



INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DE LA CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Fitxa del contracte
Nom del contracte/objecte Servei de suport tècnic, manteniment i gestió del parc de microinformàtica de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat
Referència expedient PACC2025000004
Responsable tècnic del contracte Cap del Departament de Sistemes d'Informació
Tipus del contracte administratiu Serveis
Codi CPV i CPA 21600000-8 Serveis d'instal·lació d'ordinadors i equip d'oficina 50300000-8 Serveis de reparació, manteniment i serveis associats relacionats amb ordinadors personals, equips d'oficina, telecomunicacions i equips audiovisuals 72610000-9 Serveis de suport informàtic
Regulació harmonitzada No
Expedients relacionat Contracte vigent: PACC2019000148
Susceptible de recurs especial en matèria de contractació No
CPV recollit a l'Annex IV LCSP No
Expedient amb prestacions de caràcter intel·lectual No
Tramitació Ordinària

1) CONSULTES PRÈVIES AL MERCAT (ART. 115 LCSP)

No hi ha hagut consultes prèvies.

DOCUMENT Informe de necessitats	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56 Pàgina 2 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26		



2) OBJECTE DEL CONTRACTE QUE ES PROPOSA I JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic, manteniment i gestió del parc de microinformàtica de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, que inclouran les següents funcions i activitats:

- **Suport tècnic**
S'inclouen els serveis professionals per l'atenció, gestió i resolució d'incidències, peticions i consultes sobre tots els elements que formen el parc de microinformàtica, així com l'execució de tasques complementàries.
- **Manteniment**
S'inclouen els serveis professionals per executar les tasques associades a les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu dels elements que formen el parc de microinformàtica, així com l'execució de tasques complementàries.
- **Projecte de renovació tecnològica**
S'inclouen els serveis professionals per la gestió integral del projecte de renovació tecnològica de tot el maquinari i programari, amb les activitats de planificació, execució, seguiment i control, documentació, gestió del canvi i gestió de la comunicació.

Justificació de la NECESSITAT I IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA de la contractació (art. 28 LCSP)

Atès que el Pla anual de contractació de 2025 recull el contracte de la present licitació.

Atès que els sistemes informàtics de sobretaula i portàtils, així com el programari de base, han esdevingut eines imprescindibles per al personal de l'Ajuntament, fins al punt que disposar d'un ordinador i programari adaptats a les necessitats i als requeriments del lloc de treball és quelcom bàsic i imprescindible, resultant doncs elements clau per assolir els nivells de servei públic demanats per la ciutadania i establerts per la legislació vigent.

Atès que, en aquest àmbit, és igualment clau el servei de suport tècnic adreçat al personal usuari d'aquests sistemes, encarregat d'atendre les incidències, peticions i consultes, així com els serveis de manteniment i operació necessaris per assegurar el seu correcte funcionament, la disponibilitat i la seguretat.

Atès que l'Ajuntament disposa de serveis integrals contractats a un proveïdor extern per cobrir aquestes necessitats, impulsant una millora continua en el servei d'Atenció a l'Usuari amb resultats satisfactoris.

Donat que, davant la propera finalització del contracte de serveis vigent, des del Departament de Sistemes es considera necessari continuar disposant d'aquests serveis de suport tècnic i manteniment, i seguir amb la renovació tecnològica del parc de microinformàtica de l'Ajuntament.

DOCUMENT Informe de necessitats	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56 Pàgina 3 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26		



Atès que l'Ajuntament té **competència per efectuar l'objecte d'aquest contracte** que es proposa, donat que suporta serveis bàsics i transversals a les competències municipals establertes a la normativa de règim local, segons l'article 25.2 de la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases del Règim Local.

Atès que l'Ajuntament **no disposa de mitjans propis** per poder assumir els serveis del present contracte, donat que l'esforç de dedicació necessari resulta impossible d'integrar amb l'equip que forma part del Departament de Sistemes, doncs els seus membres actualment ja tenen assignades unes atribucions ineludibles que omplen la seva jornada laboral.

3) DIVISIÓ EN LOTS (ART. 99 LCSP)

Hi ha divisió en lots? SI ☐ NO ☒

De conformitat amb l'article 99.3 de la LCSP, no es considera adient la divisió en lots ja que, per la naturalesa de les prestacions, no és possible entendre-les com una realització i aprofitament individual i funcional que puguin ser executades de forma independent, atès que es requereix una solució única i homogènia de suport i manteniment del Parc de Microinformàtica, amb la finalitat de no menyscar la correcta execució dels treballs i la correcta assignació dels recursos públics destinats a la finalitat requerida. És per aquest motiu que les prestacions s'han de dur a terme per una única operadora, ja que el servei requereix una gestió integral, a partir d'un model organitzatiu que concentri i optimitzi els recursos i activitats de naturalesa comuna per reduir els costos operatius associats a la gestió del contracte.

La realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic, en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents tasques de suport, manteniment, i renovació tecnològica. Aquesta circumstància es podria veure impossibilitada per la seva divisió en lots i execució per una pluralitat de contractistes diferents, i comportaria un sobrecost i una complexitat afegida remarcable en l'execució dels serveis com en la coordinació de les actuacions, així com en la gestió global per part de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

4) DURADA DEL CONTRACTE I/O PRÒRROGA (ART. 29 LCSP)

- a) Durada del contracte (anys/mesos): 6 mesos
- b) Es preveu pròrroga: SI ☐ NO ☒
- c) És d'interès per l'Ajuntament la prestació successiva (29.4 LCSP) SI ☒ NO ☐

Atès que és interès d'aquest Ajuntament la prestació successiva, s'haurà de preveure l'establert a l'art. 29.4 de LCSP, on diu que quan al venciment del contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar pel contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el

Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df

Origen: Administració

Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732

Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56

Pàgina 4 de 18

SIGNATURES

1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26



contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar les restants condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització de contracte originari.

5) ASPECTES ECONÒMICS DEL CONTRACTE

a) **Pressupost base de licitació:**

El pressupost base de licitació, que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, per la durada inicial del contracte, és el següent:

Pressupost net 59.410,00 €
Import de l'IVA (21%) 12.476,10 €
Pressupost total 71.886,10 € (IVA inclòs)

El pressupost base de licitació s'ha determinat tenint en compte els costos directes i indirectes.

L'estimació de costos directes i indirectes, segons determina l'article 100.2 de la LCSP, s'ha obtingut a partir de la base de dades publicada pel Banco de España, sobre ratis sectorials de les societats no financeres per l'any 2023, prenent com a referència en els càlculs el sector d'activitat CNAE J62, "Programació, consultoria i altres activitats relacionades amb la informàtica" i els valors dels quartils Q2 dels ratis rellevants, resultant el següent desglossament del pressupost base de licitació:

Costos directes	Costos indirectes	Benefici industrial	TOTAL
83,83%	7,96%	8,21%	100%
49.803,40 €	4.729,04 €	4.877,56 €	59.410,00 €

El preu s'ajusta al preu general del mercat en el moment de fixar el pressupost de licitació.

Els costos salarials dels serveis constitueixen una part important dels costos directes, i s'han estimat a partir del "XVIII Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública" (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Dirección General de Trabajo), atenent els perfils professionals requerits i la seva dedicació al contracte, resultant el següent quadre resum de costos de personal:

Costos de personal							
Perfils	Dedicació	Salari Base + Plus Conveni + Triennis	Especialització tecnològica		Salari anual mitjà	Cost personal contracte	Cost personal contracte amb Seguretat Social 30%
Responsable de Serveis	24 hores	32.107,43 €	80%	25.685,95 €	57.793,38 €	770,58 €	1.001,75 €
Tècnic Informàtic	900 hores	29.160,32 €	10%	2.916,03 €	32.076,35 €	16.038,18 €	20.849,63 €
Tècnic Auxiliar Informàtic	1.883 hores	20.043,49 €	0%	-	20.043,49 €	20.967,73 €	27.258,03 €
TOTAL							49.109,41 €



S'han tingut en compte les taules salarials de l'Annex I del conveni citat i els següents factors de càlcul:

Jornada laboral anual	1.800 hores
Antiguitat	Responsable de Serveis: 2 triennis Tècnic Informàtic: 1 trienni
Increment per trienni	5%
Salari de partida	Els corresponents a 2026
Increment anual	2,5%
Àrea, Grup i Nivell	Àrea 3 Desenvolupament de programari, programació i explotació de sistemes Responsable de Serveis: Grup B, Nivell I Tècnic Informàtic: Grup C, Nivell 1 Tècnic Auxiliar Informàtic: Grup D, Nivell I

El conveni contempla perfils professionals i salaris de referència que constitueixen un límit de mínims que obligatòriament s'han de respectar.

No obstant, hi ha una divergència respecte la situació real del mercat, en part motivada per l'experiència professional exigida per aquest contracte i l'especialització tecnològica. Actualment es dona una situació expansiva del mercat de les TIC en general, i una especial tensió en el mercat laboral, en el qual la demanda de personal qualificat és superior a l'oferta, generant-se increments en els salaris per sobre dels índexs de referència.

