

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CENTRALETA TELEFÒNICA DE L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA

1. Antecedents

L'Agència de Residus de Catalunya (en endavant ARC) té contractat un servei extern d'atenció i gestió de les trucades telefòniques que permet garantir la recepció, filtratge i derivació de les comunicacions dirigides a l'ARC. Aquest servei dona suport tant a la ciutadania com a les diferents unitats internes de l'ARC.

L'actual contracte que regula aquest servei finalitza el 31 de desembre de 2025, motiu pel qual és necessari iniciar un nou procediment de contractació per garantir-ne la continuïtat.

2. Objecte

L'objecte del contracte és la prestació del servei extern de centraleta telefònica de l'ARC, incloent-hi:

- La recepció i gestió de totes les trucades entrants.
- La derivació a les extensions o grups funcionals corresponents.
- L'ús de les aplicacions corporatives Rainbow i RIAV.
- El manteniment i suport tècnic associat al servei de trucades.

3. Justificació de la necessitat i idoneïtat del contracte

La prestació del servei és imprescindible per garantir l'atenció telefònica a la ciutadania i altres organismes. L'ARC rep un volum molt elevat de trucades, entre 184 i 264 trucades diàries, i pics horaris de fins a 422 trucades entre les 10:00 i les 12:00. El servei requereix personal especialitzat i eines tecnològiques específiques, incloent:

- Sistemes Rainbow i RIAV
- Transferències avançades
- Estadístiques i monitoratge

- Accés remot i entorn en núvol

Per aquests motius és necessari contractar un servei extern capaç de garantir la continuïtat, qualitat i professionalitat del servei.

4. Import de licitació/valor del contracte VEC

Pressupost anual 2026:

- Hores anuals ordinàries de servei: 2.498 hores
- Bossa d'hores anual: 600 hores
- Preu màxim/hora: 17,00 € (sense IVA)
- Pressupost anual del contracte 2026: 52.666,00 €
- IVA (21 %): 11.059,86 €
- Total anual IVA inclòs: 63.725,86 €

El VEC és de 105.332,00 € (sense IVA).

5. Termini d'execució/duració del contracte

La durada del contracte serà des de la data de la seva signatura i finalitzarà el 31 de desembre de 2026.

Es preveu una prorroga d'un any de durada.

6. Lloc de lliurament/prestació del servei

El servei s'executarà des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, utilitzant Rainbow, RIAV i els equips facilitats per aquesta.

No es requereix presència del personal a les dependències de l'ARC.

7. Procediment d'adjudicació

El procediment d'adjudicació establert en aquesta contractació és un procediment obert simplificat, amb una tramitació ordinària.

8. Criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu

Els criteris d'adjudicació d'aquesta licitació són els següents:

- OFERTA ECONÒMICA: Preu hora del servei → 100 punts

Fórmula objectiva de valoració:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació

El valor de ponderació que s'assigna és el valor d'1, que és l'ordinari d'acord amb la mencionada instrucció.

9. Justificació de la classificació exigida

Sí és exigible en aquesta licitació. Les dades de la classificació són les següents:

Grup: U	Subgrups: 8	Categoria: 1
---------	-------------	--------------

10. Condicions especials d'execució

El contractista restarà obligat al compliment de les disposicions en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental.

De manera preceptiva, s'estableix com a condició especial d'execució de caràcter social del present contracte a l'empara de l'article 202 LCSP el garantir la paritat salarial entre les dones, homes i altres treballadors identitat o condició sexual o expressió de gènere diferent.

El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat, el compliment de la qual, en tots els seus termes, tindrà el caràcter d'obligació essencial del contracte.

11. Informe d'insuficiència de mitjans en contractes de serveis

L'ARC no disposa de personal propi suficient ni d'infraestructures per assumir la gestió tècnica i operativa del servei de centraleta, incloent Rainbow, RIAV, manteniment i atenció continuada.

Per aquest motiu és necessari contractar el servei extern.

12. Justificació de la no divisió en lots

El servei és únic i integral, ja que afecta:

- Un únic número de centraleta
- Un únic flux de trucades
- Un sistema unificat de gestió i monitoratge
- Coordinació amb els mateixos agents i aplicacions

La divisió en lots afectaria negativament la coherència i funcionalitat del servei.

13. Termini de garantia

S'estableix un termini de garantia a la finalització del servei de tres mesos.

14. Garantia provisional

No s'exigeix garantia provisional en aquesta licitació.

15. Subcontractació

El personal que dona el servei és personal d'un Centre Especial de Treball i no es pot subcontractar el servei.

16. Cessió del contracte

No es preveu en aquesta licitació.

17. Modificacions del contracte

No es preveuen modificacions del contracte.

18. Revisió de preus

No es preveu en aquesta licitació.

19. Responsable del contracte

Anna García Solano (Cap del departament de Persones i Serveis Generals)

SIGNATURES

Anna García Solano

Cap del departament de Persones i Serveis Generals

Jordi Caldés Casas

Director Adjunt