



Unitat tramitadora: Unitat OAC
AJT/13166/2025
Codi document: OAC19I040Z

Assumpte: Contractació del servei d'assistència i acompanyament en la utilització de les plataformes de tramitació administrativa

Peticionari: AJUNTAMENT DE VIC

**INFORME DE NECESSITAT DE CONTRACTAR EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I
ACOMPANYAMENT EN LA UTILITZACIÓ DE LES PLATAFORMES DE TRAMITACIÓ
ADMINISTRATIVA**

1. Necessitat del contracte.....	2
2. Objecte del contracte.....	2
3. Lots del contracte.....	3
4. Pressupost base de licitació anual	3
5. Valor estimat del contracte.....	4
6. Partida pressupostària	5
7. Forma de pagament	5
8. Durada del contracte.....	5
9. Protecció de dades	5
10. Subcontractació.....	5
11. Criteris d'adjudicació.....	5
12. Valoració dels criteris d'adjudicació.....	8
13. Proposta	10



1. Necessitat del contracte

La motivació del contracte consisteix en la obligació de donar compliment a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en relació a fomentar i garantir el dret que té la ciutadania de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

Amb la implantació de l'administració electrònica la ciutadania pot portar a terme els seus tràmits en línia des de casa, però sovint es troba amb problemes o impediments que no els permeten fer-ho, de vegades com a conseqüència de la manca de coneixement en la tramitació electrònica.

Aquests usuaris truquen al telèfon de l'ajuntament per a resoldre els dubtes i, si es vol oferir una atenció de qualitat a aquestes persones, es col·lapsa la línia telefònica ja que sovint aquesta atenció implica la dedicació d'un espai de temps força ampli per a poder resoldre la seva demanda.

També hi ha un perfil de població que no té prou coneixement ni formació per accedir a les plataformes de tramitació electrònica i és convenient dedicar recursos i temps a formar aquestes persones per tal que esdevinguin futures usuàries d'aquestes eines de manera autònoma.

Per aquests motius es considera necessària la contractació d'un servei que tingui com a objectiu oferir una atenció, acompanyament i assessorament de qualitat a tota la ciutadania, entitats o empreses que vulguin realitzar tràmits en línia. Es requereix un servei d'atenció telefònica que pugui atendre aquestes persones en la utilització dels serveis d'administració electrònica de les plataformes de electròniques públiques, detectar quin problema tenen i resoldre'l perquè puguin portar a terme els seus tràmits i gestions, alhora que se'ls explica detalladament com fer-ho per empoderar-les i que en un futur puguin realitzar aquest tràmit sense ajuda.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació del servei d'atenció, orientació, suport tècnic, assessorament, resolució d'incidències i consultes, a totes les persones físiques i jurídiques en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament de Vic de les diferents plataformes electròniques públiques (existents o futures).

El Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és 7225300-3 Serveis unitat d'assistència i suport.



3. Lots del contracte

Aquest servei no es divideix en lots, donat que la seva naturalesa no ho permet, ja que dificultaria la correcta execució del contracte des d'un punt de vista tècnic, i per la naturalesa pròpia de l'objecte del contracte hi hauria un risc per a garantir-ne la correcta execució.

4. Pressupost base de licitació anual

El pressupost base de licitació anual és el de 80.055,67 €, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 66.161,71 €, pressupost net i 13.893,96 € en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent. En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment.

El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos directes i indirectes. L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector contact center publicat Al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 137 de 9 de juny de 2023, i publicacions següents d'actualització de les taules salarials. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-13741>

Aquesta indicació no prejutja el conveni que hi sigui d'aplicació. Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores amb les següents categories professionals i nombre:

Categoria professional	Retribució salarial anual	Núm. de persones treballadores	Dedidació (hores setmanals)	Cost Seguretat Social	Retribució salarial anual
D10					
Teleoperador especialista	16.059,43 €	2	39 hores	9.467,03 €	45.947,64 €
D5 Responsable de serveis	22.747,19 €	1	4 hores	764,34 €	3.098,20 €
					49.045,84 €

