



Unitat tramitadora: Unitat OAC

AJT/13166/2025

Codi document: OAC19I048A

Assumpte: Pliego de prescripciones técnicas (castellano)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE ASISTENCIA Y  
ACOMPAÑAMIENTO EN EL USO DE LAS PLATAFORMAS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL AYUNTAMIENTO DE VIC**

1. Antecedentes .....	3
2. Objeto del contrato .....	3
3. Lotes del contrato .....	4
4. Presupuesto de licitación .....	4
5. Valor estimado del contrato .....	5
6. Duración del contrato .....	6
7. Definición y características del servicio .....	6
8. Obligaciones de la empresa adjudicataria .....	7
8.1 Canales de atención.....	7
8.2 Asistencia integral y soporte técnico.....	7
8.3 Control y auditoría.....	7
8.4 Asistencia remota .....	7
8.5 Horario.....	8
8.6 Días de cobertura del servicio .....	8
8.7 Material de difusión .....	8
8.8 Indicadores y plan de calidad del servicio .....	8
8.9 Informes de seguimiento y mejora .....	8
8.10 Plan de gestión y continencia de puntos de servicio (overflow).....	9
8.11 Publicación en portales de gobierno abierto .....	9
8.12 Personal .....	9
8.13 Medios materiales .....	9
9. Condiciones relativas a la organización del personal del servicio .....	9



10. Facturación y forma de pago.....	10
11. Subcontratación .....	10
12. Requisitos jurídicos.....	10
13. Calidad del servicio.....	11
13.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) .....	11
13.2 Penalizaciones .....	11
14. Confidencialidad.....	13
15. Reuniones de seguimiento.....	13
16. Propiedad de los datos.....	13
17. Criterios de adjudicación.....	13
18. Valoración de los criterios de adjudicación .....	16
18. 1. Valoración individual y no comparativa .....	16
18.2. Requisitos formales .....	16
18.3. Desglose y ponderación de los subcriterios .....	17
18.4. Mecanismos de verificación .....	19
18.5. Justificación jurídica.....	19
19. Documentación a presentar por las empresas licitadoras en relación con los criterios sujetos a valoración mediante juicio de valor.....	20



## 1. Antecedentes

La motivación del contrato se basa en la obligación de dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con fomentar y garantizar el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

Con la implantación de la administración electrónica, la ciudadanía puede realizar sus trámites en línea desde su domicilio; sin embargo, con frecuencia se encuentra con problemas o impedimentos que les dificultan hacerlo, en ocasiones debido a la falta de conocimiento o experiencia con la tramitación electrónica.

Estas personas suelen llamar al teléfono del Ayuntamiento para resolver dudas, pero si se quiere ofrecer una atención de calidad, este canal se colapsa, ya que dicho tipo de atención implica dedicar un tiempo considerable a cada consulta.

Asimismo, existe un perfil de población que no dispone de los conocimientos o la formación necesarios para acceder a las plataformas de tramitación electrónica, por lo que es conveniente dedicar recursos y tiempo a formar a estas personas para que puedan convertirse en usuarias autónomas en el futuro.

Por estos motivos se considera necesaria la contratación de un servicio orientado a ofrecer atención, acompañamiento y asesoramiento de calidad a toda la ciudadanía, entidades o empresas que deseen realizar trámites en línea. Este servicio debe proporcionar asistencia telefónica para ayudar a las personas usuarias en el uso de los servicios de administración electrónica, identificar y solucionar problemas, ayudarles durante todo el proceso y explicar con detalle cómo realizar los trámites para que, en el futuro, puedan gestionarlos de manera autónoma.

## 2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación del servicio de atención, orientación, soporte técnico, asesoramiento, resolución de incidencias y consultas a todas las personas físicas y jurídicas en el uso de los servicios de administración electrónica publicados por el Ayuntamiento de Vic en sus diferentes plataformas electrónicas, existentes o futuras.

El código CPV correspondiente a este contrato es 7225300-3 Servicios de asistencia y soporte.



### 3. Lotes del contrato

Este servicio no se divide en lotes, ya que la naturaleza del mismo no lo permite y ello dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico, además de generar riesgos para garantizar su adecuada prestación.

