

**MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA CONFIGURACIÓ DE L'EXPEDIENT DEL
CONTRACTE DE SERVEIS IMPULSAT PER LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA
RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI FEM-HO FÀCIL, DE SUPORT A LA
CIUTADANIA EN LES RELACIONS AMB EL SEU ENS LOCAL DE REFERÈNCIA
EN ELS ÀMBITS DE LA TRAMITACIÓ DIGITAL, TRANSPARÈNCIA I DRET
D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA**Expedient núm.: 2024/0037334

Promotor	70010 – Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local
Núm. d'expedient	2024/0037334
Codi de classificació	D0506SE01 Procediment obert harmonitzat

D'acord amb el que disposa l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per 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 (LCSP), a l'acte d'Inici que consta en l'expedient s'han motivat les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant aquest contracte i les raons per les quals el contracte que es vol iniciar és idoni per satisfer-les.

Per aquests motius i de conformitat amb les previsions de l'article 116 de la LCSP es justifica amb aquesta Memòria la configuració de l'expedient de contractació, en els termes següents:

1) Consultes preliminars al mercat

Per configurar aquest expedient de contractació no s'han realitzat consultes preliminars al mercat, atès que ja es disposa per part del Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local (en endavant el Gabinet), promotor d'aquest contracte de serveis, de tota la informació necessària per configurar l'expedient.

2) Tipus de contracte:

En aquesta contractació únicament es regulen prestacions previstes en l'article 17 de la LCSP, corresponents a un contracte de serveis.

3) Inclusió de clàusules socials, mediambientals o d'innovació

S'ha considerat oportú incloure en el contracte diferents consideracions socials que s'han incorporat a clàusules del PCAP com a criteri d'adjudicació, (clàusula 1.1, criteri 6), com a criteri de desempat (clàusula 1.12) i com a condicions especials d'execució (clàusula 2.2, relativa a la igualtat de drets de les persones treballadores amb independència del gènere i de les condicions laborals).



4) Divisió en lots de l'objecte del contracte

El servei objecte del contracte consisteix en la prestació del servei "Fem-ho Fàcil" que proporciona suport i assistència a la ciutadania en les relacions d'aquesta amb el seu ens local de referència per a la realització de qualsevol tramitació electrònica, així com en altres gestions o consultes relacionades amb la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

No es considera adient la divisió del contracte en lots, perquè dificultaria l'execució correcta del contracte des del punt de vista tècnic, pel motiu següent:

- Es preveu la contractació d'un únic tipus de servei, que no permet la seva fragmentació per projectes ni tipologies i que és necessari per presti una sola empresa per tal de donar la mateixa informació a tots els usuaris del servei d'una manera homogènia i compacta.

5) Manca de mitjans

D'acord amb les previsions de l'article 116.4 f) de la LCSP, els mitjans personals i materials de què disposa el Gabinet no són suficients per a la prestació del servei correctament, addicionalment, atesa l'especialitat i la diversitat de les matèries incloses i tenint en compte, a més, la necessària immediatesa en l'atenció directa que es vol prestar a la ciutadania, es consideren motius suficients que justifiquen la contractació externa d'aquest servei.

D'acord amb les previsions de l'article 308.2 de la LCSP, en cap cas aquest contracte suposa la contractació de personal per part de la Diputació de Barcelona, sinó únicament i exclusivament la contractació de la prestació d'un servei per les raons exposades en l'acte d'Inici i per no disposar dels mitjans per portar-lo a terme. A l'extinció del contracte no es produirà cap consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal propi de la Diputació de Barcelona.

6) Procediment

En compliment del que estableix l'art. 116.4.a de la LCSP, el procediment seleccionat ha estat un procediment:

- Obert amb més d'un criteri d'adjudicació perquè permet presentar oferta a qualsevol licitador interessat, sempre que compleixi els requisits de solvència exigits en els plecs.