Per atendre aquesta circumstància i alinear l'estimació de costos de personal amb la situació real del mercat, i segons l'experiència en anteriors contractacions, les licitacions observades en altres administracions públiques i el coneixement propi del sector, s'han estimat els percentatges d'especialització tecnològica indicats al quadre resum anterior, considerant-se adients per una prestació de serveis de la qualitat requerida per garantir l'assoliment dels objectius de la present contractació.

Pel que fa a la necessària desagregació de gènere dels costos salarials (art 100.2 LCSP), es constata que no hi ha diferenciació retributiva per raó de gènere en l'esmentat conveni col·lectiu, i a més tampoc és possible conèixer el gènere del personal que l'empresa adjudicatària adscriurà inicialment a l'execució del contracte.

b) Determinació del Preu

El sistema per la determinació del preu del contracte es formula amb un **preu a tant alçat**, amb el següent concepte i import màxim:

Concepte	Import Màxim
Serveis	59.410,00 €
IVA 21%	12.476,10 €
TOTAL (amb IVA)	71.886,10 €

c) Valor estimat del contracte (VEC)

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles pròrrogues i modificacions, el valor estimat



del contracte sense incloure l'impost sobre el Valor Afegit, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat és el següent:

Any	Pressupost Net					
	Base		Pròrrogues		Modificacions	Total
	# M	Import	# M	Import		
2026	6	59.410,00 €		-	-	59.410,00 €
Valor Estimat del Contracte (VEC)						59.410,00 €

d) Règim econòmic del contracte

Comporta una despesa o un ingrés per l'Ajuntament? ingrés [] despesa [X]

e) Font de finançament

- El finançament està condicionat a atorgament de subvenció? SI [] NO [X]
- El finançament està Condicionat a modificació de crèdit o aplicació de romanent de tresoreria? SI [] NO [X]

f) Imputació al pressupost municipal

El preu màxim de licitació serà d'aportació municipal a càrrec de les partides pressupostàries indicades a continuació per l'exercici 2026.

Les reserves pressupostàries estimades necessàries per cada exercici, tenint en compte les possibles pròrrogues i modificacions, són les següents:

Any		Import IVA exclòs	Import IVA inclòs	Partida pressupostària
2026	Cap.6	-	-	
	Cap.2	59.410,00 €	71.886,10 €	25 200..92600 20600... Equips procesos informació- sistemes d'informació

g) Forma de pagament del contracte (art. 198 LCSP)

Els pagaments s'efectuaran prèvia presentació de les corresponents factures electròniques, segons les següents fites de meritació, conceptes i percentatges:

Fita	Concepte	Facturació
Final de cada mes	Servei de suport tècnic, manteniment i gestió del parc de microinformàtica	La part proporcional del cost del servei que correspongui al període

6) CLASIFICACIÓ I SOLVÈNCIA

No s'exigeix classificació. No hi ha correspondència CPVs amb RD 773/2015, de 28 d'agost.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Atès que el contacte es licitarà mitjançant procediment obert simplificat abreujat, i d'acord amb l'art. 159.6 b) LCSP, s'eximeix els licitadors de l'acreditació de la solvència econòmica i financera i de la solvència tècnica o professional.

No obstant això, les condicions mínimes de solvència que s'estimen adequades per garantir que les empreses licitadores tenen els recursos i la capacitat necessària per executar el contracte es relacionen a continuació.

En relació a la **solvència econòmica i financera**, de conformitat amb l'article 87.1 de la LCSP:

- a) Volum anual de negocis, o bé volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per un import igual o superior a 89.000,00 €
- b) Només en el cas d'empresaris professionals, existència d'una assegurança de responsabilitat civil per riscos professionals per un import igual o superior a 118.000,00 €.

Justificació: De conformitat amb el que disposa l'article 86 i 87 de la LCSP, s'ha optat per determinar la solvència econòmica i financera pel volum anual de negocis referit al millor dins dels tres últims disponibles, en considerar que aquest permet garantir al mateix temps una aptitud suficient per part de potencials licitadors interessats en el contracte i un accés no restrictiu a la licitació. Tenint en compte el pressupost estimat i les característiques del sector, els imports són xifres proporcionades a l'objecte del contracte procurant un degut equilibri entre els seus interessos i el propi de l'objecte del contracte. Pel que fa a l'assegurança de responsabilitat civil en cas d'empresaris professionals, s'ha previst com a mecanisme que contribueix a reforçar la cobertura de possibles riscos inherents derivats de l'activitat, configurant-se com una garantia que respon a criteris de prudència i adequació amb l'objecte del contracte.

