

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA PER A L'INICI DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIA D'ÚS D'UNA PLATAFORMA DE FORMACIÓ EN LÍNIA PER A LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA I ELS SEUS ORGANISMES AUTÒNOMS

La present memòria s'emet en compliment de l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, pel que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol a les Directives del Parlament Europeu i del Consell, 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, en endavant LCSP, relatiu a la necessitat i idoneïtat del contracte i eficiència en la contractació.

1. Justificació de la necessitat de la contractació

És objecte de la present memòria, promoguda pel servei de Desenvolupament de Persones i Talent - Formació de l'àrea de Persones i Talent, la contractació de la cessió de dret d'ús d'una plataforma de formació en línia, amb continguts i eines, amb l'objectiu de formar al personal de la Diputació de Tarragona i dels seus Organismes Autònoms en habilitats transversals fomentant el seu creixement professional i personal.

La unitat de Desenvolupament de Persones i Talent - Formació té com a missió prestar recursos d'aprenentatge que facilitin els processos de formació i la generació de coneixement. En aquest sentit, són elements claus la innovació de metodologies formatives i l'adaptació dels formats de formació a les condicions de treball dels empleats i empleades públiques.

Actualment, la demanda d'aprenentatge en línia ha augmentat considerablement. Per donar una resposta àgil i eficaç des d'una òptica integral cal oferir una plataforma en línia i transversal que reculli la gran totalitat de necessitats formatives dels diferents col·lectius professionals públics que s'integren en la Diputació.

Avui en dia, existeixen al mercat plataformes de formació en línia específiques per a organitzacions que ofereixen l'oportunitat de continuar aprenent sobre aquells temes que interessen i explorar-ne de nous que són tendència laboral. A més, és pràctica habitual del mercat, que les empreses proveïdores d'aquest subministrament ofereixin un preu únic per un nombre màxim d'usuaris.

Aquestes plataformes de formació en línia ofereixen un entorn personalitzat d'aprenentatge amb molts recursos interactius i multimèdia. A més a més, faciliten l'administració, organització i seguiment de les capacitacions internes.

Proporcionar una plataforma de formació en línia per a tot el personal de la Diputació i els seus Organismes Autònoms és la millor opció en termes de:

- Rendibilitat. El campus virtual evita la inversió en espais físics de formació, disposició d'equipaments i desplaçaments dels assistents. A més, el número d'alumnes s'amplia al no existir barreres físiques ni aforaments limitats.
- Automatització dels processos de l'administració, organització i seguiment de la formació de la plantilla.
- Disposició de continguts actualitzats, de fàcil accés i des de qualsevol dispositiu.
- Fidelització del talent i augment del nivell de satisfacció i compromís laboral al garantir els recursos necessaris pel desenvolupament professional.
- Augment de la productivitat, ja que la plantilla coneixerà de primera mà les últimes novetats relacionades amb les seves competències.

En aquest sentit, el servei de Desenvolupament de Persones i Talent - Formació de l'àrea de Persones i Talent no disposa del personal ni dels mitjans tècnics, motiu pel qual es fa necessari iniciar expedient administratiu de contractació oberta, no subjecte a regulació harmonitzada, d'acord al valor estimat del contracte i el seu objecte, conforme a l'establert en l'article 22 de la LCSP.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és fixar les condicions tècniques, funcionals i econòmiques que ha de regir la contractació de llicència d'ús d'una plataforma de recursos formatius en línia adreçada al personal de la Diputació de Tarragona i els seus Organismes Autònoms, d'acord amb el que s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Aquesta contractació té prestacions corresponents a un contracte de subministraments com és la subscripció de la llicència d'ús d'una plataforma de formació en línia i a més, també inclou serveis associats d'implementació i d'integracions addicionals per promoure l'ús massiu de la plataforma.

Tanmateix, per la tipologia del contracte es tramitarà com a subministrament, ja que la naturalesa principal d'aquesta licitació és de subscripció de llicència d'ús (85%) vers als serveis complementaris (15%):

PRESTACIONS DE LA LICITACIÓ	PERCENTATGE
Subministrament de la llicència d'ús plataforma de formació en línia, manteniment, i suport i assistència tècnica	85%
Serveis d'implementació i altres despeses associades.	15%

Aquest contracte incideix en el següent objectiu de desenvolupament sostenible:



3. Tractament de dades de caràcter personal

Tractament de dades personals de tercers de nivell baix.