7) Criteris d'adjudicació

En compliment del que estableixen els articles 116.4.c i 145 de la LCSP, s'ha escollit una pluralitat de criteris d'adjudicació, d'acord amb el detall següent:



Descripció del criteri	Ponderació	Tipus criteri
Memòria tècnica	Màxim 30 punts	Judici de valor
Preu	Màxim 40 punts	Automàtic
Millora de la formació de l'equip de treball	Màxim 14 punts	Automàtic
Millora de l'experiència dels tècnics	Màxim 9 punts	Automàtic
Millora dels ANS	Màxim 5 punts	Automàtic
Incorporació de persones amb mobilitat reduïda	Màxim 2 punts	Automàtic

La finalitat que es vol aconseguir amb cada un dels criteris és la següent:

- **Criteri 1. Realització d'una memòria tècnica:** Amb la valoració que es dona a aquest criteri es vol aconseguir la millor prestació del servei que es contracta. Per això, de conformitat amb l'article 145, apartats 2 i 4 i l'article 146.2 de la LCSP, s'ha inclòs aquest criteri, que depèn d'un judici de valor i que avaluarà els aspectes qualitatius de les ofertes vinculats a l'objecte del contracte, per obtenir la millor relació qualitat - preu.

Aquest criteri permetrà valorar la qualitat tècnica, la coherència i consistència de les propostes dels licitadors, en allò que afecta tant a les consultes i assistències en diferents llengües, llevat del català i del castellà, així com la seva capacitat organitzativa i metodològica en relació a les eines i processos necessaris que s'hauran d'establir per portar a terme el servei d'atenció amb intèrpret de llenguatge de signes i per a l'atenció de les persones amb discapacitat visual, d'acord amb la clàusula 4 del plec de prescripcions tècniques (PPT), amb especial atenció a la seva capacitat d'aportar valor afegit.

S'ha tingut especialment en consideració el fet que es tracta de la prestació d'un servei d'atenció directa a la ciutadania, en el que es vol oferir resposta amb els millors estàndards de qualitat possibles

Una vegada valorades les ofertes d'acord amb aquest criteri, que no comporta l'aplicació de fórmules, se seguirà amb l'avaluació dels criteris següents, quantificables de manera automàtica:

- **Criteri 2. Preu:** Amb la valoració que es dona a aquest criteri es vol aconseguir el preu més ajustat, sense obviar els criteris de qualitat en l'execució del servei, així la Diputació de Barcelona podrà gestionar aquesta despesa amb la màxima eficiència i tenir també en consideració la prestació d'altres serveis a les entitats locals del seu àmbit territorial.

El Decret núm. 18175 de data 19/12/2024, pel qual es va aprovar diferents fórmules pel càlcul del criteri preu, estableix la possibilitat de la utilització



de la fórmula proporcional inversa com a sistema de càlcul del criteri preu en contractes de serveis intensius en mà d'obra que s'adjudiquen per procediment obert, restringit o negociat i que es tramiten per la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms i consorcis adscrits al sector públic de la corporació.

Aquesta fórmula està pensada per licitacions en què les característiques del contracte permeten la introducció de paràmetres de qualitat en la prestació i no es vol incentivar la competitivitat entre els licitadors en el criteri preu. La fórmula atorga la màxima puntuació, per aquest criteri, a l'oferta més barata i atenua les diferències entre les diverses ofertes. La puntuació que obté cada empresa depèn de l'esforç econòmic que suposi la millor oferta.

En el decret esmentat es preveu aplicar aquesta fórmula per als contractes de serveis intensius en mà d'obra, és a dir, aquells que requereixen per a la seva prestació una quantitat elevada de mà d'obra i, a més a més, en què els costos que representin el factor treball siguin absolutament predominants respecte del total de costos. S'entén un servei intensiu de mà d'obra quan els costos salarials representin un percentatge igual o superior al cinquanta per cent.