El mètode de càlcul aplicat per a determinar el pressupost del contracte ha estat el següent:



COSTOS DIRECTES	%	Import anual €
Monitorització d'incidències	2,00%	1.323,23 €
Generació d'indicadors de rendiment i ús	3,37%	2.229,49 €
Xarxa telefònica i centraleta, gravació trucades i emmagatzematge	4,00%	2.646,47 €
Sensibilització ciutadana	1,50%	992,43 €
Costos salarials	74,13%	49.045,84 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	85,00%	56.237,45 €

COSTOS INDIRECTES	%	Import anual €
Despeses generals d'estructura	9,00%	5.954,55 €
Benefici industrial	6,00%	3.969,70 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	15,00%	9.924,26 €

TOTAL DE COSTOS (DIRECTES + INDIRECTES). PRESSUPOST NET	66.161,71 €
--	--------------------

5. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions i pròrrogues, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, és de **DOS-CENTS SEIXANTA-QUATRE MIL SIS-CENTS QUARANTA-SIS EUROS AMB VUITANTA-QUATRE CÈNTIMS** (264.646,84 €), que té en compte les següents despeses:

Anualitat	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	SUMA
1a anualitat	66.161,71 €		66.161,71 €
2a anualitat	66.161,71 €		66.161,71 €
3a anualitat (pròrroga)		66.161,71 €	66.161,71 €
4a anualitat (pròrroga)		66.161,71 €	66.161,71 €
TOTAL			264.646,84 €



6. Partida pressupostària

Aquest contracte comporta una despesa que afecta a varis exercicis, per tant, la seva contractació resta sotmesa a l'existència de crèdit suficient i adequat, i a l'obligació de l'Ajuntament, que a cada exercici s'autoritzi en els respectius pressupostos municipals.

La despesa corresponent a l'execució d'aquest contracte es farà efectiva amb càrrec a la partida pressupostària 49 10 491 222009 (Administració electrònica) del vigent pressupost municipal o la que correspongui de l'exercici 2026, tenint en compte que es de tramitació anticipada.

Per als exercicis successius, la despesa corresponent anirà amb càrrec a la mateixa partida indicada anteriorment o a la que correspongui, del pressupost municipal.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

7. Forma de pagament

La forma de pagament serà mensual. S'efectuarà el pagament un cop s'hagi presentat la factura, hagi estat conformada i signada pel tècnic responsable del contracte i pel regidor/a delega/da corresponent, i aprovada per la Junta de Govern Local.

8. Durada del contracte

Per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei i per donar resposta a les necessitats detectades la durada del contracte serà de 2 anys amb la possibilitat de 2 pròrrogues d'1 any cadascuna.

9. Protecció de dades

Aquesta contractació implicarà un tractament/cessió de dades personals per part de/vers l'empresa adjudicatària.

10. Subcontractació

No s'admet la subcontractació, atesa la naturalesa i les condicions de la contractació.

11. Criteris d'adjudicació

Les ofertes presentades pels licitadors es valoraran amb els criteris que s'indiquen a continuació:

A) Criteris subjectius que depenen d'un judici de valor.....màx. 45 punts



Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica on es desenvolupin detalladament i de forma ordenada la totalitat dels apartats que es detallen més endavant. Es valorarà el detall i qualitat de la solució proposada i d'acord als ítems de valoració establerts a cada apartat.

Aquesta memòria tècnica no podrà superar en cap cas les 15 pàgines, essent la mida mínima de lletra de 10, tipus Calibrí, a doble pàgina i interlineat 1,5. No seran objecte de valoració aquelles pàgines que excedeixin de 15.

