

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA CONFIGURACIÓ DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE PRIMER NIVELL DE SUPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA, MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I SUPORT SOBRE EL PROGRAMARI HABITUAL (*HELPDESK*) PER A LES PERSONES USUÀRIES DE L'ENTORN TECNOLÒGIC DEL CENTRE DE CULTURA CONTEMPORÀNIA DE BARCELONA (CCCB).

Promotor	Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB
Núm. d'expedient	CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

D'acord amb el que disposa l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP), mitjançant l'Acte d'inici que consta en l'expedient s'han motivat les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant aquest contracte i les raons per les quals el contracte que es vol iniciar és idoni per satisfer-les.

La necessitat que es pretén cobrir mitjançant aquesta contractació és el servei de primer nivell de suport i assistència tècnica, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (*helpdesk*) per a les persones usuàries de l'entorn tecnològic del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB), amb la finalitat mantenir i garantir un bon funcionament de l'entorn tecnològic respecte de les persones usuàries del CCCB, donant resposta a les seves necessitats d'una manera immediata i eficaç.

L'interès públic d'aquest contracte rau en el fet que el mateix ha de permetre garantir una qualitat òptima dels serveis que es proporcionen a les persones usuàries del CCCB des de la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB, aconseguint un servei de suport proactiu, amb una resolució ràpida i suport tècnic modernitzat i escalable.

Les necessitats tècniques concretes es defineixen amb detall i precisió en el corresponent plec de prescripcions tècniques.

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

1/15

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

1) Consultes preliminars al mercat

Per configurar aquest expedient de contractació no s'han realitzat consultes preliminars al mercat, atès que la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB disposa de la informació necessària per configurar l'expedient.

2) Tipus de contracte

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

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

En aquesta contractació atenent a les característiques del contracte s'ha considerat oportú incloure consideracions socials als criteris d'adjudicació 2 i 4 -donat que la qualificació i experiència del personal adscrit a l'execució del contracte, així com la formació continuada, poden incidir de manera significativa a la millor execució del mateix-, i com a condicions especials d'execució (clàusula 2.2 del PCAP), tal com es desenvolupa en l'apartat 10) d'aquesta mateixa memòria.

4) Divisió en lots de l'objecte del contracte

En compliment del que estableixen els arts. 99.3 b) i 116.4 g) de la LCSP, no es considera adient la divisió del contracte en lots perquè podria representar un risc de qualitat adjudicar-ho a diferents contractistes, ja que incrementaria la dificultat del control i l'homogeneïtat i coherència de les actuacions.

5) Manca de mitjans

D'acord amb les previsions de l'article 116.4 f) de la LCSP, els mitjans personals de què disposa la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB són insuficients per tal de dur a terme el servei objecte de contractació, motiu pel qual és necessari contractar una empresa per a realitzar-lo.

D'acord amb les previsions de l'article 308.2 de la LCSP, en cap cas aquest contracte suposa la contractació de personal per part del CCCB, sinó única i exclusivament la contractació de la prestació d'un servei per les raons exposades a l'Acte d'inici i per no disposar dels mitjans per portar-lo a terme. A l'extinció del contracte no es produirà cap consolidació de

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal propi del CCCB.

6) Procediment

En compliment del que estableix l'art. 116.4 a) de la LCSP, el procediment seleccionat ha estat un procediment obert (art. 156 LCSP) perquè permet presentar oferta a qualsevol licitador interessat, sempre que compleixi els requisits de solvència exigits en els plecs.

Aquesta contractació està subjecta a regulació harmonitzada atenent al pressupost base de licitació i en aplicació de l'art. 22 de la LCSP.

Per altra banda, fou publicat a DOUE/S 216/2025, de data 10 de novembre de 2025 de 2024, anunci d'informació prèvia, als efectes del que estableix l'art. 156.3 a) de la LCSP.