- **Criteri 3. Millora de la formació de l'equip de treball:** Aquest criteri implica poder obtenir un avantatge considerable en les capacitats de les persones responsable i tècniques adscrites a la prestació del servei objecte de contracte, en relació a les tasques que han de desenvolupar. En concret es valora estar en disposició del Grau o Llicenciatura en Dret. Aquesta millora està relacionada directament amb la pròpia dinàmica del servei, doncs es tracta d'un servei especialitzat en l'atenció a la ciutadania amb la seva administració de referència, sigui a nivells de tràmits electrònics, de transparència i dret d'accés a la informació pública, així com en temes d'integritat, matèries amb una profunda normativització, per la qual cosa, aquesta millora acabarà incidint de manera directa en la qualitat dels treballs i dels serveis que es presten.
- **Criteri 4. Millora de l'experiència dels perfils de Tècnics:** La millora de l'experiència per realitzar les prestacions incloses en aquest contracte implica haver tractat més situacions i casos d'ús d'origen divers però de bases fàctiques equivalents, per la qual cosa, augmentar el grau d'experiència addicional a la mínima requerida, es considera clarament una millora substancial de les condicions de la prestació del servei que proporcionaria un valor afegit de manera immediata i que redundaria en la millora de l'atenció directa a la ciutadania.
- **Criteri 5. Millores dels Acords de Nivell de Servei (ANS):** La finalitat del criteri és aportar un plus de qualitat en relació a la prestació del servei objecte de contracte, tenint en consideració el seu grau de compliment. Els ANS mínims fixats a la clàusula 6 del PPT que siguin proposats i validats com a millora tindran repercussió directa en l'eficiència en la prestació del contracte i una orientació clara a l'excel·lència del servei.



- **Criteri 6. Incorporació de persones amb mobilitat reduïda:** S'ha considerat que el fet de facilitar la incorporació al mercat de treball de certs col·lectius amb característiques diverses i tenint en compte l'objecte i abast del contracte, és un element que pot reforçar la prestació del servei, com un tot.

8) Dades econòmiques del contracte

El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que disposen els articles 101 i concordants de la LCSP, és de 674.205,08€, IVA exclòs.

Els conceptes que integren el **valor estimat** del contracte són els següents:

Vigència inicial	1 any	168.551,27€
Pròrroga	3 anys	505.653,81€
Valor estimat		674.205,08€

El **pressupost base** de licitació del contracte per a la vigència inicial del contracte és el següent:

Pressupost IVA exclòs	21% IVA	Total pressupost IVA inclòs
168.551,27€	35.395,77€	203.947,04€

Aquest **pressupost base** es desglossa en dos conceptes:

Part fixa	Pel servei bàsic de suport recollit en el Plec de Prescripcions Tècniques, un pressupost màxim de 135.503,27€, més 28.455,69€ en concepte del 21% d'IVA. El nombre anual màxim d'assistències a realitzar corresponents a la part fixa és de 21.600.
Part variable	Per al servei de suport de 7.200 assistències addicionals (en el cas de superar anualment el nombre màxim 21.600 d'assistències previstes en el servei bàsic per a la totalitat de l'equip de treball), un pressupost màxim, formulat en termes de preus unitaris, de 33.048,00€, més 6.940,08€ en concepte de 21% d'IVA.

S'entén per assistència l'atenció i l'acompanyament a l'usuari del servei de suport per realitzar un tràmit o gestió en qualsevol dels àmbits de suport identificats.

El pressupost s'ha configurat de forma mixta per tal de poder assegurar que es cobreixen els costos mínims del servei, però alhora poder dimensionar el servei de forma proporcional al seu ús un cop cobert el servei bàsic.

Els **preus màxims de licitació** es concreten en els imports següents:

Part fixa	Un import màxim anual de 135.503,27€, més 28.455,69€ en concepte del 21 % d'IVA. El nombre anual màxim d'assistències a realitzar corresponents a la
-----------	---



	part fixa és de 21.600.
Part variable	Segon el següent preu unitari màxim següent: Per cada assistència 4,59€, més 0,96€ en concepte del 21 % d'IVA. . El nombre anual màxim d'assistències a realitzar corresponents a la part variable és de 7.200.

