



MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER UN CENTRE DE SERVEI D'ATENCIÓ I SUPORT A LA CIUTANIA EN RELACIÓ A LES EINES D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT D'ARGENTONA

D'acord amb el que disposa l'article 28 de la LCSP, la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant contractació, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut, s'han de determinar amb precisió, i se n'ha de deixar constància en la documentació preparatòria abans d'iniciar el procediment encaminat a la seva adjudicació. L'article 63.3.a) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes de sector públic (LCSP), indica que s'haurà de publicar en el perfil del contractant una memòria justificativa del contracte i un informe d'insuficiència de mitjans en el cas de contractes de serveis.

D'acord a l'article 116.3 de la LCSP a l'expedient s'incorporaran el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques que hagin de regir el contracte. El motiu del present document és donar compliment a allò que preveuen els arts. 28 i 116.1 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP) relatius a la necessitat i idoneïtat del contracte i eficiència en la contractació i de l'expedient de contractació per la seva iniciació i contingut. Aquest article demana que es justifiqui adequadament en l'expedient les decisions sobre els aspectes següents:

- L'elecció del procediment de licitació.
- El valor estimat del contracte con una indicació de tots els conceptes que l'integren com són el pressupost base de licitació.
- Les necessitats de l'Ajuntament que es pretenen satisfer mitjançant la contractació de les prestacions corresponents; i la seva relació amb l'objecte del contracte, que haurà de ser directa, clara i proporcional.
- En els contractes de serveis, l'informe d'insuficiència de mitjans.

Els contractes que realitzin les administracions públiques s'han d'adjudicar d'acord amb les normes de la LCSP, per la qual es traslladen 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.

1 .Objecte complet del contracte

L'objectiu del present informe és establir les especificacions tècniques per l'adjudicació d'un centre de servei d'atenció, suport i consultoria a la ciutadania en relació amb les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament d'Argentona.

El projecte garantirà el dret d'ús de l'administració electrònica per part de la ciutadania, ja que estaran acompanyats telefònicament, el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.





**Ajuntament
d'Argentona**

Amb horari del servei: l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres, dies hàbils a Argentona, tot exclouïen festius nacionals i autonòmics.

Per a la codificació de l'objecte del contracte seran d'aplicació els codis CPV aprovats pel Reglament (CE) núm. 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007 que modifica el Reglament (CE) nº 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, pel qual s'aprova el Vocabulari comú de contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament Europeu i del Consell sobre els procediments dels contractes públics, en allò referent a la revisió del CPV.

Les codificacions són les següents:

CPV:

7225300-3 Serveis unitat d'assistència i suport.

Unitats	Productes i serveis	Tipus de Pagament
1	Servei d'atenció , suport i consultoria a la ciutadania en relació amb les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament d'Argentona	Anual

No s'està alterant l'objecte del contracte per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació.

3.- Elecció del procediment:

La contractació es tramitarà mitjançant Procediment Obert obert simplificat i tramitació ordinària, atès el compliment de les condicions establertes en l'article en base al disposat a l'article 159 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, en tant que el VEC no excedeix de 140.000 euros sense IVA i estem davant d'un contracte de serveis.

4.- Vigència del contracte:

La vigència del contracte serà de **1any** a comptar des de la formalització del contracte, El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, mitjançant acord de l'òrgan de contractació, amb tres pròrrogues d'un any cadascuna (1+1+1). L'Ajuntament notificarà la voluntat de prorrogar-lo almenys amb dos mesos d'antelació. Per tant , la durada màxima del contracte, pròrrogues incloses serà de 4 anys (1+1 + 1 + 1).

Malgrat allò expressat als apartats anteriors, si al venciment de la vigència màxima d'aquest contracte no s'hagués formalitzat un nou contracte per circumstàncies, incidències o fets imprevisibles dins el procediment d'adjudicació per a l'òrgan de contractació que garanteixi la continuïtat de les prestacions dels serveis, i sempre que l'anunci de licitació s'hagi fet abans dels tres mesos anteriors a la finalització del contracte i que existeixin raons d'interès públic per





**Ajuntament
d'Argentona**

a no interrompre els serveis, es podrà prorrogar aquest contracte fins a l'inici de l'execució del nou contracte de serveis que derivi del procediment contractual i, en tot cas, per una durada màxima de 9 mesos i sense modificar la resta de condicions vigents del contracte.