Els apartats a incloure en la memòria tècnica i en cada apartat són els següents:

a) Informació d'atenció.....màx. 13 punts

Es valorarà l'explicació detallada de com es durà a terme el servei d'atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Es valorarà d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament <—> Adjudicatari. Caldrà detallar quina serà l'estratègia de comunicació entre ambdues parts, així com les eines i vies que s'utilitzaran per a fer-ho, per garantir l'agilitat i el traspàs de la comunicació (màx. 3 punts).
- Flux de relació de l'adjudicatari amb els diferents tercers. Caldrà detallar com s'establirà la relació entre l'empresa adjudicatària i la ciutadania i com es produirà aquesta relació des del moment en què la ciutadania s'hi vol posar en contacte fins que és atesa (tenint en compte totes les possibles incidències que es puguin produir) (màx. 3 punts).
- Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivades a l'Ajuntament, entenent que les incidències de segon nivell són aquelles que tenen el seu focus en un mal funcionament de les plataformes electròniques que la ciutadania té a la seva disposició, o de la documentació i formularis que s'hi continguin (màx. 2 punts).
- Exposar els límits, riscos i protocols de gestió dels portals i entitats públiques amb els que es preveu relació (màx. 2 punts).
- Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua (màx. 3 punts).

b) Control de qualitat del servei.....màx. 9 punts

Es valorarà el sistema proposat de recollida del grau de satisfacció de cada atenció d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:



- Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, indicant els conceptes que cal valorar segons es descriu a la clàusula 12, com els identifica, quines dades recull i com les tracta (màx. 3 punts).
- Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta, que sigui una eina fàcilment interpretable a nivell d'usuari i no sigui necessari un acompanyament tècnic intensiu per a conèixer-la i que tingui una aparença "friendly" (màx. 3 punts).
- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar (màx. 3 punts).

Per a poder valorar aquests dos últims ítems caldrà que les empreses adjudicatàries realitzin una demostració del sistema proposat. La Mesa de contractació convocarà a cada empresa licitadora per fer aquesta demostració del sistema proposat de forma telemàtica. Es disposarà d'un màxim de mitja hora per dur a terme cada presentació. Després hi haurà un torn de preguntes per aclariment de dubtes, si és el cas.

c) Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows)..... màx. 14 punts

Es valorarà la proposta d'un pla de gestió i contingència de puntes de servei que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei, d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow (màx. 7 punts).
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei (màx. 7 punts).

d) Govern Obert i rendició de comptes.....màx. 9 punts

Es valorarà el sistema proposat que permeti la publicació de la informació i indicadors dels servei als portals de Govern Obert. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei (màx. 3 punts).
- El període d'actualització i posa a disposició de la informació (màx. 3 punts).
- El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés (màx. 3 punts).

Per superar la fase de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor cal obtenir una puntuació mínima de 22,50 punts. Si la seva puntuació en relació a aquests criteris no



assoleix aquest valor, com a mínim, les empreses licitadores quedaran excloses de la licitació.

B) Criteris quantificables de forma automàtica.....màx. 55 punts

a) Oferta econòmica.....puntuació màxima 55 punts

Els punts corresponents a l'oferta econòmica s'assignaran aplicant a següent fórmula:

$$\text{PUNTUACIÓ} = \left(1 - \frac{(\text{Oferta a valorar} - \text{Millor Oferta})}{\text{Pressupost de licitació}} \right) \times \text{Núm. Punts}$$

12. Valoració dels criteris d'adjudicació

Per garantir la transparència, la igualtat de tracte i la seguretat jurídica en el procediment d'adjudicació, els criteris subjectius que depenen d'un judici de valor es valoraran exclusivament d'acord amb els ítems detallats en aquesta clàusula.

12. 1. Valoració individual i no comparativa

La valoració de les propostes es farà de manera individual, atenent al grau de desenvolupament, claredat, coherència i vinculació amb l'objecte del contracte. No es valorarà la quantitat de contingut, sinó el detall, la qualitat i l'abast de la informació aportada.

12.2. Requisits formals

- Extensió màxima de 15 pàgines.
- Tipus de lletra Calibri, mida mínima 10, interlineat 1,5.
- Estructura ordenada segons els apartats indicats.