El desglossament dels preus per **costos** s'han fixat d'acord amb el detall següent:

Costos directes (CD). S'identifiquen a partir de les despeses de personal (salari, seguretat social, formació), el maquinari o programari dedicat, així com el cost de connectivitat necessària per a l'execució de la prestació.	130.054,99€
Costos indirectes (CI). Són aquelles despeses generals de funcionament que té una empresa com a conseqüència de l'exercici de la seva activitat i que no es poden assignar de manera directa a cadascun dels productes/serveis. Per regla general s'aplica a partir d'un percentatge fix del 20% sobre els costos directes.	26.011,00€
Benefici industrial (BI). S'aplica un percentatge fix del 8% sobre la suma dels CD i els CI.	12.485,28€
IVA (sobre la suma de CD, CI i BI) 21%:	35.395,77€
TOTAL PBL	203.947,04€

En tractar-se d'un servei de suport especialitzat s'ha fet una adequació entre el previst a nivell de conveni i el salari de mercat que aquests perfils tenen en diferents portals d'ocupació.

El cost salarial s'ha fixat tenint en compte la base mínima que determina el XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública, aprovat per Resolució de la Direcció General de Treball de 4 d'abril de 2025 (codi de conveni 99001355011983), publicat al BOE núm. 92, de 16 d'abril de 2025, Secció III, pàgina d'inici 53595, ajustada d'acord al salari mitjà de mercat, tenint en compte els perfils i l'experiència requerida al personal adscrit.

En relació amb els membres de l'equip de treball i per aplicació del conveni col·lectiu vigent es tindran en compte les àrees professionals següents:

- Responsable del contracte: Àrea professional 2, Grup A, Nivell 1.
- Tècnics: Àrea professional 2, Grup B, Nivell 2.

El referit conveni no fixa cap desagregació per gènere, motiu pel qual els salaris seran idèntics per a la realització de les tasques de la mateixa categoria amb independència de que el treball sigui executat per un home o una dona, existint únicament diferències com a conseqüència de les diferents antiguitats dels treballadors o altres circumstàncies previstes legalment.

No obstant, els licitadors gaudeixen de total llibertat per realitzar la seva proposta, sempre respectant el pressupost del contracte i els requeriments definits per a aquesta prestació recollits en els plecs que regulen aquesta contractació.

9) Condicions mínimes de solvència i altres requeriments exigits per presentar-se a la licitació o per executar el contracte

Els requeriments i la solvència mínima exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat de manera proporcional tenint en compte l'objecte i el pressupost del contracte i, alhora, que es pugui donar compliment a les previsions del plec de prescripcions tècniques (PPT) i del plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

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

	Mitjans escollits d'acreditació	Motivació dels requisits mínims exigits
Solvència econòmica	Import mínim anual de volum de negocis referit al millor exercici dins dels tres (3) últims disponibles.	S'ha reduït el volum mínim de negocis previst a l'article 11.4.a) del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques per promoure la participació de PIMES
Solvència tècnica	Relació dels principals serveis realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, per un import mínim, en algun dels tres (3) últims anys. <u>Mínim:</u> En aquesta relació ha de constar serveis, relacionats amb la prestació de serveis d'assistència telefònica i per altres canals d'atenció als ciutadans.	S'ha reduït l'import mínim de serveis previst a l'article 11.4.b) del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques per promoure la participació de PIMES.

10) Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, en aquesta contractació es preveuen les condicions especials d'execució següents:

Condició especial	Finalitat
El contractista s'obliga a facilitar tota la documentació que li sigui requerida en relació amb els seus subcontractistes en els termes de l'article 217 LCSP.	Garantir la qualitat i que es respectin els supòsits de subcontractació.