En relació a la **solvència tècnica i professional**, de conformitat amb l'article 90 de la LCSP:

- 1) Tres (3) o més serveis de suport tècnic i manteniment de microinformàtica similars als demanats en la present licitació, realitzats en els tres últims anys i amb un import conjunt mínim de 89.000,00 €. Per determinar que els serveis resulten de la mateixa o similar naturalesa, s'atendrà als tres primers dígits dels CPV.
- 2) Certificacions oficials en els àmbits de la gestió de la qualitat, la gestió de serveis TI, i la gestió de la seguretat de la informació. En aquesta relació i haurà, com a mínim, les 3 certificacions següents: ISO 9001, ISO 20000 i ISO 27001, o bé altres certificacions equivalents.
- 3) Certificat ENS de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat nivell mig.

Tractant-se d'un contracte no subjecte a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent per tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, de conformitat amb l'article 90.4 de la LCSP, la seva solvència tècnica s'acreditarà, en cas de ser requerida, només pels mitjans a què es refereixen

DOCUMENT Informe de necessitats	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4c1b36df Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56 Pàgina 8 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

els punts 2) i 3), sense que li sigui aplicable el que s'estableix en el punt 1) relatiu a l'execució d'un nombre determinat de serveis.

Justificació: Respecte a la solvència tècnica i professional, es demana el que s'estableix a l'article 90.1 de la LCSP; amb el número de serveis que s'indiquen es considera suficient per tal de verificar la solvència de l'empresa per tal de desenvolupar les prestacions requerides o, en el seu cas, la substitució respecte de la solvència requerida en cas d'empreses de nova creació. Alhora, donada l'especialització dels serveis demanats i la seva criticitat per al correcte funcionament dels serveis que l'Ajuntament ofereix a la ciutadania, s'ha considerat, a més de la relació de treballs, afegir els mitjans 2) i 3) per tal d'assegurar la qualitat i seguretat mínimes necessàries.

Adscripció de personal

Els licitadors s'hauran de comprometre a adscriure a la prestació de serveis un equip de treball amb els següents perfils professionals:

- **Responsable de Serveis (1 persona)**
 - Experiència mínima de 6 anys en gestió i control de serveis TIC continuats i coordinació d'equips de treball
- **Tècnic d'Informàtic (1 persona)**
 - Experiència mínima de 3 anys en prestació de serveis de suport tècnic de primer nivell, manteniment d'equipament de microinformàtica i direcció i execució de projectes de desplegament d'equipament de microinformàtica
- **Tècnic Auxiliar Informàtic (2 o més persones)**
 - Experiència mínima d'1 any en la prestació de serveis de suport tècnic de primer nivell, manteniment d'equipament de microinformàtica i execució de projectes de desplegament d'equipament de microinformàtica

A la declaració responsable s'adjuntaran els CV dels membres de l'equip de treball proposat.

Justificació: L'experiència i coneixements dels perfils professionals demanats es consideren les mínimes per assegurar la qualitat dels serveis requerida, tenint en compte que els serveis de suport tècnic i manteniment demanats són essencials per l'atenció als usuaris i el correcte funcionament del parc de microinformàtica. Addicionalment, també és una experiència raonable i proporcional a la complexitat i extensió dels serveis a prestar.

7) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ (ART. 145 LCSP)

Considerant l'objecte del contracte i els tipus de serveis demanats, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta, incorporar els següents criteris:



	CRITERIS DE VALORACIÓ	Pes
A	CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA	100
A1	Oferta econòmica	40
A2	Competències en sistemes i aplicacions específics	36
A3	Acord de Nivell de Servei	10
A4	Horari	8
A5	Grau d'adaptació a la demanda	6
	Total	100

A. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA 100 PUNTS

A1. Oferta econòmica fins a 40 punts

Les ofertes rebran una puntuació d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$P = 40 \times \frac{Of_min}{Of}$$

P Puntuació obtinguda
Of Preu de l'oferta que es valora
Of_min Preu de l'oferta més econòmica d'entre totes les ofertes

Justificació: La fórmula atorga una puntuació lineal i inversament proporcional als preus oferts, de manera que el preu més baix rep la màxima puntuació i el preu més alt rep la mínima puntuació.

A2. Competències en sistemes i aplicacions específics fins a 36 punts

Les ofertes rebran una puntuació atenent l'assoliment de les competències relacionades amb els sistemes i aplicacions específics del següent quadre:

Índex	Sistema o Aplicació
Competències en atenció i tractament d'incidències i consultes	
1	Gestor de Cues d'Atenció Ciutadana del fabricant Ubintia
2	Gestor d'Expedients del fabricant Audifilm
3	Magda del fabricant Audifilm
4	Habitants del fabricant Audifilm
5	Sical del fabricant Audifilm
6	GD-Matrix Open Source
7	WTP, ORGT i PMT de la Diputació de Barcelona
8	EACAT, eNotum, ViaOberta i Notificacions del Consorci AOC
9	Videoactes del fabricant Ambiser
Competències en l'ús i operació	
10	Owncloud Open Source