### 4. Presupuesto de licitación

El presupuesto base anual de licitación es de 80.055,67 € IVA incluido, desglosado en 66.161,71 € de importe neto y 13.893,96 € en concepto de Impuesto sobre el valor añadido (IVA) del 21 %.

Las empresas licitadoras deberán igualar o reducir el presupuesto de licitación e indicar el IVA a aplicar como partida independiente. Las ofertas que superen el presupuesto de licitación sin IVA serán excluidas del procedimiento.

El cálculo del presupuesto base de licitación se ha establecido a partir del cálculo de los costes directos e indirectos. La estimación de los costes salariales se ha calculado tomando como referencia el Convenio colectivo d estatal del sector Contact Center publicado en el BOE. núm. 137 de 9 de junio de 2023, y publicaciones siguientes de actualización de las tablas salariales. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-13741>

Esta indicación no prejuzga el convenio que sea de aplicación. Los costes salariales se han calculado a partir de una plantilla de personas trabajadoras con las siguientes categorías profesionales y número:

Categoría profesional	Retribución salarial anual	Núm. personas trabajadoras	Dedicación (horas semanales)	Coste Seguridad Social	Retribución salarial anual
D10					
Teleoperador especialista	16.059,43 €	2	39 horas	9.467,03 €	45.947,64 €
D5 Responsable de servicios	22.747,19 €	1	4 horas	764,34 €	3.098,20 €
					<b>49.045,84 €</b>

El método de cálculo aplicado para determinar el presupuesto del contrato ha sido el siguiente:



COSTES DIRECTOS	%	Importe anual €
Monitorización de incidencias	2,00%	1.323,23 €
Generación de indicadores de rendimiento y uso	3,37%	2.229,49 €
Red telefónica y centralita, grabación llamadas y almacenamiento	4,00%	2.646,47 €
Sensibilización ciudadana	1,50%	992,43 €
Costos salariales	74,13%	49.045,84 €
TOTAL, COSTES DIRECTOS	85,00%	56.237,45 €

COSTES INDIRECTOS	%	Importe anual €
Gastos generales de estructura	9,00%	5.954,55 €
Beneficio industrial	6,00%	3.969,70 €
TOTAL, COSTES INDIRECTOS	15,00%	9.924,26 €

**TOTAL, DE COSTES (DIRECTOS + INDIRECTOS). PRESUPUESTO NETO**  
**66.161,71 €**

## 5. Valor estimado del contrato

Considerando el presupuesto base de licitación, las estimaciones del contrato ya comentadas, así como sus posibles modificaciones y prórrogas, el valor estimado del contrato, sin incluir IVA, asciende a **DOSCIENTOS SESANTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS** (264.646,84 €), que incluye los siguientes gastos:



Anualidad	Presupuesto neto de la prestación	Presupuesto neto eventuales prórrogas	SUMA
1a anualidad	66.161,71 €		66.161,71 €
2a anualidad	66.161,71 €		66.161,71 €
3a anualidad (prórroga)		66.161,71 €	66.161,71 €
4a anualidad (prórroga)		66.161,71 €	66.161,71 €
<b>TOTAL</b>			<b>264.646,84 €</b>

## 6. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración inicial de 2 años, con la posibilidad de dos prórrogas adicionales de 1 año cada una.

## 7. Definición y características del servicio

El servicio debe ofrecer soporte y asistencia integral a todas las personas, entidades y empresas que se relacionen con el Ayuntamiento de Vic (ciudadanía, entidades, empresas, autónomos, etc.) mediante las plataformas electrónicas existentes o futuras del Ayuntamiento de Vic o de otras administraciones públicas pero que utilice el Ayuntamiento de Vic.

El servicio debe ofrecer información sobre cualquier trámite, campaña o gestión, resolución de dudas y consultas de uso de las plataformas electrónicas municipales o las de otras administraciones que utilice el ayuntamiento para orientar y guiar en cualquier aspecto, revisar y comprobar la documentación requerida, acompañar la presentación de cualquier trámite hasta que se emita el justificante correspondiente y facilitar una completa asistencia técnica, que incluye la conexión remota al equipo del tercero en caso de ser necesario.