4.- Classificació que s'exigeix als participants i justificació:

No s'exigeix, atesa la tipologia contractual.

5.- Criteris de Solvència tècnica o professional i econòmica i financera, amb la justificació.

Només podran participar en aquesta licitació les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en una prohibició de contractar, i acreditin la seva solvència econòmica, financera i tècnica o professional.

Els criteris de solvència tècnica, econòmica i financera i les condicions especials d'execució requerits a la licitació són els que millor poden justificar que l'empresa compta amb els recursos econòmics i tècnics suficients per donar resposta a la contractació del Servei.

Els requeriments i la solvència mínima exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat 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. Els licitadors, segons el disposat a l'article 159.4.a) han d'estar inscrits en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o quan escaigui de conformitat amb el que estableix l'apartat 2 de l'article 96 en el registre oficial de la comunitat autònoma corresponent, en la data final de presentació d'ofertes sempre que la concurrència no es vegi limitada.

A aquests efectes, també es considerarà admissible la proposició del licitador que acrediti haver presentat la sol·licitud d'inscripció en el corresponent Registre juntament amb la documentació preceptiva per aquest, sempre que la sol·licitud sigui de data anterior a la data final de presentació de les ofertes. L'acreditació d'aquesta circumstància tindrà lloc mitjançant l'aportació de l'acusament de rebuda de la sol·licitud emesa pel corresponent Registre i de una declaració responsable d'haver aportat la documentació preceptiva i de no haver rebut requeriment de subsanació d'aquesta.

Els licitadors hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica mitjançant l'aportació dels documents següents:

a) Solvència econòmica o financera

Les empreses hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i financera a través dels següents mitjans (art. 87 LCSP):





**Ajuntament
d'Argentona**

1. Volum anual de negocis referit a l'any de major execució dels darrers tres anys conclosos ha de ser d'almenys una vegada i mitja el valor anual mitjà del contracte.

Aquesta circumstància s'acreditarà mitjançant el certificat del Registre Oficial de Licitadors i d'Empreses Classificades del Sector Públic (ROLECSP) o del Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI). Subsidiàriament -això és, en cas que el certificat no reculli aquesta informació- l'acreditació es podrà dur a terme mitjançant l'aportació dels comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil (és imprescindible que s'aporti el model normalitzat del Registre Mercantil) o en el registre oficial que correspongui o, en el cas d'empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil, mitjançant el llibre d'inventaris i comptes anuals legalitzats per aquest Registre. Les empreses, que per la seva prompte creació, encara no tinguin comptes anuals aprovats i dipositats el Registre Mercantil i els empresaris individuals acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant la presentació del model 390 (declaració anual IVA) o bé el model 303 (declaració mensual o trimestral IVA) quan sigui inferior a l'any.

En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora o contractista individual sigui inferior a tres anys, el requeriment d'acreditació del volum anual de negocis es podrà referir al període efectiu d'activitat de l'empresa. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

b) Solvència tècnica

Les empreses hauran d'acreditar la seva solvència tècnica a través dels següents mitjans (art. 90 LCSP):

- S'haurà d'acreditar haver realitzat 3 serveis de característiques similars a l'objecte del contracte en els darrers tres anys.

Aquesta circumstància s'acreditarà el certificat del Registre Oficial de Licitadors i d'Empreses Classificades del Sector Públic (ROLECSP) o del Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI). Subsidiàriament -això és, en cas que el certificat no reculli aquesta informació l'acreditació es podrà dur a terme mitjançant l'aportació d'una relació dels serveis realitzats per l'interessat en el curs dels darrers tres anys, corresponents al mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte, especificant l'import, les dates i el destinatari públic o privat.

En el cas de destinataris públics, els serveis realitzats s'entendran acreditats si s'aporta certificat expedit o visat per l'òrgan competent. En el cas de destinataris privats, els serveis realitzats es podran acreditar mitjançant certificats expedients per aquests o, en el seu defecte, mitjançant declaració del licitador acompanyada dels documents que acreditin la realització de la prestació. Els certificats de bona execució emesos per destinataris públics podran ser comunicats directament per aquesta entitat a l'òrgan de contractació.