11	GLPi Network Open Source
12	Solarwinds Dameware
13	Trellix EndPoint Security
14	NetIQ SecureLogin
15	NetIQ Identity Manager
16	Icinga Open Source
17	SAIs i quadres elèctrics de CPD i sales tècniques
18	Sistemes de climatització de CPD i sales tècniques

Es considerarà que una oferta assoleix la competència en un sistema o aplicació quan una o més de les persones assignades al contracte a temps complert i de manera permanent aporta:

- a) coneixements i experiència mínima de 2 anys en l'atenció i tractament d'incidències i consultes (cas dels sistemes o aplicacions 1 a 9)
- b) coneixements i experiència mínima de 2 anys en l'ús i operació (cas dels sistemes i aplicacions 10 a 18).

Les ofertes rebran una puntuació d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$P = 2 \times \sum_{i=1}^{18} (AC_i)$$

P

i

AC_i

Puntuació obtinguda

Índex identificador del sistema o aplicació

1 si l'oferta assoleix la competència en el sistema o aplicació amb índex identificador *i*, 0 altrament

Justificació: El criteri és qualitatiu i valora les competències i en sistemes i aplicacions específics, aspecte que determina la seva qualitat, i per tant és un element essencial per assolir els objectius de la contractació.
La fórmula atorga una puntuació lineal, directament proporcional al nombre de competències assolides.

A3. Acord de Nivell de Servei fins a 10 punts

Es valoraran les mètriques temps de resposta i temps de resolució dels serveis, segons l'aplicació de la següent fórmula:

$$P = 2 \times \frac{TRESP_PC_{min}}{TRESP_PC} + 2 \times \frac{TRESP_PA_{min}}{TRESP_PA} + 1 \times \frac{TRESP_PM_{min}}{TRESP_PM} +$$

$$2 \times \frac{TRESO_PC_{min}}{TRESO_PC} + 2 \times \frac{TRESO_PA_{min}}{TRESO_PA} + 1 \times \frac{TRESO_PM_{min}}{TRESO_PM}$$



<i>P</i>	puntuació obtinguda per l'oferta que es valora
<i>TRESP_PC</i>	temps de resposta per casos amb prioritat crítica
<i>TRESP_PC_{min}</i>	temps de resposta per casos amb prioritat crítica, mínim d'entre totes les ofertes
<i>TRESP_PA</i>	temps de resposta per casos amb prioritat alta
<i>TRESP_PA_{min}</i>	temps de resposta per casos amb prioritat alta, mínim d'entre totes les ofertes
<i>TRESP_PM</i>	temps de resposta per casos amb prioritat mitja
<i>TRESP_PM_{min}</i>	temps de resposta per casos amb prioritat mitja, mínim d'entre totes les ofertes
<i>TRESO_PC</i>	temps de resolució per casos amb prioritat crítica
<i>TRESO_PC_{min}</i>	temps de resolució per casos amb prioritat crítica, mínim d'entre totes les ofertes
<i>TRESO_PA</i>	temps de resolució per casos amb prioritat alta
<i>TRESO_PA_{min}</i>	temps de resolució per casos amb prioritat alta, mínim d'entre totes les ofertes
<i>TRESO_PM</i>	temps de resolució per casos amb prioritat mitja
<i>TRESO_PM_{min}</i>	temps de resolució per casos amb prioritat mitja, mínim d'entre totes les ofertes

Justificació: El criteri és qualitatiu i valora els compromisos oferts per l'Acord de Nivell de Servei, que aporten avantatges en forma de millora dels temps de resposta i temps de resolució, aspectes que determinen la qualitat del servei ofert, i per tant són elements essencials per assolir els objectius de la contractació. La fórmula atorga una puntuació lineal, inversament proporcional als temps de resposta i resolució dels serveis.

A4. Horari fins a 8 punts

Les ofertes rebran una puntuació proporcional al nombre d'hores de la finestra horària proposada per la prestació del servei per tots els mesos excepte agost, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$P = 4 \times (Hr - 11)$$

<i>P</i>	puntuació obtinguda per l'oferta que es valora
<i>Hr</i>	nombre d'hores de la finestra horària de l'oferta que es valora, que serà d'un mínim d'11 hores (cas de 8:00 a 19:00) i d'un màxim de 13 hores (cas de 7:30 a 20:30)

Justificació: El criteri és qualitatiu i valora la finestra horària de prestació del servei. La fórmula atorga una puntuació lineal i proporcional a la finestra horària proposada pel servei, de manera que l'horari més ampli rep la màxima puntuació i l'horari mínim exigít rep zero punts.