4. Tramitació de l'expedient i procediment de licitació

Es proposa la tramitació de l'expedient de contractació del subministrament mitjançant subscripció de la llicència, i d'implementació, manteniment, suport i assistència tècnica d'una plataforma de formació en línia, amb continguts i eines, adreçada al personal de la Diputació de Tarragona i els seus Organismes Autònoms (d'ara en endavant Diputació de Tarragona).

El contracte seguirà els tràmits del procediment obert que es troba regulat en els articles 156 a 158 de la LCSP, d'acord amb el que estableix l'article 116.4.a) de la LCSP. La selecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat, ja que pot presentar oferta qualsevol empresa licitadora interessada, sempre que compleixi els requisits de solvència mínima exigits per la llei.

D'acord amb la tipologia de contracte, i de conformitat amb els articles 18 i 122.2 de la LCSP, són d'aplicació els contractes de subministraments per a la preparació i adjudicació al ser aquesta la prestació principal del contracte i el règim jurídic previst en el Plec de Clàusules Administratives Particulars per als efectes, compliment i extinció.

5. Divisió en lots de l'objecte del contracte

L'article 99.3 de la LCSP disposa que, sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permeti, es preveurà la realització independent de cada una de les seves parts mitjançant la divisió en lots, tot i que l'òrgan de contractació podrà no dividir en lots quan existeixin motius vàlids que hauran de ser justificats degudament a l'expedient.

La decisió de no procedir a la divisió en lots de l'objecte del contracte es fonamenta en el fet que l'execució separada de les diferents prestacions que el conformen comprometria la correcta realització del servei des d'un punt de vista tècnic (article 99.3.b) de la LCSP), en concret:

- a) El contracte requereix una integració profunda i coherent amb els sistemes corporatius de la Diputació:
- Integració obligatòria amb sistema d'autenticació únic (SSO Apareo CAS 6.4.x).
 - Delegació d'autenticació mitjançant protocols SAML 2.0/OpenIDConnect/OAuth 2.
 - Integració amb el sistema d'autorització corporatiu (MA3).
 - Interoperabilitat amb la plataforma LMS existent mitjançant LTI 1.1 i SCORM Remot.

Una fragmentació en lots implicaria múltiples integracions amb diferents proveïdors, generant incompatibilitats i augmentant exponencialment la complexitat tècnica i els riscos de seguretat.

- b) La unitat funcional indivisible i experiència d'usuari unificada. Les funcionalitats de la plataforma estan dissenyades per funcionar de manera conjunta i coherent, amb fluxos de treball interdependents (per exemple, els resultats de l'avaluació personal generen itineraris formatius personalitzats). A més, l'experiència de la persona usuària requereix coherència tecnològica en els següents termes:

- Accés únic des de la Intradt corporativa, sense múltiples autenticacions.
- Navegació integrada entre totes les funcionalitats.
- Sincronització de dades entre totes les funcionalitats.
- Continuïtat en el progrés formatiu entre diferents dispositius i formats.

Una divisió en lots amb diferents proveïdors comprometria aquesta experiència unificada i fluida.

6. Preu, valor estimat del contracte i pressupost màxim de licitació

6.1. Preu

El preu del contracte serà el que resulti de l'adjudicació del mateix.

El preu de la llicència i subscripcions s'ha establert en base a preus de mercat.

La distribució de la despesa es desglossa de la següent manera:

Distribució dels costos	Import
Subministrament (85%)	
- Llicència	26.520,00€
- Manteniment	8.160,00€
- Suport tècnic	6.120,00€
Servei (15%)	
- Implementació:	
• Costos Directes (CD)	4.435,20€
• Costos Indirectes (CI)	864,00€
• Benefici Empresarial (BE)	460,80€
- Altres despeses:	
• Integracions	1.440,00€
Total	48.000,00€

- a) De la part de subministrament s'inclou:

- D'acord amb preus de mercat, el cost de la llicència amb les funcionalitats requerides, engloba el 65% del cost total del subministrament: 26.520€.

