

Expedient: 20/2025/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Transformació digital

MEMÒRIA DE NECESSITATS

- TIPUS DE CONTRACTE

Contracte de serveis

- OBJECTE DEL CONTRACTE

La finalitat d'aquest contracte és la implantació del servei de centraleta i d'assistència tècnica integral a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Montcada i Reixac. Amb l'increment de les necessitats en termes d'administració digital per part de l'Ajuntament i de la pròpia ciutadania, s'està fent palesa cada cop més la necessitat de disposar d'un seguit de mitjans que permetin integrar, de manera efectiva, la disposició de la tramitació electrònica al servei del ciutadà, juntament amb un adequat servei d'ajuda telefònica que permeti oferir una assistència tècnica global a la tramitació electrònica.

L'Ajuntament ha de poder permetre a la ciutadania poder relacionar-se electrònicament i de manera efectiva, i que la bretxa digital o la falta de coneixements no suposin un obstacle a la ciutadania a l'hora de gaudir dels avantatges de la relació electrònica amb l'administració pública.

- NECESSITATS ADMINISTRATIVES A SATISFER

El servei de centraleta es concreta en l'atenció telefònica de qualsevol trucada rebuda i la seva derivació al departament, servei o entitat externa segons les necessitats del moment. Si en la trucada es detecta la necessitat d'ajuda a la tramitació electrònica, aquesta trucada es deriva al servei d'assistència telefònica d'ajuda a la tramitació electrònica, servei objecte també d'aquest contracte.

D'altra banda, el servei d'assistència tècnica integral a la tramitació electrònica es concreta en l'atenció, suport en la resolució d'incidències i consultes a totes les persones físiques o jurídiques en la utilització dels serveis d'administració electrònica que ofereix l'Ajuntament de Montcada i Reixac en les diferents plataformes públiques a la ciutadania.

Els serveis a contractar requereixen uns recursos humans, una especialització i uns mitjans dels quals no en disposa l'Ajuntament de Montcada i Reixac. El volum de trucades rebudes mensualment per l'Ajuntament és de 4.000 i no disposem de personal suficient per fer front a una atenció adequada. Tanmateix, el servei d'assistència tècnica integral a la tramitació electrònica ha de ser de 8 h a 16 h i tampoc es disposa de suficient personal capacitat i especialitzat per realitzar l'atenció d'assistència amb la qualitat necessària. En aquest sentit, la previsió d'atencions vinculades al suport d'assistència al tràmit electrònic és de 7.000 anuals.

Per aquest motiu, s'ha de procedir a la seva contractació, i es considera que la forma idònia és la gestió externalitzada, mitjançant el contracte de serveis regulat a l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic.

- CLASSIFICACIÓ CPV

7225300-3 - Serveis unitat d'assistència i suport

- DIVISIÓ EN LOTS

D'acord amb l'art. 99 LCSP i degut a les característiques de la licitació no és adequat la lotització de l'objecte del contracte. Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional que puguin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resultaria desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en la seva execució raó per la qual es pot concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

- DATA D'INICI DE CONTRACTE

En el moment de la signatura del contracte

- TERMINI D'EXECUCIÓ DE CONTRACTE

1 any a comptar des de l'endemà a la formalització del contracte.

- PRÒRROQUES

Nombre de pròrroques: 3

Durada de les pròrroques: 1+1+1

- PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació és de 124.788,04 euros més 26.205,49 euros en concepte d'IVA, essent un total de **150.993,53 euros**, corresponent a l'any de durada ordinària del contracte.

IMPORT (IVA exclòs)	124.788,04 €
21% IVA	26.205,49 €
IMPORT (IVA inclòs)	150.993,53 €

- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

- Costos fixes

○ Costos Xarxa telefònica i centraleta

L'estimació dels costos de la xarxa telefònica i centraleta amb servei de gravació s'ha realitzat tenint en compte els preus de mercat publicats per diferents operadors. Es té en compte un mínim d'una centraleta amb enregistrament de trucades amb emissió d'informes de trucades, amb X línies per un import de 3.000 € anuals.