Per determinar la correspondència entre els serveis acreditats i els de l'objecte del contracte es verificarà la coincidència entre els tres primers dígits dels seus respectius codis CPV. Aquests certificats de bona execució indicaran l'import, les





**Ajuntament
d'Argentona**

dates i el lloc d'execució dels serveis i caldrà precisar si es van realitzar segons les regles per les quals es regeix la professió i es van portar normalment a bon terme; si escau, aquests certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

Quan calgui per garantir un nivell adequat de competència, els poders adjudicadors podran indicar que es tindran en compte les proves dels serveis pertinents efectuades més de cinc anys abans.

Els licitadors declararan el compliment de la solvència al document DEUC, que caldrà presentar al sobre únic. Posteriorment, quan s'envii el requeriment de futur adjudicatari, el licitador que hagi obtingut la major puntuació haurà de presentar els documents que certifiquin la solvència prèviament declarada, en els termes establerts a la clàusula setzena del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Justificació:

Aquests criteris de solvència tècnica i econòmica i financera són necessaris i crucials per garantir una correcta execució i funcionament del contracte, així com per gaudir d'un servei de qualitat.

A banda i en relació als criteris de solvència tècnics específics, és imprescindible l'acreditació del compliment en tant que són aspectes necessaris per a la prestació del servei, sense els quals seria impossible la correcta prestació d'aquests. Els criteris de solvència econòmica i professional es determinen prenent de model els previstos en els articles els articles 87.3 a) i 90.2 LCSP; considerant el valor anual mig del contracte com un import de referència per calcular la solvència econòmica i tècnica, el qual considerem suficient per assegurar uns mitjans adequats per la prestació del servei, sense que suposin una barrera d'accés o restricció de la competència.

Requerits a la licitació són els que millor poden justificar que l'empresa compta amb els recursos econòmics i tècnics suficients per donar resposta a les necessitats de l'Òrgan de contractació. A més, aquests requisits de solvència tècnica específica són els necessaris i mínims indispensables per garantir la qualitat del contracte i la correcta execució d'aquest, en base als coneixements i l'experiència en el sector, a més de l'especialització de les persones que prestaran el servei que es pretén licitar.

En aquest sentit, doncs, els requisits de solvència són els mínims indispensables, necessaris i proporcionals a l'objecte del contracte, el qual, degut a la seva complexitat i a la pròpia naturalesa del servei, que requereix de uns coneixements amplis en la matèria i sostinguts per una experiència contrastada en el sector, ha de preservar el benestar del destinatari del servei i minimitzar, en la mesura del possible, els riscos d'una possible prestació d'aquest de manera incorrecta.

6.- Criteris d'adjudicació i justificació

Atesa la naturalesa de la prestació a contractar, el criteri a tenir en compte exclusivament a l'adjudicació serà l'oferta econòmica presentada que en cap cas





**Ajuntament
d'Argentona**

podrà ser superior al pressupost base de licitació detallat, ja que no és possible variar els terminis d'entrega i les modificacions que es puguin dur a terme s'inclouen com aspectes a negociar, per tant, tenint en compte els aspectes a negociar, el preu és l'únic factor determinant de l'adjudicació.

Els criteris d'adjudicació han estat seleccionats d'acord amb els requisits assenyalats a l'article 145.5 LCSP:

- a) Estan vinculats a l'objecte del contracte.
- b) S'han formulat de manera objectiva i respectant els principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat.
- c) Garanteixen que les ofertes seran avaluades en condicions de competència efectiva i amb especificacions que permeten comprovar de manera efectiva la informació aportada pels licitadors.

Ateses les característiques de l'objecte d'aquest contracte, el preu esdevindrà l'únic criteri de la valoració de l'oferta. La puntuació màxima de la totalitat dels criteris d'adjudicació és de 100 punts, distribuïts de la següent manera:

A. CRITERIS OBJECTIUS AUTOMÀTICS (80 punts)

Criteris quantificables automàticament, amb una puntuació màxima de 80 punts, segons el següent detall:

1. Criteri econòmic, avaluable automàticament respecte a l'import d'implementació del projecte (preu de licitació 12.000€ sense IVA), fins a 75 punts.