- La subscripció del manteniment anual amb les actualitzacions de la plataforma, correccions d'errors i altres serveis de suport continu, s'estableix en un 20%: 8.160€.
- La subscripció de suport tècnic suposa un 15% del cost global de subministrament: 6.120€.

b) De la part del servei, s'inclou:

- Els costos d'implementació inclou la personalització de la plataforma, migració de dades, configuració inicial i formació de l'equip de la Diputació de Tarragona, que tingui el rol d'administrador de la plataforma de formació en línia. Això suposa un 80% del cost anual del servei, 5.760€, que es desglossa de la següent manera:
 - Els costos directes (CD) s'identifiquen a partir de les despeses de personal, el maquinari o programari dedicat, així com el cost de connectivitat necessària per a l'execució del servei. El CD suposa un percentatge del 77% dels costos totals d'implementació del servei, que són: 4.435,20€.

Els costos salarials s'ha fixat tenint en compte el Conveni col·lectiu de treball d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública (codi de conveni 99001355011983, publicat al BOE el 26 de juliol de 2023) i les categories professionals (grup A, B i C, nivell 1) de l'Àrea 4 de consultoria tecnològica (annex I). A partir d'aquesta base mínima i pel que fa a alguns dels perfils indicats segons l'especialització requerida, s'ha realitzat una adequació a partir del salari de mercat vinculada al perfil indicat.

Les empreses licitadores gaudeixen de total llibertat per oferir la composició de l'equip que considerin més adient, dins del pressupost del contracte i respectant els requeriments de la prestació, recollits en els Plecs que regulen aquesta contractació.

- Els costos indirectes (CI) són aquells relatius al funcionament ordinari o general de l'empresa, com ara els relatius a despeses generals de funcionament, els d'aprovisionament, els d'administració, els financers, etc. El CI suposa un percentatge del 15% dels costos totals d'implementació, que són: 864€.
- El benefici empresarial (BE) suposa un percentatge del 8% dels costos totals del servei d'implementació, que són: 460,80€.
- Les altres despeses associades fan referència a les integracions requerides a l'apartat 4. Requeriments Tecnològics del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Suposen un 20% de la partida dels serveis, que són 1.440€.

6.2. Valor estimat

El valor estimat del contracte (VEC), als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la LCSP, és de 129.600€, IVA no inclòs.

La xifra indicada correspon a la previsió estimada amb la possible pròrroga:

DESCRIPCIÓ	IMPORT TOTAL
Total pressupost màxim de licitació (IVA no inclòs)	48.000,00€
Import pròrrogues (2)	81.600,00€
Import de modificacions	0,00€
Valor estimat (Iva no inclòs)	129.600,00€

De la pròrroga només s'inclou la part de subministrament que engloba la llicència d'ús, la subscripció de manteniment i suport tècnic. Els serveis d'implementació (5.760€) i altres despeses associades (1.440€), són serveis que s'hauran executat en l'inici del contracte.

6.3. Pressupost base de licitació

El pressupost de licitació es fixa en la quantitat de 58.080€ IVA inclòs, sense pròrrogues i constitueix el preu màxim que poden oferir les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte:

Pressupost	48.000€
IVA (21 %)	10.080€
Pressupost de licitació (IVA inclòs)	58.080€

Les empreses licitadores hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost màxim de licitació, amb indicació de l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

7. Criteris d'adjudicació

La puntuació total màxima d'aquest procediment serà de 100 punts

La valoració de les proposicions per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa atindrà, a més del preu de les empreses licitadores, altres criteris directament vinculats a l'objecte del contracte, i relacionats amb la qualitat de la prestació del servei i proposta formativa. Aquesta pluralitat de criteris no és restrictiva de l'efectiva competència entre els operadors del mercat.

Tots els criteris garanteixen la possibilitat que les ofertes siguin valorades en condicions de competència efectiva, i permeten identificar l'oferta que presenta la millor relació qualitat-preu.

