

**Licitar el Contracte de serveis de reforç al servei i assistència
tècnica a l'usuari i al seu programari (CAU) i manteniment de maquinari.**

Fets

1. Objecte del contracte

El Centre d'atenció a l'usuari (CAU) de l'Ajuntament és un dels serveis bàsics pel bon funcionament i atenció a tot el personal de l'Ajuntament. És de vital importància tenir prou personal qualificat per atendre de forma el més ràpid possible les incidències i peticions diàries que es produeixen en l'àmbit tic que compren a la gran majoria de treballadors en el seu dia a dia.

L'objecte d'aquest contracte és la de reforçar la prestació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (CAU), manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual de l'Ajuntament de Granollers i part dels seus organismes autònoms.

Per tal de donar continuïtat al servei de CAU amb la mateixa fórmula, iniciem de nou la licitació del contracte de reforç al servei i assistència tècnica a l'usuari i al seu programari (CAU) i manteniment de maquinari.

El CPV corresponent a aquest contracte és el següent:

- 72611000-6 - Serveis de suport informàtic tècnic
- 72590000-7 - Serveis informàtics professionals

Aquest expedient no comporta el fraccionament de l'objecte del contracte amb la finalitat de disminuir-ne la quantia per eludir els requisits de publicitat o els relatius al procediment d'adjudicació, de conformitat amb l'article 99.2 de la LCSP.

2. Necessitat i idoneïtat

El creixement de dispositius, centres de treball i nombre de incidències els últims anys s'ha anat multiplicant i amb el personal propi de l'ajuntament no hi ha prou recursos humans per donar el servei d'assistència necessari pel bon funcionament global del servei i de la organització.

3. Insuficiència de Mitjans

El servei d'informàtica no compta amb el personal suficient per fer front al volum de treball que implica el manteniment del parc d'equips informàtics de l'Ajuntament.

4. Tipus de contracte

Contracte de serveis

4.1 Divisió del contracte en lots

Sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin, s'ha de preveure la realització independent de cadascuna de les seves parts mitjançant la seva divisió en lots, i es poden reservar lots de conformitat amb el que disposa la disposició addicional quarta.

No obstant això, l'òrgan de contractació pot no dividir en lots l'objecte del contracte quan hi hagi motius vàlids

La realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificulta la correcta execució del mateix.

Es decideix presentar el global del contracte en un únic lot atès que els dos objectes del contracte, tant el de personal com el de manteniment, tenen una vinculació directa i milloren de forma objectiva si es fan des d'un mateix proveïdor.

5. Durada del contracte

La durada total del contracte serà de 6 mesos des de l'1 de gener de 2026 o la data de formalització del contracte si aquesta es posterior, amb possibilitat de dues pròrrogues de 4 mesos cadascuna.

6. Procediment d'adjudicació

El procediment escollit de contractació és un procediment obert.

7. Dades econòmiques

7.1 PBL

El pressupost base de licitació es de **80.974,00 €** (sense IVA), **17.004,54 €** en concepte d'IVA, per un total de **97.978,54 €**

CAU				
Any	Mesos	Servei	IVA	Total
2026	6	80.974,00 €	17.004,54 €	97.978,54

Total	80.974,00 €	17.004,54 €	97.978,54 €
--------------	--------------------	--------------------	--------------------

7.2 Valor Estimat del Contracte (VEC)

VEC	
Període executiu (6 mesos)	80.974,00 €
Modificació 15%	12.146,10 €
Pròrroga (4 mesos)	53.982,67 €
Modificació pròrroga (15%)	8.097,40 €
Pròrroga (4 mesos)	53.982,67 €
Modificació pròrroga (15%)	8.097,40 €
Total VEC	217.280,23 €

7.3 Partides i anualitat

Any 2026:

- Cap 2: L2710/92020/21000 MANTENIMENT SS.TT. I COMUNICACIONS

7.4 Modificacions

Es preveu la modificació del contracte fins a un màxim el 15% per a poder fer front a:

