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) i millorar significativament la qualitat del suport ofert.

Atesa la pròxima finalització del contracte esmentat i els resultats positius obtinguts, es considera imprescindible garantir la continuïtat del servei mitjançant una nova licitació. A més, l'experiència adquirida i l'evolució tecnològica constant aconsellen anar un pas més enllà per optimitzar els canals de comunicació i l'eficiència dels recursos municipals.

En aquest context, i amb la imminent posada en producció del nou catàleg de tràmits municipal, s'ha identificat la necessitat d'incorporar solucions innovadores. Es proposa la implementació d'un assistent virtual amb intel·ligència artificial per oferir respostes immediates 24/7 a través de canals de missatgeria instantània com WhatsApp.

Addicionalment, es preveu com a servei, l'externalització de la centraleta telefònica, una mesura estratègica per potenciar l'atenció presencial a l'OAC, permetent al personal dedicar més temps i recursos a l'atenció directa al ciutadà.

Per tant, la present memòria justifica l'inici d'un nou expedient de contractació que no només doni continuïtat al servei existent, sinó que l'ampliï per adaptar-lo a les necessitats presents i futures de l'Ajuntament i la seva ciutadania.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

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:



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

- **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.

El Codi CPV que correspon al servei principal és:

71356200-0 Serveis d'assistència tècnica.

3. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

D'acord amb les previsions de l'article 116.4.f) de la LCSP, davant la impossibilitat de realitzar el servei amb mitjans propis, atesa la manca de personal amb la formació i dedicació específica necessària per a aquestes tasques, es proposa la contractació externa especialitzada.

4. PROCEDIMENT

Aquest contracte es qualifica com a contracte de serveis, d'acord amb el que estableix l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic (en endavant, LCSP).

En compliment del que estableix l'article 116.4. de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, de 8 de novembre (en endavant LCSP), i tenint en compte el valor estimat de la contractació, el procediment de licitació seleccionat ha estat un procediment obert simplificat.

El procediment obert permet presentar oferta a qualsevol licitador interessat, sempre que compleixi els requisits de solvència exigits en els plecs.

En virtut d'allò que estableixen els articles 145, 146 i concordants de la LCSP, l'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant més d'un criteri d'adjudicació amb l'objecte que els licitadors puguin millorar les prestacions i característiques del contracte.

La tramitació es tramitarà de forma ordinària i anticipada, no està subjecta a regulació harmonitzada i es susceptible de recurs especial en matèria de contractació.

5. DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE



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



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

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.

6. PRESSUPOST I PREU DEL CONTRACTE

6.1. 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 €

Concepte	Preu Anual (€)	Anys d'Aplicació	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 €

Estructura de Costos

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 €.



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. 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.

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)

Categoria Professional (Ref. Conveni 2025)	Salari Anual Total (€)	% Deducció	Cost Brut Anual (€)	Cost Seg. Social (35%) (€)	Cost Empresa Anual (€)
Àrea 2, Grup C, Nivell 1 (Tècnic Sènior/Coordina dor)	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 (4.801,14 €): 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)

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	CostBrutAnual (€)	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



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

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.

- 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 €

6.2. Valor Estimat del Contracte

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.

La següent taula desglossa el càlcul del valor estimat:

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€

7. 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.



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

- 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.

8. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

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

9. ANUALITATS

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 el pressupost esmentat.

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.

10.ASSEGUANCES



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

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil amb una cobertura mínima de 150.000 € per a danys que es puguin ocasionar durant l'execució del contracte.

11.SOLVÈNCIA

Els requeriments de solvència mínima s'han fixat tenint en compte l'objecte i el pressupost del contracte, de manera que siguin proporcionals i garanteixin la capacitat dels licitadors per executar correctament les prestacions.

Concretament s'ha previst que les empreses hauran d'acreditar els requeriments mínims següents:

11.1. Solvència Econòmica i Financera

- **Mitjà d'acreditació:** 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:** Un import de 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 negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

11.2. 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: En aquesta relació han de constar un mínim de serveis de característiques similars a l'objecte del contracte per un mínim de 30.375,00 € (IVA exclòs) en un dels tres exercicis esmentats.

Acreditació documental: Quan els serveis o subministraments s'hagin realitzat per a entitats del sector públic, caldrà aportar certificats expedits o visats per l'òrgan competent.

Quan s'hagin dut a terme per a entitats del sector privat, s'acreditarà mitjançant un certificat expedit per l'empresa destinatària o, si no n'hi ha, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents que tinguin en poder seu que acreditin la realització de la prestació



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

12.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.