12.3. Desglossament i ponderació dels subcriteris

Cada criteri subjectiu es desglossa en subcriteris concrets amb una puntuació màxima assignada. A continuació s'inclouen exemples pràctics de puntuació:

Criteri de valoració		Subcriteri de valoració	Valoració
Informació d'atenció (màxim 13 punts)	Model de transferència del coneixement (màxim 3 punts)	Estratègia detallada amb eines concretes	3 punts
		Estratègia genèrica amb alguna eina	1-2 punts
		Sense estratègia clara	0 punts
	Flux de relació amb tercers (màxim 3 punts)	Protocol complet amb escenaris d'incidència	3 punts



		Protocol parcial	1-2 punts
		Sense protocol	0 punts
	Protocol d'incidències de segon nivell (màxim 2 punts)	Procediment clar amb eines de seguiment	2 punts
		Procediment genèric	1 punt
		Sense procediment	0 punts
	Límits, riscos i protocols (màxim 2 punts)	Identificació clara de riscos i protocols	2 punts
		Referències genèriques	1 punt
		Sense identificació	0 punts
	Sistema d'informació (màxim 3 punts)	Sistema estructurat amb actualització prevista	3 punts
		Sistema parcial	1-2 punts
		Sense sistema definit	0 punts

Control de qualitat del servei (màxim 9 punts)	Esquema de mesura de satisfacció (màxim 3 punts)	Indicadors clars i metodologia definida	3 punts
		Indicadors genèrics	1-2 punts
		Sense esquema	0 punts
	Estètica intuïtiva i neta (màxim 3 punts)	Disseny amigable i accessible	3 punts
		Disseny funcional però poc intuïtiu	1-2 punts
		Disseny complex o inexistent	0 punts
	Operativitat del sistema (màxim 3 punts)	Sistema àgil i fàcil d'usar	3 punts
		Sistema funcional amb dificultats	1-2 punts
		Sistema poc operatiu	0 punts

Pla de gestió i contingència (màxim 14 punts)	Protocol d'actuació en situacions d'overflow (màxim 7 punts)	Protocol complet amb recursos assignats	7 punts
		Protocol parcial	3-6 punts
		Sense protocol	0 punts
	Protocol per trucades fora d'horari (màxim 7 punts)	Sistema de gestió automatitzat o amb derivació	7 punts
		Sistema parcial	3-6 punts
		Sense sistema	0 punts



Govern obert i rendició de comptes (màxim 9 punts)	Sistema i protocol tecnològic (màxim 3 punts)	Accés directe i segur a la informació	3 punts
		Accés parcial	1-2 punts
		Sense accés definit	0 punts
	Període d'actualització (màxim 3 punts)	Actualització mensual o superior	3 punts
		Actualització trimestral	1-2 punts
		Sense periodicitat	0 punts
	Detall i abast de la informació (màxim 3 punts)	Informació completa i segmentada	3 punts
		Informació parcial	1-2 punts
		Informació genèrica o inexistent	0 punts

12.4. Mecanismes de verificació

En els ítems que ho requereixin, com ara el sistema de control de qualitat, es podrà exigir una demostració pràctica per part de les empreses licitadores. Aquesta demostració serà valorada per la Mesa de contractació amb criteris objectius.

12.5. Justificació jurídica

Aquest sistema de valoració s'empara en els principis establerts per la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, així com en la jurisprudència del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic:

- Resolució núm. 548/2023: necessitat de criteris concrets i vinculats a l'objecte del contracte.
- Resolució núm. 375/2024: validesa de la no valoració per manca de desenvolupament.
- Resolució núm. 296/2023: recomanació de desglossament, ponderació i verificació.

13. Proposta

Segons l'exposat anteriorment es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació dels serveis d'atenció, orientació, suport tècnic, acompanyament, formació, resolució d'incidències i consultes a totes les persones físiques i jurídiques en l'ús de les plataformes de tramitació electrònica públiques de l'Ajuntament de Vic, mitjançant la tramitació d'un procediment d'adjudicació obert per un import màxim de 264.646,84 € (sense IVA), amb el 21% de l'IVA resultant un total de 320.222,68 € (IVA inclòs).