- Ampliació/reducció d'hores
- Ampliació/reducció de tècnics

7.5 Càlcul de Costos Directes i Indirectes

Categoria	Preu unitari màxim
Tècnic Grup B, nivell 1	22,78€ / h
Tècnic Grup D, nivell 1	20,52€ / h
Manteniment Hardware	33,33€ / h

Els pressupost base de licitació és de **80.974,00 €** (sense IVA). Al respecte es fa l'estimació següent:

COSTOS DIRECTES		
	Import	%
Preu hores	40.185,00 €	49,63%
Costos directes	13.508,25 €	16,68%
Despeses generals	8.100,00 €	10,00%
Manteniment Hardware	850,00 €	1,05%
Total costos directes	62.643,25 €	77,36%

COSTOS INDIRECTES		
	Import	%
Costos indirectes	12.821,00 €	15,83%
Benefici empresarial	5.359,75 €	6,62%
Benefici manteniment	150,00 €	0,19%

Total costos indirectes	18.330,75 €	22,64%
--------------------------------	--------------------	---------------

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i opinió pública de 2025.

Àrea 2 Grup B Nivell 1 (3 tècnics)

Sou conveni	20.989,05 € anuals
Hores anuals	1800 hores
Preu/hora conveni	11,66 €/hora
Preu/hora licitació	22,78 €

Formula preu unitari: 900 hores x 22,78 = 20.502,00 € * 3 tècnics = 61.506,00€

Àrea 2 Grup D Nivell 1 (1 tècnic)

Sou conveni	17.402,88 € anuals
Hores anuals	1800 hores
Preu/hora conveni	9,67 €/hora
Preu/hora licitació	20,52 €/hora

Fórmules

Formula preu unitari: 900 hores x 20,52 = 18.468,00€

Manteniment Hardware:

Manteniment total	30 hores
Preu/màxim manteniment	33,33 €/h

Formula preu unitari manteniment de hardware: hores 30 * 33,33€ = 1000 €

3 Tècnics Àrea 2 Grup B, Nivell 1 – 61.506,00€

1Tècnic Àrea 2 Grup D, Nivell 1 – 18.468,00€

Manteniment de Hardware – 1000,00 €

Total: 80.974,00 €

7.6 Revisió de preus

No hi ha revisió de preus

7.7 Facturació

La facturació serà mensual.

8. Justificació dels criteris d'adjudicació

L'elecció dels criteris de valoració s'ha realitzat per tal de valorar la millor proposta en relació a la qualitat-preu de les ofertes presentades pels diferents licitadors.

Tenint en compte l'objecte del contracte i la naturalesa dels serveis a prestar per l'adjudicatari, es defineixen criteris automàtics, que avaluin tant la oferta econòmica com altres aspectes quantificables matemàticament de la oferta del licitador.

Criteris automàtics (70 punts):

A1: Oferta econòmica preu unitari tècnic informàtic (fins 52 punts)

El preu/hora és un factor que pot ser valorat automàticament mitjançant xifres i percentatges, aplicant una formula preestablerta. (Tècnics B1)

$$A1=52 \times \frac{\text{Preu total oferta més econòmica}}{\text{Preu total a valorar}}$$

A2: Oferta econòmica preu unitari tècnic informàtic (fins 13 punts)

El preu/hora és un factor que pot ser valorat automàticament mitjançant xifres i percentatges, aplicant una formula preestablerta.(Tècnic D1)

$$A2=13 \times \frac{\text{Preu total oferta més econòmica}}{\text{Preu total a valorar}}$$

A3: Oferta econòmica preu unitari manteniment ordinadors (fins a 5 punts)

L'oferta consistirà en una baixa sobre el preu unitari de 1000 € per els 6 mesos (més IVA). S'atorgarà la puntuació màxima a l'oferta econòmica que presenti el preu més baix, i la resta es valorarà de forma inversament proporcional pel procediment de regla de tres simple.

$$A3=5 \times \frac{\text{Preu total oferta més econòmica}}{\text{Preu total a valorar}}$$

Criteris judici de valor (30 punts)

B1: Pla manteniment equips (5 punts)

Es valoraran: (Fins a 5 punts.) Aquest criteri valora la millora en el servei associat a la prestació de manteniment d'equips per part d'una empresa. El millor temps de resposta i resolució, velocitat i qualitat del servei associat a la formació de la empresa faran que el servei millori substancialment respecte la competència.