Es defineix un mecanisme de control de qualitat que garanteixi la correcta execució del contracte. Per a determinar l'aptitud de les propostes tècniques rebudes, s'estableix un límit mínim de puntuació obtinguda en els criteris en funció de judici de valor, que es fixa en el 50% de la puntuació màxima. D'aquesta manera, només aquelles ofertes que assoleixin aquest llindar seran declarades com a aptes i continuaran amb al procés d'avaluació dels criteris quantificables automàticament

Per a la valoració de les ofertes, es tindran en compte els criteris que figuren en la taula següent. L'oferta guanyadora serà aquella que obtingui la millor puntuació

CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA
EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR	45 punts
CRITERI 1: Qualitat de la proposta tècnica	25 punts
CRITERI 2: Característiques de la plataforma	20 punts
QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT	55 punts
CRITERI 3: Oferta econòmica	35 punts
CRITERI 4: Integracions addicionals (especificades al PPT)	20 punts
TOTAL	100 punts

Les empreses licitadores hauran de facilitar el següent contingut per realitzar la valoració dels diferents criteris en funció de :

- Sobre 2, criteris avaluable mitjançant judici de valor: *demo* de la plataforma (amb usuari i contrasenya) i memòria que especifiqui la qualitat dels continguts desenvolupats, característiques de la plataforma i requeriments funcionals. L'extensió màxima de la memòria serà de 30 pàgines i ha d'incloure imatges de captura de pantalla que exemplifiquin les característiques i especificacions de l'entorn de treball i de les activitats formatives.
- Sobre 3, criteris automàtics: memòria econòmica, memòria tècnica de les integracions addicionals i objecte de valoració automàtica que figuren en el Plec de prescripcions tècniques, i manual API REST

Aquelles empreses que no presentin l'accés a la *demo* a la plataforma i les memòries explicatives quedaran excloses de la licitació.

7.1. Criteri en funció d'un judici de valor (45 punts)

CRITERI 1) QUALITAT DE LA PROPOSTA TÈCNICA (fins a 25 punts)

S'atorga més puntuació al criteri "Qualitat de la proposta tècnica" per garantir que la plataforma de formació en línia respongui de forma òptima a les necessitats organitzatives, assegurant la qualitat, l'adequació metodològica i l'actualització dels continguts.

La valoració del criteri es realitzarà d'acord amb els següents paràmetres i puntuació:

CRITERI	SUBCRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA
Qualitat de la proposta tècnica	Es tindrà en compte l'aplicabilitat dels continguts i activitats a les necessitats del col·lectiu de persones treballadores públiques.	Fins a 4 punts
	Es valorarà la claredat, estructura i coherència dels programes formatius, recorreguts i activitats formatives	Fins a 5 punts

	S'apreciarà la qualitat dels continguts desenvolupats i rigor pedagògic	Fins a 5 punts
	Es considerarà l'actualització dels continguts formatius (grau d'innovació)	Fins a 4 punts
	Es qualificarà la utilització d'una comunicació inclusiva i un llenguatge no sexista tant en l'eina	Fins a 3 punts
	Es valorarà l'ús de recursos multimèdia i activitats interactives que enriqueixin l'experiència d'aprenentatge de la persona usuària.	Fins a 4 punts

CRITERI 2) CARACTERÍSTIQUES DE LA PLATAFORMA (fins a 20 punts)

El criteri "Característiques de la plataforma" es justifica per la necessitat que el servei formatiu no es limiti a la disponibilitat de continguts, sinó que asseguri un entorn tecnològic que en permeti un ús fluid, segur i orientat a la millora de competències. Verificar que l'eina reuneix amb les condicions tècniques d'arquitectura funcional, d'accessibilitat i d'usabilitat és clau per garantir la participació, la reducció de barreres digitals i l'optimització del procés formatiu.