7) Criteris d'adjudicació

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

Descripció del criteri	Ponderació	Tipus criteri
Preu	72%	Automàtic
Experiència professional de la persona tècnica adscrita al contracte	18%	Automàtic
Formació continuada per al personal adscrit al contracte	10%	Automàtic

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

- **Preu :**

S'ha proposat el preu atès que és un paràmetre fonamental de valoració de les propostes rebudes, sense perjudici que hi hagi altres criteris relacionats amb la qualitat que també resulten fonamentals per assolir conjuntament la millor relació qualitat-preu del servei sol·licitat.

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

D'acord amb l'article 146.2 de la LCSP, la fórmula utilitzada en la valoració del criteri preu és la fórmula de funció proporcional inversa, donat que es tracta d'una contractació de serveis intensius de mà d'obra en la qual els costos que representen el factor treball són absolutament predominants respecte del total de costos, de conformitat amb el que estableix el Decret núm. 18.175, de 19 de desembre de 2024. Aquesta fórmula està pensada per a licitacions en què les característiques del contracte permeten la introducció de paràmetres de qualitat en la prestació i no es vol incentivar la competitivitat entre els licitadors en el criteri preu. La fórmula atorga la màxima puntuació a l'oferta més barata i atenua les diferències entre les diverses ofertes. La puntuació que obté cada empresa depèn de l'esforç econòmic que suposi la millor oferta. Els punts que corresponen a cada licitador es determinen i es limiten pel percentatge de baixa que la millor oferta presentada suposa respecte del pressupost de licitació. És cert que no es distribueixen tots el punts possibles a atorgar, de manera que es redueix la importància del preu respecte de la resta de criteris d'adjudicació, però justament és aquest l'efecte que es pretén produir a fi d'evitar ofertes tan baixes que, a l'hora de l'execució del contracte, resultin en problemes de pagament cap als treballadors (salari i/o cotitzacions) i en una reducció de la qualitat molt accentuada.

Criteris qualitatius

Criteri qualitatiu 1: Experiència professional de la persona tècnica assignada al servei (criteri d'adjudicació 2)

La finalitat d'aquest criteri és millorar la qualitat en la prestació del servei amb personal que compleixi amb les exigències del servei i, en aquest sentit, es valora que l'experiència de la persona tècnica assignada al servei sigui superior als 3 anys establerts a la clàusula 1.10 del PCAP, la qual preveu que acrediti una experiència professional superior als 3 anys en els serveis objecte del contracte i en entorns superiors als 50 usuaris.

Les Instruccions per a la gestió de la contractació de la Diputació de Barcelona en aplicació de la LCSP estableixen en l'apartat VII que en els contactes l'execució dels quals requereixi la participació de persones amb una qualificació professional i experiència prèvia i/o formació que resultin determinants per garantir la qualitat del servei, es podran fixar com a criteris d'adjudicació la qualificació i la millora de l'experiència del personal adscrit al contacte que s'hagi exigint com a mínim en seu de solvència, tot justificant-ho degudament a la memòria.

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Disposar d'una persona tècnica assignada amb més experiència professional redunda en la qualitat del servei de suport tècnic ofert a les persones usuàries ja que disposarà de major experiència a atendre a un número important (150 persones en la present licitació) i a l'habitació al tracte amb elles, en un àmbit sensible en el dia a dia laboral. Per aquesta raó, s'ha optat perquè un 18% de la puntuació es destini a valorar aquesta major experiència professional. Concretament, es contempla atorgar 6 punts per assignar a l'execució del contracte una persona tècnica que disposi d'una experiència professional en serveis similars, en entorns de més de 50 usuaris, superior a 3 anys i igual o inferior a 5 anys; s'atorgaran 12 punts si la persona tècnica assignada disposa d'una experiència professional en serveis similars, en entorns de més de 50 usuaris, superior a 5 anys i igual o inferior a 8 anys; i s'atorgaran 18 punts si la persona tècnica assignada disposa d'una experiència professional en serveis similars, en entorns de més de 50 usuaris, superior a 8 anys.