B2: Pla de formació (10 punts)

Aquest criteri permet afegir una formació continuada als tècnics. En el món de la informàtica els canvis de programaris i productes és molt ràpida i cal que els tècnic tinguin una formació continuada per tal d'estar formats i preparats per les actualitzacions dels productes amb els que treballen dia a dia.

B3: Currículum dels tècnics presentats (10 punts)

Aquest criteri valora la formació del personal presentat al projecte. La experiència en entorns similars al de l'Ajuntament de Granollers redueix molt la corba d'aprenentatge i el rendiment i temps de formació interna es redueix molt que es tradueix amb una eficiència en el servei. També la formació tècnica i experiència té molt valor alhora de que el personal sigui el màxim efectiu i resolutiu.

B4: Propostes de millora (5 punts)

Es valoraran les millores que puguin optimitzar el servei descrit en els plecs de condicions i altres millores que el licitador pugui oferir en benefici global del projecte, sempre que tinguin relació directa amb l'objecte del contracte i no suposin cap cost ni cap càrrega econòmica, ni directament ni indirectament, per a l'ajuntament.

No es valorarà com a millora l'aportació o cessió de maquinària; sinó les destinades a millorar el servei.

9. Confidencialitat i seguretat

La propietat dels documents realitzats així com de les dades proporcionades correspondrà en exclusivitat a l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari es compromet a no donar cap informació ni dades proporcionades per l'Ajuntament de Granollers, ni a fer qualsevol ús no previst en el present Plec; en particular no proporcionarà, sense prèvia autorització expressa de l'organisme, còpia dels documents i/o dades a tercers persones.

10. Responsable del contractes

Albert Llucià Montaner – Cap de Servei de Sistemes Tecnològics i Comunicacions

Fonaments de dret:

- Articles 16, 17 i 18 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, pel que fa al qualificació d'un contracte de serveis.
- Article 28 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, pel que fa a la necessitat i justificació de la contractació a realitzar.
- Article 62 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, pel que fa a la designació del responsable del contracte.
- Article 116.4.f) de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, pel que fa a la justificació de la insuficiència de mitjans.
- Article 62 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, pel que fa a la designació del responsable del contracte.
- Article 99.3 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, pel que fa a la justificació de la no divisió en lots
- Article 204 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, Llei de contractes del sector públic, per al que fa a les modificacions de contracte

Proposta:

Primer.- Iniciar expedient licitatori del contracte de serveis pel servei de reforç al servei i assistència tècnica a l'usuari i al seu programari (CAU) i manteniment de maquinari per un període de 6 mesos amb possibilitat de pròrroga de 4 mesos cadascuna, mitjançant procediment obert i tramitació ordinària, amb un import de El pressupost base de licitació es de **80.974,00 €** (sense IVA), **17.004,54 €** en concepte d'IVA, per un total de **97.978,54 €**, d'acord amb els fets i fonaments de dret invocats.

Partida	Any	Import
L2710/92020/21000	2026	97.978,54 €
TOTAL		97.978,54 €

Àrea de Serveis Generals

Atenció ciutadana, transformació digital i sistemes tecnològics
c/Corró 49, 1a planta - 08401 Granollers 938426604

Segon.- El contracte s'adjudicarà per l'import ofert pel licitador.

Tercer.- Designar com a responsable del contracte a Sr. Albert Llucià Montaner