La valoració del criteri es realitzarà d'acord amb els següents paràmetres i puntuació:

CRITERI	SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA
Característiques de la plataforma	Accessibilitat i disseny de la interfície. Es tindrà en compte els següents paràmetres amb 3 punts per cadascun: - l'organització de continguts, l'estructura i composició dels espais d'interacció, - la coherència de tipografies i colors, disseny d'icones i imatges representatives del curs.	Fins a 6 punts
	Facilitat d'ús i d'administració de l'eina.	Fins a 5 punts
	Lògica de navegació. Es tindrà en compte els següents paràmetres amb 1 punt per cadascun: - accés als continguts, - participació en les activitats, - seguiment del progrés de formació, - obtenció de suport sense dificultats, - minimització d'errors.	Fins a 5 punts
	Millores sobre la plataforma (possibilitat de generar campanyes de comunicació, disposar de materials descarregables per les persones usuàries, fomentar el treball col·laboratiu, etc.) Per cada proposta aportada es valorarà en 1 punt fins a arribar a la puntuació màxima establerta per aquest subcriteri.	Fins 4 punts

La inclusió en el sobre de documentació valorable mitjançant criteris de judici de valor, d'informació valorable posteriorment (criteris automàtics), serà causa d'exclusió.

7.2. Criteris quantificables automàticament (55 punts)

CRITERI 3) OFERTA ECONÒMICA (fins a 35 punts)

La proposició econòmica està relacionada amb el principi d'eficiència en la utilització de diners públics. En aquest cas, suposa una puntuació màxima de 35 punts.

La fórmula utilitzada garanteix un repartiment equitatiu de les puntuacions entre totes les empreses licitadores, de manera que es respecta el criteri de proporcionalitat:

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

On:

- P_v: Puntuació de l'oferta a valorar.
- O_v: Oferta a valorar.
- O_m: Oferta millor.
- IL: Import de licitació.
- P: Punts del criteri
- VP: Valor de ponderació

La fórmula escollida per valorar l'oferta econòmica és la proposada per la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en la seva directiu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

Amb l'aplicació d'aquesta fórmula resulta una valoració proporcional i gradual segons la diferència respecte a l'oferta amb la millor baixa, permetent una valoració justa i equilibrada, que evita que petites diferències de baixa impliquin una gran diferència en la puntuació.

La seva aplicació atorga puntuacions a la totalitat de les ofertes presentades, de manera que la màxima puntuació és per l'oferta amb el percentatge de baixa més elevat i la resta de manera proporcional en funció del percentatge de baixa ofertat.

Pot ser considerada una oferta econòmica com a anormalment baixa quan el seu import sigui inferior en més d'un 20% de la mitjana aritmètica del conjunt de les ofertes presentades.

CRITERI 4) INTEGRACIONS ADDICIONALS (fins a 20 punts)

Amb el criteri “Integracions addicionals”, especificades al PPT, es vol valorar que els elements de la plataforma de formació en línia funcionin en conjunt amb els sistemes de la Diputació de Tarragona, d’acord amb els següents paràmetres:

CRITERI	PUNTUACIÓ
Sistema d'autorització	Si: 4 punts No: 0 punts
Obtenció de les dades de les persones treballadores i la seva adscripció organitzativa	Si: 4 punts No: 0 punts
Obtenció d'informació del curs respecte a la seva vigència i si té test final d'avaluació	Si: 4 punts No: 0 punts
Obtenció de la nota numèrica del test (quan l'activitat formativa en té) realitzada per l'usuari/ària	Si: 4 punts No: 0 punts
Obtenció del 90-100% de progrés de l'activitat completada per l'usuari/ària	Si: 4 punts No: 0 punts

Les empreses licitadores hauran d'aportar document a on acrediti si són capaços de realitzar cada una de les integracions addicionals especificades al PPT:

Integracions addicionals	Assenyala l'opció indicada	
Sistema d'autorització	☐ SI	☐ NO
Obtenció de les dades de les persones treballadores i la seva adscripció organitzativa	☐ SI	☐ NO
Obtenció d'informació del curs respecte a la seva vigència i si té test final d'avaluació	☐ SI	☐ NO
Obtenció de la nota numèrica del test (quan l'activitat formativa en té) realitzada per l'usuari/ària	☐ SI	☐ NO
Obtenció del 90-100% de progrés de l'activitat completada per l'usuari/ària	☐ SI	☐ NO

Cal marcar amb una creu (X) l'opció triada per a cada una de les integracions addicionals. En cas que no es marqui cap opció o bé les dues, s'entendrà que no s'ofereix millora i s'obtindrà 0 punts.