○ Costos monitorització i generació d'indicadors

L'estimació dels costos de monitorització i generació d'indicadors s'han calculat en funció de diferents programaris de mercat que realitzen aquestes funcions per un import de 3.000 € anuals.

○ Costos assistent virtual al tràmit

L'estimació dels costos de l'assistent virtual al tràmit s'ha calculat en funció de diferents programaris de mercat que realitzen aquestes funcions de pagament per un import de 15.500€ anuals.

- Estimació costos salarials

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu estatal del sector contact center publicat al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 137 de 9 de juny de 2023, i publicacions següents d'actualització de les taules salarials. La darrera actualització és la corresponent a la resolució de 22 d'abril de 2025.

CATEGORIA PROFESSIONAL	Dedicació (hores/set.)	Retribució salarial anual	Total retribucions
Responsable del servei (nivell 5)	1 h	23.384,11 €	449,69 €
Gestor/a telefònic (nivell 9)	25h	17.458,94 €	13.989,54 €
Operador/a telefònic (nivell 10)	109 h	16.576,00 €	46.327,79 €
TOTAL			60.767,02 €

Desglossament dels costos directes i indirectes:

COSTOS DIRECTES	IMPORT
Xarxa telefònica i centraleta, gravació, trucades i emmagatzematge	3.000,00 €
Monitorització d'incidències	1.500,00 €
Indicadors de rendiment i ús	1.500,00 €
Assistent virtual al tràmit	15.500,00 €
Costos salarials segons conveni	60.767,02 €
Seguretat social (33%)	20.053,12 €
Increment salarial segons conveni (3.5%)	2.126,85 €
Total costos directes	104.446,99 €
COSTOS INDIRECTES	
Costos indirectes (1,25%)	1.305,59 €
COSTOS TOTALS (CD+CI)	105.752,58 €
Despeses generals d'estructura (12%)	12.690,31 €
Benefici industrial (6%)	6.345,15 €
COST TOTAL (IVA exclòs)	124.788,04 €
IVA 21%	26.205,49 €
COST FINAL (IVA inclòs)	150.993,53 €

El valor estimat del contracte, amb les eventuais pròrrogues incloses, a afectes de determinació del procediment d'adjudicació a seguir, les possibles modificacions i els requisits de publicitat és de **499.152,16 €** (IVA exclòs).

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	IMPORT
1r any de vigència	124.788,04 €
1r any de pròrroga	124.788,04 €
2n any de pròrroga	124.788,04 €
3r any de pròrroga	124.788,04 €
Total	499.152,16 €

- MODALITAT DE PREU

El preu del contracte s'ha determinat en base a un tant alçat de la totalitat de les prestacions del contracte i tenint en compte el preu de mercat en el moment de fixar-se el pressupost base de licitació.

- IVA APLICABLE

21 %

- PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA

1208 /92501 /22799 Treballs realitzats per altres empreses

- CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA

Tots els criteris avaluable ho seran de forma automàtica fins al màxim de 51 punts.

1. Oferta econòmica: Preu o proposta econòmica (Màxim 35 punts)

La ponderació del criteri d'adjudicació referit a la proposició econòmica s'efectuarà atorgant la puntuació màxima a l'oferta econòmica que presenti el preu més baix, i a la resta, de forma inversament proporcional pel procediment de regla de tres simple.

$P = \frac{\text{Puntuació màxima (35)} \times \text{preu més baix}}{\text{Oferta a valorar}}$

Oferta a valorar

Tindran la consideració d'anormals o desproporcionades aquelles ofertes econòmiques que representin una baixa o un descompte que superi en 10 punts percentuals la mitjana aritmètica de les baixes ofertes pels licitadors.

A efectes del càlcul de la mitjana aritmètica es tindran en compte els següents supòsits:

- es computaran totes les ofertes si se n'han presentat 6 o menys.
- s'eliminarà l'oferta més baixa i la més alta, si hi ha entre 7 i 10 ofertes.
- s'eliminaran les dues més altes i les dues més baixes, si hi ha entre 11 i 20 ofertes presentades.
- s'eliminaran les tres més altes i les tres més baixes, si hi ha més de 20 ofertes presentades.

Quedaran excloses de la licitació les ofertes que superin el pressupost base de licitació i, per tant, no es tindran en compte per als càlculs anteriors.