Entre las plataformas destacadas se encuentran:

- La web municipal
- La sede electrónica
- Portales de gobierno abierto (datos abiertos, transparencia y rendición de cuentas)
- Plataformas municipales de gestión de trámites (por ejemplo, web de zonas peatonales)

## **8. Obligaciones de la empresa adjudicataria**

Los requisitos descritos en este apartado son de obligado cumplimiento para la ejecución del servicio. Algunos de estos requisitos deberán ser detallados por los licitadores en una memoria técnica (el contenido de la cual se especifica en los criterios de adjudicación).

### **8.1 Canales de atención**

El servicio se prestará principalmente por vía telefónica y, adicionalmente, por correo electrónico si así lo desea el tercero. El Ayuntamiento fijará los números de atención, llamadas locales, y las direcciones de correo a utilizar. Los dos canales serán proporcionados por la empresa adjudicataria sin coste adicional ni para el Ayuntamiento ni para el tercero.

### **8.2 Asistencia integral y soporte técnico**

El servicio ofrecerá una asistencia integral en la tramitación, de inicio a fin, y atenderá cualquier incidencia técnica o derivada de la falta de hábito y/o conocimiento del tercero para todas las plataformas electrónicas del Ayuntamiento, existentes o futuras, y para las plataformas que no sean propias del Ayuntamiento pero que sean utilizadas por él.

### **8.3 Control y auditoría**

El servicio podrá ser auditado y verificado, con este objetivo todas las llamadas serán grabadas legalmente y estarán disponibles para auditoría por parte del Ayuntamiento para las personas autorizadas y designadas por el Ayuntamiento. Todas las atenciones deberán estar numeradas para su correcta y rápida identificación (atencionID).

### **8.4 Asistencia remota**

El servicio incluirá, cuando sea necesario para la resolución de la incidencia, una plataforma rápida y eficiente de conexión remota al PC del tercero, siempre bajo su autorización expresa que deberá quedar recogida en la grabación.



### **8.5 Horario**

El horario del servicio será de lunes a viernes, de 8:00 h a 20:00 h (los días hábiles en Vic), salvo 24 y 31 de diciembre y 5 de enero, cuyo horario será 8:00 h a 15:00 h.

### **8.6 Días de cobertura del servicio**

El servicio estará operativo todo el año, excepto los 12 festivos oficiales publicados por la Generalitat de Catalunya.

### **8.7 Material de difusión**

La empresa adjudicataria subministrará sin costa adicional los materiales necesarios para la realización de la campaña ciudadana: dos banners para la página web, un vídeo para redes sociales, un logotipo personalizado del servicio con el escudo del Ayuntamiento d de Vic y un roll-up para las dos oficinas de atención ciudadana.

### **8.8 Indicadores y plan de calidad del servicio**

La empresa adjudicataria debe proporcionar al Ayuntamiento de Vic indicadores de evaluación del servicio de forma mensual. La calidad del servicio se debe valorar por el grado de satisfacción de las personas usuarias del mismo, que deberá tener un valor medio mensual mayor a la puntuación de 4 (entre una escala del 1 al 5), y asegurar un tiempo medio de espera mensual inferior a los 2 minutos.

### **8.9 Informes de seguimiento y mejora**

Se generarán informes mensuales de la prestación del servicio que den información detallada del conjunto de valores relevantes del servicio (mensuales y de seguimiento evolutivo). Entre otros indicadores que puedan ser de interés, se incluirá en este informe mensual:

- Número de asistencias mensuales realizadas y las acumuladas desde el inicio de prestación del servicio desglosadas por meses.
- Número de asistencias acumuladas por franja horaria (en números absolutos y porcentajes).
- Clasificación de las asistencias realizadas durante el mes por tipología y número de asistencias realizadas por cada tipología (en números absolutos y porcentajes).
- Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida.
- Tiempo medio de espera de las personas usuarias para ser atendidas.
- Tiempo medio de las atenciones realizadas durante un mes.
- Análisis del uso de servicio en función del tipo de usuario.



- Tiempo de espera por parte de los usuarios desde que envían un correo electrónico o solicitan que los llamen a través de las vías existentes (locución telefónica o banner en la sede) hasta que se hace efectiva la llamada y el personal de la empresa adjudicataria se pone en contacto con ellos.
- Número de llamadas no atendidas.
- Número de incidencias atendidas en función de su vía de entrada (en números absolutos y porcentajes).
- Las propuestas planteadas por la empresa adjudicataria para mejorar el servicio en relación a los datos contenidos en los informes mensuales.