A més a més, també hauran d'aportar el manual API REST i documentació tècnica justificativa que acrediti que compleixen amb les diferents integracions demanades, incorporant la justificació de com s'executarà:

- la integració amb el sistema d'autorització MA3.
- La integració amb els sistemes de la Diputació per obtenir les dades de les persones treballadores i estructura organitzativa (mitjançant crides REST o a través d'intercanvi de fitxers).

- c) La exportació de les dades de l'aplicació mitjançant l'enviament d'un *dump* d'Oracle.

8. Existència de consignació pressupostària

L'import corresponent al cost del contracte anirà a càrrec de l'aplicació pressupostària 8030/920/22606 de l'exercici 2026.

9. Criteris de solvència

Els requeriments i la solvència mínima exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat de manera proporcional d'acord amb l'objecte i el pressupost del contracte, així com la de poder donar compliment a les previsions del plec de prescripcions tècniques i del plec de clàusules administratives particulars

Solvència econòmica i financera

Les empreses licitadores acreditaran la seva solvència econòmica i financera pels criteris, requisits i mitjans d'acreditació establerts en l'article 87 de la LCSP.

Solvència tècnica mínima

S'entendrà com solvència tècnica mínima per a l'execució del contracte, l'experiència en projectes similars i la disposició a assignar a l'execució del contracte personal tècnic amb coneixements i experiència suficients.

Per acreditar-ho caldrà presentar una relació dels principals subministraments realitzats d'igual o similars que els que constitueixen l'objecte del contracte dels últims 3 anys. Aquesta relació haurà d'incloure l'objecte, import, dates i el destinatari, públic o privat d'aquests, signada pel representant legal de l'empresa.

10. Durada del contracte i possibles pròrrogues

La durada del contracte s'ha fixat per 1 any des de la posada en marxa, amb possibilitat de 2 pròrrogues d'1 anualitat més cadascuna.

11. Modificació del contracte

No es preveu la modificació del contracte.

12. Lloc i termini d'execució

El lloc de lliurament serà el que determini l'àrea IT de la Diputació de Tarragona.

Els treballs de consultoria a realitzar per a les integracions es podran realitzar de forma remota i sempre i quan els resultats finals dels treballs sigui implementat allà a on s'indiqui l'àrea IT i pugui ser verificat per aquesta en els entorns subministrats a tal efecte.

El termini per a la posada en marxa i lliurament del sistema en la seva totalitat es fixa en un màxim de 2 mesos des de la data de formalització del contracte. En aquest període, la Diputació de Tarragona realitzarà les comprovacions necessàries sobre la qualitat de l'objecte del contracte d'acord amb les previsions dels serveis descrits en el PPT.

13. Revisió de preus

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

14. Penalitats

S'estableix la següent penalitat específica per al termini parcial de posada en marxa i fer accessible la totalitat dels serveis de la plataforma establert en el Plec de prescripcions tècniques.

- Per cada dia de retard en el termini màxim de 2 mesos a partir de la data de formalització pel qual l'empresa adjudicatària s'ha compromès a posar en marxa i fer accessibles tots els serveis de la plataforma: 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte.

En el cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) detallats al Plec de Prescripcions Tècniques per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Tarragona opti per la no resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicarà tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre l'adjudicatari i els tècnics de la Diputació de Tarragona per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la Diputació detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a l'adjudicatari.
- Durant la reunió de seguiment l'adjudicatari podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, l'adjudicatari elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la Diputació de Tarragona i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la Diputació.

En relació a les categories d'incidències:

- Critiques: 0,1% del preu de contracte, IVA exclòs, per cada hora laborable completa de retard en la resolució de les incidències.
- Normals: 0,05% del preu de contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complert de retard en la resolució de les incidències.

15. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és la cap del Servei de Desenvolupament de Persones i Talent de la Diputació de Tarragona.