L'oferta més econòmica que no s'hagi declarat com anormalment baixa, rebrà la puntuació màxima de 75 punts. La resta d'ofertes que no s'hagin declarat anormalment baixes, rebran una puntuació inversament proporcional a la de l'oferta més econòmica, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

Obtenint la màxima puntuació l'oferta més econòmica i puntuant-se la resta d'ofertes econòmiques respecte de la part relativa al servei segons la fórmula següent:

$$P = 75 \times \text{Ofm} / \text{Of}$$

P = puntuació obtinguda per l'oferta valorada

Ofm = preu de l'oferta més econòmica

Of = preu de l'oferta valorada

Les ofertes considerades anormalment baixes es tractaran segons s'estableix a l'article 149 de la LCSP 9/2017.





Justificació del criteri:

D'acord amb l'article 145.7 LCSP, s'indica que aquesta millora té relació amb l'objecte del contracte. La fórmula utilitzada respecta els criteris establerts per la doctrina dels tribunals de recursos contractuals: no atribueix major puntuació a les ofertes que no siguin les més econòmiques com quan es té en compte la relació de l'oferta amb la baixa mitjana, no estableix llimars de sàcietat, més enllà dels quals els licitadors no perceben una puntuació superior, no redueix significativament els marges entre les ofertes més cares i les més econòmiques i, al revés, no magnifica diferències econòmiques mínimes.

El present criteri pretén obtenir una millor oferta econòmica i una rebaixa en el cost de la prestació del servei, per això en surten beneficiades amb més puntuació les ofertes que ofereixen una major rebaixa en el preu. Segons la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, assignant el preu un 100% de la valoració total de la licitació a la part econòmica, en tant que no es considera que sigui un criteri que atempti contra la participació de les Empreses i es considera adequat, donada la naturalesa del contracte.

2. Idioma de prestació del servei, fins a 5 punts

Es farà com a mínim exigible en català, castellà, anglès o francès, sempre segons preferència del ciutadà. Segons les dades del Institut d'estadística de Catalunya en data 29/02/2024, al municipi d'Argentona viuen 473 persones amb nacionalitat de la Unió Europea (no contemplant Espanya), Amèrica del Nord i Central i Àsia i Oceania, i 175 persones procedents d'Àfrica.

Cada idioma addicional es puntuarà segons la següent taula:

Descripció		Puntuació
Proposta de prestació del servei en d'altres idiomes, detallant a la proposta els idiomes	1 idioma addicional	2 punts
	2 idiomes addicionals	4 punts
	3 idiomes addicionals	5 punts

Justificació del criteri:

L'article 145 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP) estableix que els contractes públics s'han d'adjudicar atenent a la millor relació qualitat-preu, mitjançant criteris econòmics i criteris qualitatius vinculats a l'objecte del contracte, formulats de manera objectiva i respectant els principis d'igualtat, transparència i proporcionalitat i han de contribuir a obtenir serveis que responguin a les necessitats reals de l'Administració i dels ciutadans (art. 145.4 i 145.5 LCSP). En el present cas, es considera que aquest criteri és vinculat a





**Ajuntament
d'Argentona**

l'objecte del contracte i al seu mode de prestació, no restringeixen la competència i son mesurables, objectius i proporcionats.

El servei objecte de contractació implica atenció i comunicació directa amb els ciutadans. Per aquesta raó, el domini d'idiomes en què es pugui prestar el servei constitueix un element directament relacionat amb la qualitat de la prestació, ja que millora l'accessibilitat del servei, garanteix la igualtat de tracte entre ciutadans, facilita la comunicació eficient i la resolució d'incidències i redueix barreres lingüístiques per a col·lectius residents que no dominen el català o el castellà, de conformitat amb l'article 145.5 LCSP, que admet criteris relacionats amb qualsevol aspecte de la prestació o del seu procés, sempre que millorin la qualitat percebuda pel ciutadà.