Será importante poder disponer de paneles de control (dashboard) visuales para verificar y controlar el funcionamiento del servicio en tiempo real.

#### **8.10 Plan de gestión y continencia de puntos de servicio (overflow)**

El servicio no perderá llamadas, por tanto, la empresa adjudicataria deberá tener un sistema que gestione las puntas sin perder llamadas y las que ser reciban fuera de horario.

#### **8.11 Publicación en portales de gobierno abierto**

Se facilitará un sistema que permita publicar la información e indicadores del servicio en los portales de Gobierno Abierto de forma regular. Se debe poder publicar toda aquella información que está incluida en los informes de seguimiento que se facilitarán mensualmente al Ayuntamiento, siempre pasando por el filtro de este.

#### **8.12 Personal**

El personal que preste el servicio deberá ser conocedor del funcionamiento de la administración pública y tener formación en Administración electrónica del sector público.

#### **8.13 Medios materiales**

La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas y programa informático, centralita de comunicaciones y herramientas de atención de asistencia telemática necesarias para la correcta prestación del servicio.

### **9. Condiciones relativas a la organización del personal del servicio**

El equipo del proyecto estará formado por personal de la empresa adjudicataria y por personal designado por el Ayuntamiento de Vic.



Por lo que respecta al personal de la empresa adjudicataria se asignarán los siguientes perfiles:

- Dirección del proyecto: será la persona encargada de coordinarse con el Ayuntamiento y responsable de la ejecución del proyecto y gestión de su equipo. Esta persona tendrá una dedicación de 4 horas semanales en el proyecto.
- Personas gestoras especialistas: serán las personas encargadas de la ejecución operativa del servicio. La empresa adjudicataria asignará, como mínimo, 2 personas gestoras en lo referente al proyecto. La jornada laboral de estas personas es de 39 horas y el horario de cobertura del servicio es de 12 horas diarias. Por tanto, los cálculos se han hecho teniendo en cuenta que el servicio siempre esté cubierto por una persona. En las horas de más afluencias de llamadas se reforzará el servicio y habrá dos personas atendiendo a llamadas simultáneamente. Este horario suele ser de las 10:00 h hasta las 13:00 h del mediodía.

#### **10. Facturación y forma de pago**

El gasto que comporte este contrato será un importe fijo que se pagará mensualmente a mes vencido. Su pago se efectuará una vez presentada la factura correspondiente y haya sido validada por el responsable del contrato y aprobada por el órgano competente.

#### **11. Subcontratación**

Dada la naturaleza y las condiciones de contratación, no se permite la subcontratación.

#### **12. Requisitos jurídicos**

La solución propuesta deberá estar adaptada a la normativa vigente en materia de administración electrónica y, concretamente a:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y documentos, modificada por la Ley 20/2015 de 29 de julio.
- Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de medios electrónicos en el sector público de Cataluña.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.



- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero por el que se aprueba el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

### 13. Calidad del servicio

#### 13.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio mínimos:

- Valor indicado de calidad de servicio: medirá por cada atención la satisfacción con valores de 0 a 5. La media del conjunto de cuidados de cada mes deberá ser igual o superior a 4 en valor medio.
- Valor indicador del tiempo de espera: en valor medio mensual no podrá superar los 2 minutos.

Para efectuar labores de mantenimiento programado la empresa deberá contactar con el Ayuntamiento con el fin de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la ventana de mantenimiento más idónea. Dichas ventanas de mantenimiento se encontrarán, por lo general, fuera del intervalo de 8:00 a 20:00 horas, salvo circunstancias excepcionales así valoradas.

La empresa deberá establecer al menos un procedimiento para la comunicación de incidencias en su Centro de Servicio al Usuario, que podrá ser por vía telefónica, correo electrónico o a través de un portal web. Será necesario que el adjudicatario designe un responsable técnico del sistema de mantenimiento integral y resolución de incidencias con el objetivo de realizar el seguimiento de las incidencias que se reporten indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto, y e-mail.

Asimismo, se tendrán que atender consultas sobre operatoria y la explotación de las aplicaciones, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos tanto de tipo conceptual como de tipo informático.