Criteri qualitatiu 2: Mesures de formació continuada (criteri d'adjudicació 3)

L'entorn tecnològic del CCCB és un entorn viu en funció de les novetats de programaris i de les millores tecnològiques necessàries que resultin d'aplicació. Per aquest raó, per tal de millorar la formació del personal adscrit al contracte, per evitar l'obsolescència dels seus coneixements tecnològics i com a garantia d'una major agilitat en els serveis a les persones usuàries, es valorarà que l'empresa licitadora disposi d'un pla de formació continuada en l'àmbit TIC adreçat al personal adscrit a l'execució del contracte (responsable del servei i persona tècnica assignada).

S'ha considerat oportú valorar com a criteri d'adjudicació el fet de disposar d'aquestes mesures de formació i s'atorgaran 10 punts a l'empresa licitadora que acrediti disposar d'aquest pla de formació continuada.

8) Dades econòmiques del contracte

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

Vigència inicial:	2 anys, en els termes de la clàusula 1.3 del present Plec	123.315,50€
-------------------	---	-------------

5/15

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Pròrroga:	2 anys, en els termes de la clàusula 1.5 del present Plec.	123.315,50€
Modificacions:	Fins a un 20%, d'acord amb l'establert a la clàusula 2.3 del present Plec	24.663,10€
Valor estimat		271.294,10€

El **pressupost base** de licitació de la contractació es fixa en la quantitat biennal de 149.211,76€, IVA inclòs, desglossat en els conceptes següents:

Part fixa	Un pressupost màxim biennal de 120.120,00 €, més 25.225,20 € en concepte del 21 % d'IVA.
Part variable	Un pressupost màxim biennal, formulat en termes de preus unitaris, de 3.195,50 €, més 671,06 € en concepte de 21% d'IVA.

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

Part fixa	Un import màxim biennal de 120.120,00 €, més 25.225,20 € en concepte del 21 % d'IVA.
Part variable	Preu unitari/hora personal adscrit al servei: 41,50 €, més 8,72 € en concepte del 21 % d'IVA.

El nombre estimat de serveis a realitzar durant el període de vigència inicial del contracte corresponent a la part variable serà el següent:

Any	Hores
2026	24
2027	42
2028	11

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Respecte al desglossament per costos que requereix l'article 100.2 de la LCSP, s'ha fixat d'acord amb el detall següent:

El pressupost base de licitació del contracte (vigència inicial) s'ha fixat d'acord amb el detall següent:

	Percentatge	Imports
Costos directes:		
- Despesa de personal destinat a cobrir la prestació dels serveis objecte de la licitació, així com l'estimació de les contingències associades al lloc de treball. S'inclou en el càlcul els costos de seguretat social, estimats en un 35,10% sobre el salari brut dels treballadors. - Despeses de funcionament (equips, salut laboral, altres)	65%	94.474,38€
	25%	36.336,30€
Costos indirectes:		
Costos administratius i financers i altres despeses indirectes.	4%	5.813,81€
Marge de benefici empresarial	6%	8.720,71€
IVA (21%)	21%	3.866,56€
Total		149.211,76 €

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

El cost salarial s'ha fixat tenint en compte el XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública (abans "Empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública") (codi de conveni 99001355011983 -BOE núm. 92, 16.4.2025).

Tenint en compte el grau d'especialització exigida i la responsabilitat sobre el projecte que tindrà cada persona es procedeix a assignar els costos a cadascun dels llocs anteriorment descrits.

El cost salarial desagregat per categoria professional es fixa d'acord amb el detall següent de l'àrea d'activitat 2:

Detall	Categoria professional	Salari anual i plus conveni	Plus antiguitat (un trienni)	SS 35,10%	Altres despeses associades 1,11%	Cost hora conveni (1.800 hores)
Responsable del servei	C1	18.403,30€	920,17€	6.459,56€	204,28€	14,44€
Persona tècnica assignada al servei	D1	17.924,97€	896,25€	6.291,66€	198,97€	14,06€

A aquests costos cal afegir les despeses de funcionament, els costos indirectes i el benefici industrial (35%).

S'ha considerat necessari elevar el preu/hora de manera significativa per adequar les previsions del conveni al mercat i garantir una retribució d'acord als requisits de qualitat i experiència que s'estableixen al Plec de prescripcions tècniques i a l'objecte del contracte.