A5. Grau d'adaptació a la demanda fins a 6 punts

Es valorarà el grau d'adaptació de l'equip de persones assignat al contracte per absorbir càrregues d'esforç superiors a les 120 hores setmanals en el seu conjunt, si

Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

és necessari amb una persona de reforç a temps parcial que s'afegirà a l'equip permanent, en períodes de forta demanda o de situacions excepcionals. Es considera que els períodes de forta demanda o de situacions excepcionals no superaran, en mitjana, les 4 setmanes anuals.

El grau d'adaptació a la demanda es mesurarà amb el límit d'esforç addicional proposat, en % d'increment d'hores respecte les 120 hores setmanals, i s'estableix un valor màxim del 30%.

Les ofertes rebran una puntuació d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$P = 6 \times \frac{LE}{LEM}$$

<i>P</i>	Puntuació obtinguda per l'oferta que es valora
<i>LE</i>	límit d'esforç addicional proposat, per sobre de les 120 hores setmanals de dedicació, mesurat en % d'increment respecte les 120 hores, amb un màxim de 30%
<i>LEM</i>	límit d'esforç addicional proposat, per sobre de les 120 hores setmanals de dedicació, màxim d'entre totes les ofertes, mesurat en % d'increment respecte les 120 hores, amb un màxim de 30%

El licitador haurà de declarar sota la seva responsabilitat que les càrregues d'esforç indicades, en cap cas suposaran, de manera individualitzada para cada treballador, la superació de les 40 hores setmanals establertes a l'Estatut dels Treballadors i que les possibles hores extres addicionals no superaran el límit permès a la normativa aplicable.

Justificació: El criteri és qualitatiu i valora el grau d'adaptació a la demanda per cobrir necessitats puntuals.
La fórmula atorga una puntuació lineal, directament proporcional al nombre d'hores d'increment respecte les 120 hores setmanals, de manera que l'oferta amb el màxim increment rep la màxima puntuació.

8) PARÀMETRES OBJECTIUS PER IDENTIFICAR OFERTES ANORMALMENT BAIXES (ART. 149 LCSP)

Es consideraran ofertes anormalment baixes aquelles que compleixin alguna de les següents condicions:

- Quan les ofertes que obtinguin entre el 76% i el 100% de la puntuació qualitativa (Criteris A2 a A5) presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 30% de la mitjana del total de les ofertes o del Pressupost base de licitació si sols s'ha presentat una sola oferta.
- Quan les ofertes que obtinguin entre el 66% i el 75% de la puntuació qualitativa (Criteris A2 a A5) presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 35% de la mitjana del total de les ofertes o del Pressupost base de licitació si sols s'ha presentat una sola oferta.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Quan les ofertes que obtinguin entre el 50 i fins el 65% de la puntuació qualitativa (Criteris A2 a A5) presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 40% de la mitjana del total de les ofertes o del Pressupost base de licitació si sols s'ha presentat una sola oferta.

Justificació: Aquests paràmetres objectius permeten que la identificació de l'oferta considerada anormal sigui referida a l'oferta en el seu conjunt i no només al criteri objectiu A1 oferta econòmica, tal i com prescriu l'article 149.2b) LCSP. La fórmula limita la baixa de l'oferta econòmica segons els nivells de qualitat de les ofertes. A més qualitat permet una baixa econòmica menor, a mida que la qualitat és menor permet baixes econòmiques majors.

Les ofertes considerades anormalment baixes es tractaran segons s'estableix a l'article 149 de la LCSP.

9) REVISIÓ DE PREUS (art. 103 LCSP)

SI ☐ NO ☒

10) MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PREVIST AL PLEC (art. 204 LCSP)

SI ☐ NO ☒

11) CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

SI ☒ NO ☐

L'empresa adjudicatària complirà amb, com a mínim, una de les següents condicions especials d'execució del contracte, considerades de caràcter social, ètic o mediambiental:

- Aplicar mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral amb la vida familiar de les persones que intervenen en l'execució del contracte, que poden ser d'adequació d'horis a l'horari escolar, teletreball, etc., amb la finalitat de fomentar la igualtat entre homes i dones i d'eliminar les desigualtats en el mercat laboral
- Impartir sessions informatives i formatives específiques en la seva organització, destinades a les persones que intervenen en l'execució del contracte, sobre les mesures de seguretat i salut laboral concretes que resulten d'aplicació al present contracte, amb l'objectiu de reduir la sinistralitat laboral
- Aplicar mesures en l'execució del contracte que fomentin l'estalvi energètic o la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle amb l'objectiu de lluitar contra el canvi climàtic

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, abans de la formalització del contracte, una declaració responsable en què es compromet a complir com a mínim una de les condicions especials d'execució que s'indiquen.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

El compliment de la condició especial d'execució que l'adjudicatari del contracte s'hagi compromès a complir es considerarà obligació essencial del contracte de conformitat amb l'article 202 de la LCSP i 211 lletra f).