#### 13.2 Penalizaciones

Independientemente del resarcimiento por daños y perjuicios, en caso de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que no produzca resolución del contrato, el Ayuntamiento podrá aplicar las siguientes penalidades, graduadas en atención al grado de perjuicio, peligrosidad y/o reiteración:



Valor indicador de calidad del servicio (>=4/5)

Incumplimientos ANS críticos (en un mes)	% penalización facturación de un mes	Tipología de la falta
De >=3 a <4	10%	Lleve
De >=2 a <3	50%	Grave
De >=1 a <2	80%	Muy grave
< 1	100%	Muy grave

Valor indicador tiempo de espera (<=2 minutos)

Incumplimientos SLA críticos (en un mes)	% penalización facturación de un mes	Tipología de la falta
De >2 a <3	10%	Leve
De >=3 a <4	20%	Leve
De >=4 a <5	30%	Leve
De >=5 a <6	40%	Grave
De >=6 a <7	50%	Grave
De >=7 a <8	60%	Grave
De >=8 a <9	70%	Muy grave
De >=9 a <10	80%	Muy grave
De >=10 a <15	90%	Muy grave
> 15	100%	Muy grave

El importe de las penalidades podrá hacerse efectivo mediante su deducción en la factura/facturas que se tengan que abonar al adjudicatario una vez aprobado el correspondiente expediente de imposición de penalidades por parte del órgano de contratación.

La repetición de 3 faltas leves supondrá una falta grave y la repetición de 3 faltas graves supondrá una muy grave. La entidad contratante se reserva el derecho a resolver el contrato



por reiteración en las deficiencias de ejecución del servicio, si se aplican más de 3 penalidades graves, o bien con la aplicación de una falta muy grave.

#### **14. Confidencialidad**

De acuerdo con el Reglamento General (UE) 2016/679 de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, a través de este pliego se informa a las empresas licitadoras que los datos personales obtenidos mediante la presentación de la documentación correspondiente de Vic como responsable del tratamiento con el fin de poder participar en la licitación pública en la que se presentan. La base legitimadora de este tratamiento se encuentra en la obligación legal del responsable del arte 6.1. c) del RGPD. Sus datos serán conservados hasta que sean legítimos para los fines por los que fueron tratados y, en todo caso, en base a la normativa de archivos aplicable al responsable. En cualquier caso, podrán ejercerse los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, así como el de portabilidad de los datos dirigiendo un escrito a la sede social del Ayuntamiento de Vic o a nuestro Delegado de Protección de Datos en [dpdajuntament@vic.cat](mailto:dpdajuntament@vic.cat). Asimismo, podrá dirigirse reclamación a la Autoridad Catalana de Protección de Datos si se considera oportuno.

El adjudicatario deberá respetar la confidencialidad de los datos personales a los que podrá tener acceso durante la ejecución del contrato objeto de las presentes bases no pudiendo utilizar los datos para finalidades diversas a las estipuladas garantizando las medidas de seguridad y garantías de confidencialidad exigibles por la normativa de protección de datos vigente y quedando obligado a la suscripción de un acuerdo de artículos 28 del RGPD.

#### **15. Reuniones de seguimiento**

Las reuniones y entrevistas necesarias para el desarrollo del proyecto podrán realizarse en dependencias del Ayuntamiento o de forma virtual.

#### **16. Propiedad de los datos**

Los datos tratados son propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Vic.

#### **17. Criterios de adjudicación**

Las ofertas presentadas por los licitadores se valorarán con los criterios que se indican a continuación:

**A) Criterios subjetivos que dependen de un juicio de valor.....máx. 45 puntos**

Las empresas licitadoras deben presentar una memoria técnica en la que se desarrollen detalladamente y de forma ordenada todos los apartados que se indican más adelante. Se valorará el nivel de detalle y calidad de la solución propuesta, conforme a los ítems de valoración establecidos en cada apartado.

Esta memoria técnica no podrá superar en ningún caso las 15 páginas, siendo el tamaño mínimo de letra 10, tipo Calibri, a doble página e interlineado 1,5. No se valorarán aquellas páginas que excedan de las 15 permitidas.