El municipi d'Argentona compta amb un teixit poblacional significativament divers i, per tant, la necessitat que els serveis municipals puguin atendre ciutadans que no tenen com a idioma habitual el català o el castellà i per això, establir un criteri de puntuació lligat a la capacitat del licitador de prestar el servei en idiomes addicionals és objectivament necessari, proporcionat i justificat, responent a necessitats reals de prestació i als principis d'eficiència i qualitat de servei que inspiren la LCSP.

Respecte del requisit mínim garanteix atendre en les llengües oficials a Catalunya (català i castellà), les llengües europees més habituals entre la població estrangera resident i en general, idiomes de presència internacional habitual en serveis municipals. A més, el sistema de punts incentiva la millora de la qualitat del servei, no estableix cap idioma concret, evitant discriminació, és verificable mitjançant acreditació documental i no és un criteri exclouent o determinant de manera desproporcionada.

B. CRITERIS SUBJECTIUS Criteris avaluables subjectivament, fins a 20 punts.

Al tractar-se d'un contracte que pot afectar la propietat intel·lectual els licitadors podran marcar el caràcter confidencial total o parcial de les memòries presentades.

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica on es defineixi detalladament i de forma ordenada la totalitat dels punts definits dins de l'apartat 4.b de requisits d'expertesa. Es valorarà el detall i qualitat de la solució proposada, així com les millores o innovacions que siguin susceptibles de millorar el servei d'acord als ítems de valoració.

Cada un dels 5 requisits a desenvolupar a la memòria tècnica es puntuarà amb els punts indicats. Els requisits i el ítems de valoració són els següents:

1. Informació d'atenció: el servei oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a





**Ajuntament
d'Argentona**

realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament, o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Descripció	Puntuació
El model de transferència de coneixement bidireccional entre l'Ajuntament i l'Adjudicatari	1 Punt
Flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers	1 Punt
Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament	1 Punt
Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió	1 Punt
Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua.	1 Punt

2. Recursos personals i materials: relació de recursos personals i materials destinats al servei.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Descripció	Puntuació
Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries).	2 Punts
Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica	2 Punts

3. Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Descripció	Puntuació
Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta	2,5 Punts
Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar	2,5 Punts





4. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Descripció	Puntuació
Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow.	1 Punts
Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.	1 Punts

5. Informes de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret: o La informació i la seva utilitat real. o La claredat i concreció de resum.	2 Punts
El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret: o Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible. o Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta. o Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.	2 Punts

Justificació del criteri: Aquest criteri es fonamenta en la necessitat de garantir que el servei objecte del contracte s'executi amb la màxima qualitat, precisió i fiabilitat. La metodologia de treball i el servei que es pretén contractar són els elements que determinen, en primera instància, la capacitat real de l'empresa per realitzar el servei d'acord amb els estàndards exigits. Una valoració detallada i graduada permet; assegurar la transparència en el procés de licitació, proporcionar als licitadors informació clara sobre què es puntua, com i per què, evitar interpretacions arbitràries o discrecionals, determinar amb objectivitat quines propostes aporten un major valor tècnic i organitzatiu.

Per tot això, la puntuació assignada s'estableix en funció directa del grau de qualitat, millora i robustesa de la metodologia presentada, en relació amb les exigències del PPT i amb les necessitats específiques del servei contractat.

7.- Condicions especials d'execució amb la justificació.





Són condicions especials d'execució les que consten en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, així com les previstes al Plec de Prescripcions Tècniques i al quadre de característiques específiques, i també l'obligació del contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, de conformitat amb l'establert al Reial Decret-Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel que s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions i la respectaran en tots i cadascun dels seus termes.

Les condicions d'execució són les previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, el Plec de Prescripcions Tècniques i en el Quadre de característiques, justificades per l'exigència de la normativa de preveure aspectes de caràcter social en la contractació, en el present expedient, s'opta per condicions especial d'execució relatives a mantenir en el personal adscrit al contracte, les condicions laborals previstes en el conveni col·lectiu aplicable, obligacions relatives a informar sobre les eventuais empreses subcontractades, així com el compliment dels terminis de pagament amb els mateixos.

