



## INFORME DE NECESSITAT DE CONTRACTE MENOR DE SERVEIS

**OBJECTE:** CONTRACTE MENOR DE SERVEI DE SUPORT A LA CIUTADANIA EN PUNTS DE QUIOSC DIGITALS EN EL MARC DEL PROJECTE “TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D’ATENCIÓ CIUTADANA”

**IMPORT:** 14.999,00 € IVA NO INCLÓS

**Aplicació pressupostària:** 11500 92400 22699

Atenent allò establert a l'article 172 del Reial Decret 2568/1986 de 28 de novembre pel qual s'aprova el Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals i a l'article 118 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, s'emet el present informe.

### ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DE NECESSITAT

#### 1. Antecedents

El Servei d'Innovació Social i Govern Relacional de l'Ajuntament de Viladecans té la missió de dirigir les estratègies per a millorar la proximitat entre la ciutadania i l'administració, dins del **projecte 'Transformació del model d'atenció ciutadana' (projecte 9.2.3 de l'Agenda Urbana de Viladecans)**

En el context d'aquesta estratègia de millora contínua de l'atenció ciutadana i del foment de la inclusió digital, l'Ajuntament de Viladecans ha implementat dos Quioscs Digitals, ubicats a la **Masia Can Palmer i al Casal Montserratina**, amb l'objectiu d'acostar els serveis electrònics municipals a la població i facilitar l'accés als tràmits administratius.

L'experiència acumulada en els darrers anys posa de manifest que una part significativa de la ciutadania encara necessita acompanyament presencial per a la realització de tràmits electrònics. Aquesta necessitat es dona principalment entre persones grans, persones amb baixa competència digital o persones en situació de vulnerabilitat.

Els quioscs d'atenció ciutadana tenen com a objectiu apropar els serveis municipals a la ciutadania mitjançant punts d'atenció descentralitzats, complementaris a l'Oficina Viladecans Informació (OVI) contribuint així a millorar l'accessibilitat, la proximitat territorial i l'eficiència del servei.

De manera genèrica, els quioscs ofereixen la realització de tràmits electrònics municipals, així com acompanyament en els processos d'identificació digital i derivació cap als serveis municipals corresponents. El servei s'adreça a la ciutadania en general, amb especial atenció a les persones amb dificultats d'accés als canals digitals i al veïnat dels barris on s'ubiquen aquests punts d'atenció.

Aquesta necessitat s'ha identificat, entre d'altres, mitjançant:



**Departament:** Direcció Àrea Alcaldia  
**Núm. d'expedient:** 187/2025/CMSERV2

- L'increment de consultes relacionades amb l'ús de tràmits telemàtics.
- La detecció de dificultats recurrents en els processos d'identificació digital.
- Les valoracions efectuades pel personal tècnic municipal i per les oficines d'atenció ciutadana.

**Per tot això, es considera necessari contractar un servei específic de suport presencial, prestat per professionals que desenvolupin funcions d'informadors/es digitals, amb la finalitat de garantir que el desplegament dels Quioscs Digitals es realitza amb plenes garanties d'ús, accessibilitat, qualitat i equitat en l'atenció a la ciutadania.**

Atesa la insuficiència dels mitjans personals i materials amb que compta l'Ajuntament de Viladecans per cobrir les necessitats que es tracta de satisfer amb el contracte, com a conseqüència de la impossibilitat de destinar total o parcialment el personal que actualment presta serveis a la corporació, així com la impossibilitat de contractar nou personal a la plantilla municipal per limitacions pressupostàries.

**2.** L'adjudicació d'aquest contracte es tramita mitjançant contracte menor, per raó de la seva quantia i d'acord amb els principis d'eficiència i celeritat.

**3.** Objecte del contracte **Servei de Suport a la Ciutadania en Punts de Quioscs Digitals en el marc del projecte "Transformació del model de l'atenció ciutadana"**, codi CPV : 79621000-3 Serveis de proveïment de personal per a oficines.

**4.** **Vigència del contracte:** 23 setmanes des de la data d'inici del contracte durant el mes de febrer del 2026, a determinar el dia pel Servei d'Innovació Social i Govern relacional.

**5.** **Valor estimat del contracte (VEC):** 14999,00€ (sense IVA).

**6.** **Pressupost de licitació:** 18148,79€ ( IVA inclòs) 21 % (tipus d'IVA).

**7.** **Aplicació pressupostària:** 11500 92400 22699

**8.** **Criteris de valoració de les ofertes.**

**1. Oferta econòmica (30 %)**

- Preu total de l'oferta per a la prestació del servei.  
La baixa es valorarà proporcionalment d'acord amb la següent fórmula:  
(Pressupost de licitació - oferta valorada \* 30)/ (Pressupost de licitació – millora oferta)
- S'estableix que aquelles ofertes que presentin una reducció superior al 15 % del pressupost base de licitació es consideraran inviables per haver estat formulades en termes que les fan anormalment baixes.
- En aquest cas, els licitadors hauran de presentar un estudi econòmic-financer específic que justifiqui l'oferta, sense perjudici que es pugui sol·licitar informació addicional que



Departament: Direcció Àrea Alcaldia  
 Núm. d'expedient: 187/2025/CMSERV2

justifiqui la viabilitat de l'oferta, seguint el procediment establert a l'article 149 de la LCSP.

## 2. Experiència (fins a 25 punts):

Experiència de l'empresa en gestió i prestació de serveis d'atenció al públic en quioscs, OAC, punts d'informació o equipaments municipals.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els criteris següents:

descripció	puntuació
Presenta experiència en prestació de serveis de característiques similars : 5 punts per cadascun si són a Viladecans, 2 punts si són fora de Viladecans	fins a 25 punts

## 3. Perfil del personal que s'adscriurà al servei (fins a 15 punts):

Es valorarà la qualificació i adequació del **personal que el licitador proposi adscriure al servei**, especialment pel que fa a la seva experiència, formació i competències en atenció ciutadana i suport digital.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els criteris següents:

descripció	puntuació
Presenta formació específica en competències digitals, certificats de formació administració electrònica o atenció al públic.	fins a 15 punts, 5 punts cada certificat de formació degudament signat digitalment.

Només es valorarà la formació degudament acreditada mitjançant certificats de formació corresponents al personal efectivament adscrit al servei.

## 4. Propostes de millora del Servei (fins a 30 punts)

descripció	puntuació
Propostes excel.lents amb contingut coherent, concretes i ben plantejades, que suposin assolir millores substancials	fins a 30 punts
Propostes adequades amb contingut coherent, concretes i ben plantejades, que millores limitades	fins a 20 punts
Propostes amb contingut bàsic i poc rellevants, amb benefici limitat	fins a 10 punts



**Departament:** Direcció Àrea Alcaldia  
**Núm. d'expedient:** 187/2025/CMSERV2

**En base a tot l'anterior, SOL·LICITO:**

**ÚNIC.- Iniciar procediment de contractació per a l'adjudicació del servei de CONTRACTE MENOR DE SERVEI DE SUPORT A LA CIUTADANIA EN PUNTS DE QUIOSC DIGITALS EN EL MARC DEL PROJECTE "TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA" amb inici durant el mes de Febrer del 2026, i finalització a les 23 setmanes de l'inici del mateix.**

Viladecans, a data de la signatura electrònica.

**Tinenta d'Alcaldesa d'innovació social  
i governança**