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

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

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

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

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

	Mitjans d'acreditació escollits	Motivació dels requisits mínims exigits
Solvència econòmica	150.000,00€ d'import mínim anual de volum de negocis en l'àmbit a què es refereix el contracte referit al millor exercici en algun dels tres darrers exercicis disponibles.	S'ha respectat el límit contemplat a l'art. 87.3 a) de la LCSP (no superar en una vegada i mitja l'anualitat del contracte).
	Relació dels serveis o treballs principals per un import anual mínim de	S'ha respectat el límit contemplat per l'article 90.2 de la LCSP (igual o superior al 70% de l'anualitat mitja del contracte).

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Solvència tècnica	100.000,00 € en algun dels tres darrers exercicis.	
	Descripció de les mesures usades per l'empresari per garantir la qualitat. Concretament: • Certificació de sistemes de gestió de qualitat ISO 9001:2015 o certificació similar en prestació de serveis tècnics informàtics.	Es persegueix obtenir un nivell de qualitat del servei degudament certificat per terceres persones concretament en la prestació de serveis tècnics informàtics.

No procedeix exigir classificació empresarial.

Així mateix, les empreses, d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, s'han de comprometre a adscriure, com a mínim, els mitjans personals següents:

Compromís d'adscripció de mitjans personals	-1 persona que exerceixi les funcions de responsable del servei , amb títol de cicle de formació professional en grau superior d'informàtica, telecomunicacions o similar i que disposi d'una experiència superior als 5 anys en tasques similars a les descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques en	S'exigeix l'adscripció de mitjans personals amb experiència en suport tècnic i atenció a les persones usuàries atesa la complexitat tècnica del servei licitat. El personal que ha de prestar el servei licitat ha de ser un equip amb la formació i experiència deguda per donar un servei de
---	---	--

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

	entorns superiors a 50 usuaris.	qualitat en l'execució del contracte.
	-1 persona que exerceixi les funcions de persona tècnica assignada al servei amb experiència mínima de 3 anys en tasques similars a les descrites al Plec de Prescripcions Tècniques en entorns superiors a 50 usuaris.	La previsió d'aquests requisits no suposa una limitació a la participació de les empreses a la licitació.

10) Condicions especials d'execució

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

10.1 Condicions especials d'execució de caràcter social

Es preveuen diferents condicions especials d'execució relatives a aspectes socials, laborals i d'igualtat de gènere respecte els treballadors adscrits a l'execució del contracte als efectes de poder exigir a l'empresa contractista, si es considera necessari, que acrediti el seu compliment, especialment les obligacions relatives al compliment del pagament del salari, ja que en cas de denúncia dels representants dels treballadors pot ser causa de resolució contractual d'acord amb les previsions dels articles 211.1.i) i 212.1.2n paràgraf de la LCSP.

Aquestes condicions estan previstes en el Recull de Clàusules Socials aprovades per Decret de Presidència de la Diputació de Barcelona de 12 de juny de 2017 i, encara que no afectin el resultat final de la prestació, es considera que estan vinculades a l'objecte del contracte, en virtut del que disposa l'article 202.1 de la LCSP en relació a l'article 145.6 i d'acord amb la Resolució 51/2019 del Tribunal Català de Recursos Contractuals que fa una interpretació àmplia del concepte "vinculació a l'objecte del contracte".

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Condicció especial	Finalitat
Garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, i durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu del sector o conveni d'empresa que el millori, en el seu cas.	Garantir l'aplicació i compliment de les condicions laborals adscrites a l'execució del contracte.
Garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents.	Garantir la igualtat de gènere.
Garantir que en tota la documentació, publicitat, imatge o materials necessaris per a l'execució del contracte es faci un ús no sexista del llenguatge, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes, i ha de fomentar amb valors d'igualtat la presència equilibrada, la diversitat i la corresponsabilitat.	Garantir la no discriminació per raons de gènere.

Totes les anteriors condicions especials es configuren com a obligacions essencials del contracte i, per tant, poden justificar la resolució del contracte si s'incompleixen.