Los apartados a incluir en la memoria técnica son:

**a) Información de atención..... (máx. 13 puntos)** Se valorará la explicación detallada de cómo se llevará a cabo el servicio de atención informativa y asesoramiento integral sobre cualquier tema, gestión o trámite administrativo a realizar a través de las plataformas electrónicas del Ayuntamiento o de otras Administraciones Públicas que utilice el Ayuntamiento, existentes o futuras. Se valorarán los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- El modelo de transferencia de conocimiento bidireccional Ayuntamiento <-> Adjudicatario. Se debe detallar la estrategia de comunicación entre ambas partes, así como las herramientas y vías a utilizar para garantizar la agilidad y el traspaso de la comunicación (máx. 3 puntos).
- Flujo de relación del adjudicatario con los diferentes terceros. Se deberá detallar cómo se establecerá la relación entre la empresa adjudicataria y la ciudadanía, desde el primer contacto hasta la atención final, contemplando todas las posibles incidencias que se puedan producir (máx. 3 puntos).
- Protocolo y herramientas de seguimiento para las incidencias de segundo nivel que deben ser derivadas al Ayuntamiento, entendiendo que las incidencias de segundo nivel son aquellas que tengan su origen en el mal funcionamiento de las plataformas electrónicas que la ciudadanía tiene a su disposición, o de la documentación y los formularios que contengan (máx. 2 puntos).
- Exposición de límites, riesgos y protocolos de gestión respecto a los portales y entidades públicos con los que se prevé la relación (máx. 2 puntos).



- Exposición detallada del sistema de información que contendrá todos datos obtenidos y gestionados por el adjudicatario, plan de creación inicial y metodología para actualización y mejora continua (máx. 3 puntos).

**b) Control de calidad del servicio..... (máx. 9 puntos)** Se valorará el sistema propuesto para recoger el grado de satisfacción de cada atención, según los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- Sistema basado en un esquema sencillo y comprensible, detallando los conceptos a valorar según se describe en la cláusula 18, cómo se identifican, qué datos se recoge y cómo se tratan (máx. 3 puntos).
- Estética intuitiva y limpia, que sea una herramienta fácil de interpretar para el usuario sin necesidad de asistencia técnica intensiva y con apariencia amigable (máx. 3 puntos).
- Facilidad de uso, ágil y que la operatividad del sistema sea óptima para la ejecución de las tareas a realizar (máx. 3 puntos).

Para poder valorar estos dos últimos ítems será necesario que las empresas adjudicatarias realicen una demostración del sistema propuesto. La Mesa de contratación convocará a cada empresa licitadora para realizar esta demostración del sistema propuesto de forma telemática. Se dispondrá de un máximo de media hora para realizar cada presentación. Después habrá un turno de preguntas por aclaración de dudas, en su caso.

**c) Plan de gestión y contingencia de picos de servicio (overflows)..... máx. 14 puntos** Se valorará la propuesta de un plan de gestión y contingencia de encajes de servicio que permita recoger y gestionar todas las necesidades del servicio en momentos punta sin perder una llamada, también las que se reciban fuera del horario del servicio, de acuerdo con los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- Modelo y protocolo de actuación en situaciones de “overflow” (máx. 7 puntos).
- Modelo y protocolo de actuación para llamadas fuera de horario de servicio (máx. 7 puntos).

**d) Gobierno abierto y rendición de cuentas.....máx. 9 puntos** Se valorará el sistema propuesto para la publicación de indicadores e información del servicio en los portales de Gobierno Abierto. Se valorarán de acuerdo con los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- Sistema y protocolo tecnológico propuesto para acceso a la información del servicio (máx. 3 puntos).



- Período de actualización y disponibilidad de la información (máx. 3 puntos).
- Detalle y alcance de la información accesible (máx. 3 puntos).

Para superar la fase de valoración de criterios de juicio de valor se requiere un mínimo de 22,5 puntos. Si la puntuación es inferior, la empresa licitadora quedará excluida. Solo se tendrá en cuenta y valorará la información relativa a los criterios de valoración que dependen de un juicio de valor contemplados en esta cláusula, cualquier información adicional no será evaluada.

**B) Criterios cuantificables automáticamente.....Máx. 55 puntos**

**a) Oferta económica.....puntuación máxima 55 puntos**

Los puntos correspondientes a la oferta económica se asignarán aplicando la siguiente fórmula:

$$(Oferta a valorar - Mejor Oferta)$$

$$\text{PUNTOUACIÓN} = \left( 1 - \frac{\text{Oferta a valorar}}{\text{Presupuesto de licitación}} \right) \times \text{Núm. Puntos}$$

Presupuesto de licitación

**18. Valoración de los criterios de adjudicación**

Para garantizar la transparencia, igualdad de trato y seguridad jurídica en el procedimiento de adjudicación, los criterios subjetivos que dependen de un juicio de valor se valorarán exclusivamente de acuerdo con los ítems detallados en esta cláusula.