Adicionalment, a les condicions especials d'execució de caràcter social, també s'inclouen altres condicions especials d'execució consistents en observar els principis, normes i cànons ètics propis de les activitats, oficis o professions corresponents a les prestacions objecte del contracte; no realitzar accions que posin en risc l'interès públic; denunciar situacions irregulars en procediments de contractació pública o l'execució del contracte, així com abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir distorsions en la competència; respectar les normes de confidencialitat i col·laborar amb l'òrgan de contractació facilitant tota aquella informació que pugui ser relativa per l'avaluació i seguiment del contracte.

Per una banda, les condicions especials d'execució de caire social s'estableixen, d'acord a l'exigència legal de contemplar clàusules de caire o protecció social, considerant que les anteriors asseguruen el compliment de les condicions laborals mínimes que ha de tenir el personal adscrit en el servei de contractació

Per altra banda, la resta de condicions especials d'execució, s'estableixen a fi d'assegurar la correcta execució del contracte, des d'un prisma de l'ètica professional, el respecte a la normativa de competència, protecció de dades i transparència.

8.- Pressupost base de licitació desglossat.

D'acord amb el previst als articles 99, 100 i concordants de la LCSP el pressupost de licitació del contracte és adequat als preus de mercat i s'ha establert sobre els costos directes, indirectes i altres eventuais que s'estableixen a continuació i que





Ajuntament
d'Argentona

s'han incorporat a les clàusules corresponents dels Plecs reguladors. El sistema de determinació del pressupost base de licitació ha consistit en prendre com a referència el preus d'alguns productes existents en el mercat (tauletes, suports) i en el cas del software desenvolupaments realitzats a mida de mòduls semblants.

	Imports
Import Licitació sense IVA	12.000,00 €
b) Import Licitació IVA inclòs (21%)	14.520,00 €

El desglossament d'una anualitat del PBL és el següent:

Unitats	Productes i serveis	Import exclòs (IVA)
1	Servei d'atenció , suport i consultoria a la ciutadania en relació amb les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament d'Argentona	12.000,00 €

El pressupost net llavors per un anys es desglossa de la següent manera (art. 100 LCSP):

Preu total del contracte (un any) : 14.520,00 € Import IVA inclòs / 12.000,00 € pressupost base / 2.2520,00 € 21% d'IVA

La distribució anual de la despesa (import anual), s'estima en base al següent càlcul partint dels preus unitaris màxims de licitació:

- Costos directes (80%): Integrats per tots aquells que es deriven de l'execució material del servei, incloent el costos laborals, en el cas que hi hagi, necessaris per la realització de les tasques detallades als plecs.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector contact center publicat Al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 165 de 12 de juliol de 2017, i publicacions següents d'actualització de les taules salarials.
<https://www.boe.es/boe/dias/2017/07/12/pdfs/BOE-A-2017-8140.pdf>

Al ser un servei que no es continuat durant tota la jornada laboral, la empresa licitadora haurà d'ajustar el personal i hores necessàries per cobrir l'horari





**Ajuntament
d'Argentona**

demanat per l'Ajuntament.

- Costos indirectes (14%): Els costos indirectes representen aquelles despeses en els quals incorre l'empresa que no són assignats directament a l'execució del servei, com ara el cost de l'espai on realitzarà part de l'execució del contracte.

En aquest cas, s'ha agafat com a referència el sector d'activitats (CNAE): 822
Actividades de los centros de llamadas

- Benefici Industrial (6%): Que representa un 6% del pressupost del contracte.

El sistema de determinació de preus ha estat en base a preus de mercat d'altres projectes i actuacions com les que es pretenen contractar, essent un contracte privat per raons artístiques de disseny únic. Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits els següents conceptes:

- a) L'import dels treballs accessoris o auxiliars.
- b) Les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre prevenció de riscos laborals i, en el seu cas, sobre seguretat i salut en les obres, i els honoraris corresponents.
- c) Les despeses corresponents al control de qualitat.
- d) Les imposicions de tipus fiscal o d'altra naturalesa, derivades del contracte i de l'activitat del contractista en la seva execució, en especial les relatives a l'eliminació de residus.
- e) L'import de les càrregues laborals de tot ordre.
- f) Els tributs o despeses de qualsevol ordre corresponent a la sol·licitud i obtenció dels permisos i llicències necessàries per a l'execució del contracte, llevat dels relatius a expropiacions i servituds.
- g) Qualsevol altra d'obligat compliment conforme a la respectiva normativa sectorial.