El contractista ha de garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, i durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu del sector o conveni d'empresa que el millori, en el seu cas.	Garantir el respecte dels drets laborals bàsics.
L'empresa contractista ha de garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents.	Eliminar les desigualtats entre l'home i la dona, afavorint l'aplicació de mesures que fomentin la igualtat entre dones i homes a la feina.
L'empresa contractista, en tota la documentació, publicitat, imatge o materials necessaris per a l'execució del contracte ha de fer un ús no sexista del llenguatge, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes, i ha de fomentar amb valors d'igualtat la presència equilibrada, la diversitat i la corresponsabilitat.	Eliminar les discriminacions per motius de gènere.
L'empresa es sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació es considera essencial.	Compliment de la normativa de protecció de dades.

Aquestes obligacions s'estendran a tot el personal subcontractat pel contractista principal destinat a l'execució del contracte. A efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració en què constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.

11) Durada del contracte i possibles pròrroques

La durada inicial del contracte s'ha fixat en 1 any a comptar des de l'inici de la prestació objecte del contracte.

Quant a la pròrroga:

El contracte serà prorrogable de forma expressa, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrroques, pugui excedir de 4 anys.

La pròrroga serà obligatòria per al contractista quan aquesta se li hagi comunicat amb una antelació mínima de 2 mesos a la finalització de la durada del contracte.

12) Termini per adjudicar el contracte

L'adjudicació del contracte s'ha de realitzar en el termini de 2 mesos a comptar des de la data d'obertura de les ofertes rebudes.

13) Constitució de garantia provisional

En aquesta contractació no s'exigeix la presentació de garantia provisional.

14) Constitució de garantia definitiva

En aquesta contractació s'exigeix la presentació de la garantia definitiva en els termes que preveu l'article 107 i 108.1 de la LCSP, per als dos conceptes:

Part fixa	5% del preu final ofert, IVA exclòs.
Part variable	5% del pressupost base de licitació, IVA exclòs

15) Termini de garantia del contracte

En aquesta contractació no s'ha previst cap termini de garantia, atès que la prestació del servei s'esgota amb la prestació del contracte.

16) Revisió de preus

En aquesta contractació no es preveu revisió de preus en els termes que preveu l'article 103 de la LCSP.

17) Penalitats

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, s'han previst a la clàusula 7 del PPT diferents penalitats pel compliment defectuós o incompliment parcial del contracte.

S'han previst penalitats per l'incompliment de les obligacions relacionades amb la subcontractació.

S'ha fixat un import diferent a les previsions que estableix l'article 193.3 de la LCSP, atès que es considera l'alternativa una millor mesura per garantir la proporcionalitat i la funció dissuasiva de la penalitat, amb la finalitat d'aconseguir que el contractista compleixi els terminis i condicions de prestació previstos.

18) Cessió del contracte

En aquesta contractació es permet la cessió del contracte en els termes que preveu l'article 214 de la LCSP.

19) Subcontractació del contracte

En aquesta contractació s'admet la subcontractació del contracte en els termes que preveu l'article 215 de la LCSP, llevat de llevat de les tasques crítiques de seguiment, coordinació i interlocució amb el Gabinet que, per raons tècniques i d'eficàcia en

l'execució del contracte, es considera que han de ser fetes directament amb l'empresa contractista.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0037334
Tipus documental	Memòria
Títol	Memòria justificativa de la configuració de l'expedient de contractació de serveis impulsat per la Diputació de Barcelona relatiu a la prestació del servei Fem-ho Fàcil, de suport a la ciutadania en les relacions amb el seu ens local de referència en els àmbits de la tramitació digital, transparència i dret d'accés a la informació pública.
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Josep Gonzalez Cambray (TCAT)	Coordinador/a	Signa	20/11/2025, 12:42

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
de5abee30c642da0e6a4	https://seuelectronica.diba.cat	