**18. 1. Valoración individual y no comparativa**

La valoración de las propuestas se realizará de forma individual, atendiendo al grado de desarrollo, claridad, coherencia y vinculación con el objeto del contrato. No se valorará la cantidad de contenido, sino el detalle, calidad y alcance de la información aportada.

**18.2. Requisitos formales**

- Extensión máxima de 15 páginas.
- Tipo de letra Calibri, tamaño mínimo 10, interlineado 1,5.
- Estructura ordenada según los apartados indicados.



### 18.3. Desglose y ponderación de los subcriterios

Cada criterio subjetivo se desglosa en subcriterios concretos con una puntuación máxima asignada. A continuación, se incluyen ejemplos prácticos de puntuación:

Criterio de valoración	Subcriterio de valoración	Valoración
Información de atención (máximo 13 puntos)	Modelo de transferencia del conocimiento (máximo 3 puntos)	Estrategia detallada con herramientas concretas 3 puntos
	Estrategia genérica 1-2 puntos	
	Sin estrategia clara 0 puntos	
	Flujo de relación con terceros (máximo 3 puntos)	Protocolo completo con escenarios de incidencia 3 puntos
	Protocolo parcial 1-2 puntos	
	Sin protocolo 0 puntos	
	Protocolo de incidencias de segundo nivel (máximo 2 puntos)	Procedimiento claro con herramientas de seguimiento 2 puntos
	Procedimiento genérico 1 punto	
	Sin procedimiento 0 puntos	
	Límites, riesgos y protocolos (máximo 2 puntos)	Identificación clara de riesgos y protocolos 2 puntos
	Referencias genéricas 1 punto	
	Sin identificación 0 puntos	
	Sistema de información (máximo 3 puntos)	Sistema estructurado con actualización prevista 3 puntos
	Sistema parcial 1-2 puntos	



		Sin sistema definido	0 puntos
--	--	----------------------	----------

<b>Control de calidad del servicio (máximo 9 puntos)</b>	Esquema de medida de satisfacción (máximo 3 puntos)	Indicadores claros y metodología definida	3 puntos
		Indicadores genéricos	1-2 puntos
		Sin esquema	0 puntos
	Estética intuitiva i neta (máximo 3 puntos)	Diseño amigable y accesible	3 puntos
		Diseño funcional pero poco intuitivo	1-2 puntos
		Diseño complejo o inexistente	0 puntos
	Operatividad del sistema (máximo 3 puntos)	Sistema ágil i fácil de utilizar	3 puntos
		Sistema funcional con dificultades	1-2 puntos
		Sistema poco operativo	0 puntos

<b>Pla de gestión y contingencia (máximo 14 puntos)</b>	Protocolo de actuación en situaciones de overflow (máximo 7 puntos)	Protocolo completo con recursos asignados	7 puntos
		Protocolo parcial	3-6 puntos
		Sin protocolo	0 puntos
	Protocolo para llamadas fuera de horario (máximo 7 puntos)	Sistema de gestión automatizado o con derivación	7 puntos
		Sistema parcial	3-6 puntos



		Sin sistema	0 puntos
--	--	-------------	----------

<b>Gobierno abierto y rendición de cuentas (máximo 9 puntos)</b>	Sistema i protocolo tecnológico (máximo 3 puntos)	Acceso directo y seguro a la información	3 puntos
		Acceso parcial	1-2 puntos
		Sin acceso definido	0 puntos
	Período de actualización (máximo 3 puntos)	Actualización mensual o superior	3 puntos
		Actualización trimestral	1-2 puntos
		Sin periodicidad	0 puntos
	Detalle y abasto de la información (máximo 3 puntos)	Información completa y segmentada	3 puntos
		Información parcial	1-2 puntos
		Información genérica o inexistente	0 puntos

#### 18.4. Mecanismos de verificación

En los ítems que lo requieran, como el sistema de control de calidad, se podrá exigir una demostración práctica por parte de las empresas licitadoras. Esta demostración será valorada por la Mesa de contratación con criterios objetivos.