12) GARANTIES (art. 106 i 107 LCSP)

Hi ha garantia provisional? No

Hi ha garantia definitiva? No. De conformitat amb l'article 159.6.f) de la LCSP, no es requereix garantia definitiva.

13) TERMINI DE GARANTIA (art. 210 LCSP)

☒ SÍ (en aquest cas indicar el termini)

☐ NO (en aquest cas s'ha de justificar)

El termini de garantia del contracte serà de 3 mesos a comptar des de l'acta de recepció.

14) SUBROGACIÓ DE PERSONAL (art. 130 LCSP)

No.

15) RÈGIM SANCIONADOR i PENALITATS

Règim sancionador

1.- Els incompliments de les obligacions contractuals en què incorri l'empresa adjudicatària durant l'execució del contracte, podran ser sancionats per la Corporació, mitjançant la imposició de penalitats o declarant la resolució del contracte.

2.- Es consideraran faltes sancionables a efectes contractuals, totes les actuacions i omissions de l'empresa contractista que comportin un perjudici o una pèrdua en relació a les exigències especificades en aquest plec.

3.- Els incompliments de les obligacions contractuals en què incorri l'empresa contractista durant la vigència del contracte, seran classificats de lleus, greus i molt greus.

Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generin riscos o danys molt greus sobre les persones, els seus béns i el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- La prestació incompleta o defectuosa dels serveis requerits i declarats a la proposta.
- L'incompliment sistemàtic d'algun dels compromisos de l'Acord de Nivell de Servei declarats a la proposta
- L'incompliment sistemàtic de l'horari declarat a la proposta
- L'assignació a la prestació del servei de personal tècnic amb perfils professionals que no aportin els coneixements tècnics i/o experiència professional declarats a la proposta.

- L'acumulació de tres o més faltes greus.

DOCUMENT Informe de necessitats	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56 Pàgina 15 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26		



Faltes greus:

- Les actuacions que, per acció o omissió, generin riscos o danys greus sobre les persones, els seus béns i el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec o en el plec de condicions tècniques, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment, per segona vegada, d'algun dels compromisos de l'Acord de Nivell de Servei declarats a la proposta.
- L'incompliment, per segona vegada, de l'horari declarat a la proposta.
- L'acumulació de tres o més faltes lleus.

Faltes lleus:

- Les actuacions que, per acció o omissió, generi riscos o danys lleus sobre les persones, els seus béns i el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- L'incompliment lleuger de les condicions d'execució establertes en aquest plec o en el plec de condicions tècniques, en particular aquells aspectes formals.
- L'incompliment, per primera vegada, d'algun dels compromisos de l'Acord de Nivell de Servei declarats a la proposta.
- L'incompliment, per primera vegada, de l'horari declarat a la proposta.

Penalitats

Com a regla general, cada incompliment tindrà una penalitat de l'1% de l'import d'adjudicació del contracte, tret que, motivadament, l'òrgan de contractació consideri que l'incompliment és greu o molt greu. En aquest cas, la penalitat podrà arribar fins a un 5% o fins al màxim legal del 10%, respectivament. La reiteració en l'incompliment es podrà tenir en compte per valorar-ne la gravetat. L'import de les penalitats, en el seu conjunt, no superarà el 50% de l'import d'adjudicació del contracte.

La imposició de les penalitats no eximirà al contractista de l'obligació que legalment li correspon pel que fa a la reparació dels defectes.

16) SUBCONTRACTACIÓ (art. 215 LCSP)

SI ☒ NO ☐

17) CESSIÓ (art. 214 LCSP)

SI ☒ NO ☐

18) CRITERI ESTABLERT EN CAS DE DESEMPAT (art. 147.2 LCSP)

Tindran preferència en l'adjudicació del contracte les proposicions presentades per les empreses que, en la data de finalització del termini de presentació de les ofertes,

DOCUMENT Informe de necessitats	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56 Pàgina 16 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26		



acompleixin els requisits establerts a l'article 147.2 de la LCSP per decidir els criteris de desempat. Per tant en cas d'empat, entre diverses ofertes després de l'aplicació dels criteris d'adjudicació del contracte, es resol mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris socials següents, referits al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes:

- Percentatge superior de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social en la plantilla de cadascuna de les empreses; en cas d'igualtat ha de prevaldre el nombre més alt de persones treballadores fixes amb discapacitat en plantilla, o el nombre més alt de persones treballadores en inclusió en la plantilla.
- Percentatge inferior de contractes temporals en la plantilla de cadascuna de les empreses.
- Percentatge superior de dones ocupades en la plantilla de cadascuna de les empreses.
- El sorteig, en cas que l'aplicació dels anteriors criteris no hagi donat lloc a un desempat.