Quan alguna oferta tingui la consideració d'anormal o desproporcionada, tal com preveu l'article 149 LCSP, l'òrgan de contractació demanarà una justificació detallada de les condicions d'execució del contracte que permetin el baix nivell del preu proposat.

2. Idiomes de prestació del servei (Màxim 10 punts)

Es valorarà la prestació del servei en idiomes diferents dels mínims exigits als plecs tècnics (català, castellà i anglès), essent la puntuació màxima de 10 punts d'acord amb els següents barems:

Idiomes de prestació del servei	Punts
Oferta francès, àrab, urdú i xinès	10 punts
Oferta francès, àrab i urdú	6 punts
Oferta francès i àrab	3 punts
Oferta francès	1 punt

Cal indicar com es farà aquesta prestació i acreditar-ho:

Quan la prestació del servei en altres idiomes es presta utilitzant la tecnologia caldrà aportar certificats de la tecnologia de veu/telèfon usada. En cas que a prestació del servei es presta per mitjà de professionals que duen a terme l'assistència caldrà aportar la titulació que acredita el coneixement de l'idioma.

3. Incorporació del servei de vídeo atenció en l'assistència a la tramitació de l'administració electrònica (Màxim 6 punts)

Es valora amb 6 punts si el licitador acredita el funcionament operatiu i la integració amb l'atenció en assistència a la tramitació de l'administració electrònica i la seva posada a disposició al moment d'iniciar el servei. Per acreditar la prestació del servei de vídeo atenció caldrà que el licitador certifiqui amb declaració responsable conforme pot prestar el servei i, a més, haurà de donar una *url* per consultar serveis de vídeo atenció que estiguin operatius.

Servei de vídeo atenció	Punts
Si acredita vídeo atenció	6 punts
No acredita vídeo atenció	0 punts

- CRITERIS DEPENDENTS D'UN JUDICI DE VALOR

Criteris subjectius fins a 49 punts

Al tractar-se d'un contracte que pot afectar la propietat intel·lectual els licitadors podran marcar el caràcter confidencial total o parcial de la memòria presentada. Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica on es defineixi detalladament i de forma ordenada la totalitat dels punts definits dins del plec tècnic. Es valorarà el detall i qualitat de la solució proposada.

La memòria que presentin els licitadors ha de seguir exactament el guió establert als 8 apartats del plec tècnic, explicant clarament i diferenciant en subapartats cada un dels ítems que es puntuen. Si el format de presentació no s'estructura en aquest format serà exclosa.

Els requisits d'expertesa i els ítems de valoració són els següents:

1. Informació d'atenció (fins a 10 punts):

El servei oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament vs. Adjudicatari.	2 punts
Canals i flux de relació d'adjudicatari amb els diferents tercers.	2 punts
Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament.	2 punts
Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.	2 punts
Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua.	2 punts

2. Assistent virtual (fins a 10 punts):

Els licitadors hauran de presentar una proposta que descriu el model de llenguatge emprat i les corresponents garanties de transparència i auditabilitat. A més, hauran d'explicar la metodologia d'entrenament i modificació dels prompting, el procediment de detecció de l'idioma i la capacitat d'anàlisi del text i la imatge. Finalment, caldrà que especifiqui els protocols d'auditoria i registre, els sistemes d'emissió i registre d'enquestes, sistemes de parametrització de la conversa i compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
Proposta de fitxa per a l'avaluació i implementació d'aquest servei basat en IA.	1 punt
Adaptabilitat i temps d'aplicació dels canvis mitjançant prompting.	2 punts
Qualitat del sistema d'auditoria proposat.	2 punts
Nombre de serveis d'assistents virtuals operatius en administracions públiques. Per cada assistent virtual que estigui operatiu en AAPP s'atorgarà un punt fins a un màxim de 4 punts.	4 punts
Grau de personalització lingüística i d'inclusivitat digital.	1 punt

3. Control de qualitat del servei (fins a 4 punts):

El servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta.	2 punts
Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.	1 punt
Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.	1 punt

4. Recursos personals i materials (fins a 4 punts):

Relació de recursos personals i materials destinats al servei. Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries).	2 punts
Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica.	2 punts

5. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows) (fins a 4 punts):

El servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow	2 punts
Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.	2 punts

6. Informes de seguiment i millora (fins a 4 punts)

Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
El conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment: - La informació i la seva utilitat real. - La claredat i concreció de resum.	2 punts
El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, concret: - Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible. - Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta. - Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.	2 punts

7. Govern Obert i rendició de comptes (fins a 3 punts):

Es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

Es valoraran d'acord amb els següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Ítems	Punts
El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei.	1 punt
El període d'actualització i posa a disposició de la informació	1 punt
Integració amb la seu electrònica i el portal de transparència	1 punt

8. Millores fins a un màxim de 10 punts

Es valoraran les millores que puguin optimitzar el servei descrit en aquest plec i altres millores que el licitador pugui ofertar en benefici global del projecte i, en especial, les que estiguin relacionades amb el suport directe i millorar a la tramitació electrònic per part dels usuaris/es sempre que tinguin relació directa amb l'objecte del contracte i que no suposin cap cost ni cap càrrega econòmica per al consistori, fins a 10 punts.

- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

S'ha d'incorporar la perspectiva de gènere i s'han d'evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte.

- TERMINI DE GARANTIA

Sí, la que s'estableix legalment Art. 107 LCSP

- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

No es preveu.

- SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa contractista només podrà subcontractar la realització total o parcial de la prestació objecte d'aquest contracte amb el consentiment explícit de l'Ajuntament.

- SUBROGACIÓ DE PERSONAL

NO

- HI HA TRACTAMENT DE DADES

SI, el tractament consistirà i es concretarà en:

- | | |
|---|--|
| ☒ Recollida | ☒ Registre |
| ☒ Estructuració | ☒ Modificació |
| ☒ Conservació | ☒ Extracció |
| ☒ Consulta | ☐ Comunicació per transmissió |
| ☐ Difusió | ☐ Interconnexió |
| ☒ Acarament | ☐ Limitació |
| ☒ Supressió | ☒ Destrucció |
| ☐ Comunicació | ☐ Altres |

- CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Requisits i mitjans d'acreditació de la solvència econòmica i financera: Art. 86 i ss. LCSP.

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

REQUISIT: Volum anual de negocis del licitador en l'àmbit a què es refereix el contracte, referit al millor exercici dins els tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació d'ofertes, per un import mínim de 400.000€.

MITJÀ D'ACREDITACIÓ: S'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i disposats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en el registre, i en cas contrari per les dipositades en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

SOLVÈNCIA TÈCNICA

REQUISIT: Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de com a màxim, els 3 últims anys en què s'indiqui, l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

S'haurà d'acreditar un mínim de 3 serveis de característiques d'igual o similar naturalesa que l'objecte del contracte en el darrer any en serveis per l'assistència tècnica integral a Tramitació Electrònica.

MITJÀ D'ACREDITACIÓ: Certificats de tercers que indiquin l'import, data i el destinatari públic o privat. Per determinar la correspondència entre les prestacions i les que constitueixen l'objecte del contracte s'atendrà al CPV.

SOLVÈNCIA PROFESSIONAL

REQUISIT: Indicació del personal tècnic encarregat de l'execució de contracte. El servei a licitar és estratègic i prioritari per l'Ajuntament de Montcada i Reixac, per aquest motiu aquest apartat exigeix al personal tècnic destinat a efectuar el

servei una experiència mínim contrastada, s'exigeix acreditar els següents requisits:

1. Persona directora del projecte (nivell 5) :experiència mínima d'un any demostrable en serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.
2. Persones gestores telefòniques (nivell 9): experiència mínima d'un any demostrable en serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.
3. Persones operadores telefòniques (nivell 10) : experiència mínima d'un any demostrable en serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.

MITJÀ D'ACREDITACIÓ: Declaració responsable acompanyada dels documents acreditatius corresponents.

- ES FINANÇA AMB FONS NEXT GENERATION

NO

- ES CONTRACTACIÓ ANTICIPADA

SI

- NOM DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Josep. Antoni Teixidó Sánchez (Tècnic de Transparència) i Enrique Navarro Zaragoza (Cap de l'OAC)