Aquestes mateixes condicions especials son exigibles a les empreses subcontractistes.

10.2 Altres condicions especials d'execució

Es contemplen també com a condicions especials d'execució

Condicció especial	Finalitat
L'empresa contractista s'obliga a facilitar tota la documentació que li sigui requerida	Assegurar el compliment de l'obligació continguda a l'art. 217 LCSP.

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

en relació amb els seus subcontractistes en els termes de l'article 217 LCSP.	
L'empresa es sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.	En compliment de l'art. 202.1 3r paràgraf de la LCSP. En compliment de la normativa vigent sobre protecció de dades en els termes previstos en el Reial decret-llei 14/2019, 31 d'octubre pel que s'adopten mesures urgents en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
L'empresa contractista ha de subministrar qualsevol informació sobre el servei requerida pel CCCB.	Facilitar, amb aquesta previsió, l'accés del CCCB a qualsevol informació relacionada amb la prestació del servei per tal de poder-ne exercir un adequat control.

Totes aquestes condicions són obligacions essencials.

11) Durada del contracte i possibles pròrroques

S'ha previst una durada de 2 anys amb possibilitat de dos anys de pròrroga fins un màxim de 4 anys.

Es preveu un període de durada inicial de dos anys a comptar des de l'inici de la prestació objecte del contracte, prevista inicialment per a l'1 de maig de 2026, període mínim durant el qual es podrà valorar el nivell del servei prestat, garantir una estabilitat en el servei i una optimització del pla de captació i difusió dels continguts cap a les persones usuàries.

En cas que el servei prestat sigui òptim, es preveu la seva pròrroga.

La pròrroga serà obligatòria per l'empresa adjudicatària si, en compliment de l'art. 29.2 2r paràgraf de la LCSP, la seva comunicació es produeix amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

12) Termini per adjudicar el contracte

L'adjudicació del contracte s'ha de realitzar en el termini de 2 mesos previst en l'article 158 de la LCSP.

13) Constitució de garantia provisional

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

14) Constitució de garantia definitiva

En aquesta contractació s'exigeix la presentació de la garantia definitiva en els termes que preveu l'article 107 de la LCSP.

15) Termini de garantia del contracte

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

16) Revisió de preus

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

17) Penalitats

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, s'han previst en el PCAP, a la clàusula 2.6, diferents penalitats pel compliment defectuós o incompliment parcial del contracte.

18) Cessió del contracte

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

19) Subcontractació del contracte

L'empresa contractista podrà subcontractar vàlidament la realització parcial del contracte, mitjançant comunicació prèvia i per escrit al CCCB del subcontracte a celebrar indicant el

Expedient núm.: CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

percentatge màxim respecte el preu del contracte, i de conformitat amb els requisits assenyalats en els articles 215 a 217 de la LCSP.

Si no s'ha indicat prèviament a l'oferta, l'empresa contractista comunicarà per escrit al CCCB, després de l'adjudicació del contracte o a l'inici de la seva execució, la intenció de celebrar subcontractes, tot indicant la part de la prestació a subcontractar, la seva identitat i el percentatge màxim respecte el preu del contracte, les dades de contacte i els representats legals del subcontractista així com justificant l'aptitud d'aquest per executar-la de conformitat amb l'establert per la normativa i el present plec i que no està incurs en cap supòsit de prohibició per contractar.

L'empresa contractista principal haurà de notificar per escrit a l'òrgan de contractació qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte principal, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractistes.

LA SUBDIRECTORA-GERENT,



Metadades del document

Núm. expedient	CCCB/2025/0007103
Tipus documental	Memòria
Títol	Memòria justificativa de la configuració de l'expedient de contractació del servei de primer nivell de suport i assistència tècnica, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (helpdesk) per a les persones usuàries de l'entorn tecnològic del CCCB

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Pilar Soldevila Garcia (TCAT)	Subdirectora - Gerent	Signa	10/12/2025 14:34

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
ed0be4011ebfaa86f750	https://seuelectronica.diba.cat	