19) RESPONSABLE DEL CONTRACTE:

Manuel González Maya, Cap del Departament de Sistemes d'Informació
A l'acord d'adjudicació, l'òrgan de contractació designarà el responsable del contracte, a qui correspondrà la direcció, inspecció, comprovació, coordinació i vigilància de l'execució del contracte.
El responsable del contracte podrà delegar en altres membres de l'equip tècnic municipal la interlocució amb l'empresa adjudicatària per tractar els diferents àmbits tècnics del contracte.

20) ADMISSIBILITAT DE VARIANTS (ART. 142 LCSP):

☒ NO
☐ SÍ

21) PROTECCIÓ DE DADES: TRACTAMENT (El contracte implica tractament de dades personals):

☒ SÍ. L'empresa adjudicatària haurà de subscriure en el moment de formalitzar el contracte, el document que es facilitarà corresponent al tractament de dades personals.

☐ No

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes d'Informació



ANNEX I
MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA

La proposició econòmica, basada en un **preu a tant alçat**, haurà d'ajustar-se al model següent:

A1. Oferta econòmica		Preu IVA exclòs
Total		
Màxim 59.410,00 €		

A2. Competències en sistemes i aplicacions específics		
Índex	Sistema o Aplicació	S'assoleix? SI / NO
Competències en atenció i tractament d'incidències i consultes		
1	Gestor de Cues d'Atenció Ciutadana del fabricant Ubintia	
2	Gestor d'Expedients del fabricant Audifilm	
3	Magda del fabricant Audifilm	
4	Habitants del fabricant Audifilm	
5	Sical del fabricant Audifilm	
6	GD-Matrix Open Source	
7	WTP, ORGT i PMT de la Diputació de Barcelona	
8	EACAT, eNotum, ViaOberta i Notificacions del Consorci AOC	
9	Videoactes del fabricant Ambiser	
Competències en l'ús i operació		
10	Owncloud Open Source	
11	GLPi Network Open Source	
12	Solarwinds Dameware	
13	Trellix EndPoint Security	
14	NetIQ SecureLogin	
15	NetIQ Identity Manager	
16	Icinga Open Source	
17	SAIs i quadres elèctrics de CPD i sales tècniques	
18	Sistemes de climatització de CPD i sales tècniques	

La resposta afirmativa en qualsevol dels ítems del present apartat **implica una declaració responsable del licitador** en relació amb la possessió efectiva de les competències declarades, conforme a les condicions d'assoliment establertes en la descripció del criteri A2.

A3. Acord de Nivell de Servei (1)		
Codi	Concepte	Nombre d'hores
TRESP_PC	Temps de resposta per casos amb prioritat crítica	
	Mínim 0,2 hores Màxim 1 hora	
TRESP_PA	Temps de resposta per casos amb prioritat alta	
	Mínim 0,2 hores Màxim 2 hores	

Codi Segur de Verificació: 18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125732
Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:56
Pàgina 18 de 18

SIGNATURES
1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:26



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

TRESP_PM	Temps de resposta per casos amb prioritat mitja Mínim 0,2 hores Màxim 4 hores	
TRESO_PC	Temps de resolució per casos amb prioritat crítica Mínim 0,5 hores Màxim 4 hores	
TRESO_PA	Temps de resolució per casos amb prioritat alta Mínim 0,5 hores Màxim 8 hores	
TRESO_PM	Temps de resolució per casos amb prioritat mitja Mínim 0,5 hores Màxim 16 hores	

(1) Les definicions dels termes utilitzats i les condicions d'aplicació seran els definits a l'apartat "7. ACORD DE NIVELL DE SERVEI" del Plec de Prescripcions Tècniques

A4. Horari		
Codi	Concepte	Nombre d'hores
Hr	Finestra horària del servei per tots els mesos excepte agost Nombre d'hores de la finestra horària del servei Mínim 11 hores (cas de 8:00 a 19:00) Màxim 13 hores (cas de 7:30 a 20:30)	

A5. Grau d'adaptació a la demanda		
Codi	Concepte	%
LE	Límit d'Esforç addicional proposat % d'increment d'hores respecte les 120 hores setmanals de dedicació en períodes de forta demanda o de situacions excepcionals Màxim 30%	

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



18fad422-803f-411a-ab83-bce4cf1b36df

tmp3411379811551306457.doc