#### 18.5. Justificación jurídica

Este sistema de valoración se ampara en los principios establecidos por la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, así como en la jurisprudencia del Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público:

- Resolución núm. 548/2023: necesidad de criterios concretos y vinculados al objeto del contrato.
- Resolución núm. 375/2024: validez de la no valoración por falta de desarrollo.
- Resolución núm. 296/2023: recomendación de desglose, ponderación y verificación.



## 19. Documentación a presentar por las empresas licitadoras en relación con los criterios sujetos a valoración mediante juicio de valor

De acuerdo con la cláusula 17 de este PPT, la documentación técnica a presentar por las empresas licitadoras en relación con los criterios sujetos a valoración mediante juicio de valor es una **memoria técnica** donde se desarrollen detalladamente y de manera ordenada la totalidad de los apartados que se detallan más adelante. Se valorarán el detalle y la calidad de la solución propuesta y de acuerdo con los ítems de valoración establecidos en cada apartado.

Esta memoria técnica no podrá superar en ningún caso las 15 páginas, siendo el tamaño mínimo de letra 10, tipo Calibri, a doble página e interlineado 1,5. No serán objeto de valoración aquellas páginas que excedan de 15.

Los apartados a incluir en la memoria técnica y, en cada apartado, son los siguientes:

### a) Información de atención

Explicación detallada de cómo se llevará a cabo el servicio de atención informativa y de asesoramiento integral de cualquier tema, gestión o trámite administrativo a realizar a través de las plataformas electrónicas del Ayuntamiento o de otras Administraciones Públicas que utilice el Ayuntamiento, existentes o futuras.

Ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- El modelo de transferencia de conocimiento bidireccional Ayuntamiento ↔ Adjudicatario. Será necesario detallar cuál será la estrategia de comunicación entre ambas partes, así como las herramientas y vías que se utilizarán para hacerlo, para garantizar la agilidad y el traspaso de comunicación.
- Flujo de relación del adjudicatario con los distintos terceros. Se deberá detallar como se va a establecer la relación entre la empresa adjudicataria y la ciudadanía y como se producirá esta relación des del momento en que la ciudadanía quiera ponerse en contacto hasta que sea atendida (teniendo en cuenta todas las posibles incidencias que se puedan producir).
- Protocolo y herramientas de seguimiento para las incidencias de segundo nivel derivadas al Ayuntamiento, entendiendo que las incidencias de segundo nivel son aquellas que tengan su origen en el mal funcionamiento de las plataformas electrónicas que la ciudadanía tiene a su disposición, o de la documentación y los formularios que contengan.
- Relación de portales y entidades públicas con las que se prevé relación, exponiendo límites, riesgos y protocolos de gestión.



- Exposición detallada del sistema de información que contendrá todos datos obtenidos y gestionados por el adjudicatario, plan de creación inicial y metodología para actualización y mejora continua.

**b) Control de calidad del servicio**

Sistema de recogida del grado de satisfacción de cada atención de acuerdo con los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- Que el sistema basado en un esquema sencillo y comprensible, detallando los conceptos a valorar según se describe en la cláusula 18, cómo se identifican, qué datos se recoge y cómo se tratan.
- Que tenga una estética intuitiva y limpia, que sea una herramienta fácil de interpretar para el usuario sin necesidad de asistencia técnica intensiva y con apariencia amigable.
- Facilidad de uso, ágil y que la operatividad del sistema sea óptima para la ejecución de las tareas a realizar.

**c) Plan de gestión y contingencia de puntas de servicio (overflows)**

Plan de gestión y contingencia de encajes de servicio que permita recoger y gestionar todas las necesidades del servicio en momentos punta sin perder una llamada, también las que se reciban fuera del horario del servicio, de acuerdo con los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- Modelo y protocolo de actuación en situaciones de “overflow”.
- Modelo y protocolo de actuación para llamadas fuera de horario de servicio.

**d) Gobierno abierto y rendición de cuentas**

Se valorará el sistema propuesto para la publicación de indicadores e información del servicio en los portales de Gobierno Abierto. Se valorarán de acuerdo con los siguientes ítems que deben estar detallados específicamente en la memoria:

- Sistema y protocolo tecnológico propuesto para acceso a la información del servicio.
- Periodo de actualización y disponibilidad de la información.
- Detalle y alcance de la información accesible.