13.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

A) Criteris Automàtics (75 punts)

Criteri 1: Oferta Econòmica (Fins a 60 punts)



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

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)

- **Justificació del criteri:** Aquest és el servei principal i el nucli del contracte, actiu des del primer dia. Valorar-lo de manera independent és fonamental per garantir que s'obté el millor preu per a la prestació més rellevant, assegurant la sostenibilitat i qualitat del suport directe a la ciutadania.
- **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)

- **Justificació del criteri:** Aquest és el servei principal i el nucli del contracte, actiu des del primer dia. Valorar-lo de manera independent és fonamental per garantir que s'obté el millor preu per a la prestació més rellevant, assegurant la sostenibilitat i qualitat del suport directe a la ciutadania.
- **Preu per a aquest concepte:** 9.500,00 €.
- **Valoració:** S'atorgaran els punts segons la següent fórmula lineal



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

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

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)

- **Justificació del criteri:** Aquest és el servei principal i el nucli del contracte, actiu des del primer dia. Valorar-lo de manera independent és fonamental per garantir que s'obté el millor preu per a la prestació més rellevant, assegurant la sostenibilitat i qualitat del suport directe a la ciutadania.
- **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.

- **Justificació:** Un contracte d'aquestes característiques no només requereix l'execució tècnica, sinó també l'aportació de valor i coneixement per part de l'adjudicatari. Una empresa que participa activament en congressos, publica coneixement o és premiada pel seu treball demostra un compromís amb la innovació i l'excel·lència que va més enllà del compliment bàsic del servei. Aquesta experiència consolidada garanteix que l'Ajuntament es beneficiarà de les millors pràctiques i de les solucions més avançades del mercat. Aquest criteri està directament vinculat a la qualitat de l'execució del contracte, d'acord amb l'article 145 de la LCSP.
- **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):**
 - **Què 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):**
 - **Què 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):**
 - **Què 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 simple dels punts obtinguts en cada apartat, amb un límit màxim de 10 punts.

Mecanismes d'Acreditació

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



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

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.

1. **Per a la "Participació com a ponent en congressos o jornades tècniques":**
 - S'haurà de presentar el programa oficial de l'esdeveniment (en format digital o enllaç web verificable) on figuri el nom de la persona o el nom de l'empresa licitadora, el títol de la ponència i la data de celebració.
2. **Per a la "Publicació d'articles o estudis en mitjans especialitzats":**
 - S'haurà d'aportar 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..
3. **Per als "Premis o reconeixements del sector":**
 - S'haurà de presentar una còpia del diploma o certificat del premi emès per l'entitat que l'atorga.
 - S'ha d'adjuntar documentació addicional, com una nota de premsa o un enllaç a la pàgina web oficial de l'entitat organitzadora, on es descrigui 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.

- **Justificació del criteri:** Aquesta millora beneficia directament la ciutadania, especialment aquelles persones que per motius laborals no poden realitzar les seves gestions o consultes telefòniques durant la setmana. Oferir suport els dissabtes al matí augmenta l'accessibilitat al servei i demostra un major compromís amb l'atenció a l'usuari.

Aquest criteri està relacionat amb l'objecte del contracte, al referir-se al propi funcionament del servei. Per tant, l'elecció d'aquest criteri es justifica atès l'apartat 145 de la LCSP.

- **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

B) Criteris amb 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)

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



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

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.

14.MODEL OFERTA A PRESENTAR

“MODEL DE PROPOSTA ECONÒMICA”

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

PROPOSA:

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



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

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 €			

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



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

- 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 del licitador

15. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de **quatre** anys, a comptar des de la data d'inici de la prestació del servei.

Per a aquest contracte, i atesa la necessitat d'estabilitat del servei i la planificació a llarg termini de la implementació dels nous sistemes (servei d'assistent virtual amb IA i externalització de la centraleta), no es preveu la possibilitat de pròrroga

16. LLOC D'EXECUCIÓ

El servei es prestarà de manera remota des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

17. 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



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

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

18. OFERTES ANORMALMENT BAIXES

Aquesta contractació inclou més d'un criteri d'adjudicació. La LCSP, al seu article 149 determina que el criteri pel càlcul de les ofertes anormalment baixes ha d'estar referit a tota l'oferta en el seu conjunt.

Per tant, 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 ½ de punts en els criteris subjectius per judici de valor.

19. GARANTIES PROVISIONAL I DEFINITIVA



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

Garantia Provisional: En aquesta contractació no s'exigeix la presentació de garantia provisional, de conformitat amb allò que disposa l'article 106 LCSP.

Garantia Definitiva: El licitador que presenti la millor oferta haurà de constituir una garantia definitiva del 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs.

20. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El responsable del contracte serà el Coordinador de Serveis i Transformació Digital, sr. Àngel Bassols, informatica@matadepera.cat, 670.097.156, qui supervisarà l'execució i dictarà les instruccions necessàries per assegurar la correcta prestació del servei.

21. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte només es podrà modificar per raons d'interès públic en els supòsits i amb els límits que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), especialment en els seus articles 203 a 207.

No es preveuen modificacions.

22. 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.

23. REVISIÓ DE PREUS

D'acord amb l'article 103 de la LCSP, no s'admet la revisió de preus.

24. 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



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

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 corresponsabilitat

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.



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

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.

25. 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 una penalitat diària de:

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



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

- **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.

26. 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.

Per tot això, els tècnics sotasignats informen de la necessitat d'efectuar els tràmits oportuns per a l'esmentada contractació.

Matadepera, a la data de la signatura electrònica

Coordinador de Serveis i Transformació Digital

Àngel Bassols Hidalgo

Tècnica de Contractació

Elisabeth Morcillo Riera