9.- Valor estimat del contracte amb indicació de tots els conceptes que l'integren,

incloent els costos laborals, si existeixen:

El valor estimat del contracte és de 48.000.00 € (IVA no inclòs), tenint en compte l'any de duració i les seves tres possibles pròrrogues d'un any cadascuna, a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, publicitat i competència de l'òrgan de contractació. El desglossament per anys és el següent:

Imports





Ajuntament
d'Argentona

a) Valor estimat del contracte	48.000,00 €
b) Import Licitació sense IVA	12.000,00 €
Import Licitació IVA inclòs (21%)	14.520,00 €
c) Import possibles pròrroques sense IVA	36.000,00 €
Import possibles pròrroques IVA inclòs	43.560,00 €
d) Import possibles modificacions sense IVA	0 €
Import possibles modificacions IVA inclòs	0 €
e) Partida IVA	21%
f) Aplicacions pressupostàries	26/0220/0920/22799
g) Anualitats	1
h) Anys Pròrroga	1+1+1

Previsió de retencions de crèdit per projectes, partides i anualitats (en cas de pròrroques).

Any	Aplicació	Import inclòs (Iva)
2026	26/0220/0920/22799	14.520,00 €
2027	26/0220/0920/22799	14.520,00 €
2028	26/0220/0920/22799	14.520,00 €
2029	26/0220/0920/22799	14.520,00 €
	TOTAL:	58.080,00 €

De conformitat amb l'establert a l'Informe 2/2020, de 7 de març, de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, s'ha calculat la xifra destinada a modificacions contractuals prenent com a referència l'import màxim que aquestes podran assolir durant tota la vigència del contracte degut a la impossibilitat de preveure en quin moment del contracte es produirà la modificació. Aquest el valor de la prestació que resulta del càlcul econòmic realitzat, durant els 4 anys de durada que pot arribar a assolir el contracte.

Aquest punt inclou el següent: costos derivats de l'aplicació de les normatives laborals vigents, altres costos que es derivin de l'execució material dels serveis, despeses generals d'estructura i el benefici industrial, beneficis per l'adjudicatari fins i tots els que no siguin repercutits per l'entitat contractant.

10.- Indicar la necessitat que es vol cobrir amb la licitació relacionat amb l'objecte del contracte.

L'Ajuntament d'Argentona, des de fa un temps, està en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional de paper a una gestió





**Ajuntament
d'Argentona**

electrònica de la seva informació, fomentant la reducció de costos i optimització de tasques associades a aquesta transformació.

Existeix un numero elevat de persones sense els coneixements informàtics necessaris, per a la comunicació electrònica amb el seu Ajuntament, el que és coneix com a bretxa digital. L'ordenança d'administració electrònica aprovada el 5 de desembre de 2022 pel ple corporatiu de l'organització, en la que es regula la utilització dels mitjans electrònics n l'àmbit de l'Ajuntament d'Argentona, per tal de facilitar la consecució més eficaç dels principis de simplificació, transparència, proximitat i servei efectiu a la ciutadania , la tramitació del procediment administratiu municipal i la participació ciutadana per aquests mitjans.

Article 1.d. Consolidar l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius davant l'Ajuntament d'Argentona.

Article 2.2 Aquesta Ordenança és així mateix aplicable als ciutadans i ciutadanes, entenent com a tals les persones físiques i jurídiques i, en el seu cas, els grups d'afectats, les unions i entitats sense personalitat jurídica i els patrimonis independents o autònoms, quan utilitzin mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Ajuntament d'Argentona.

Article 4.b Principi d'impuls de mitjans electrònics en relació als subjectes no obligats. L'Ajuntament d'Argentona ha d'impulsar l'ús els mitjans electrònics en el conjunt de les seves activitats en les relacions amb les persones que no tinguin l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics d'acord amb el que preveu l'article 31.

Article 21.1 La seu electrònica és l'adreça electrònica disponible al públic per accedir al punt d'accés general electrònic de l'Ajuntament d'Argentona a través de la que s'accedeix a informació i serveis que presta l'Ajuntament d'Argentona per mitjans electrònics. La seu electrònica permet accedir a realitzar les actuacions i els tràmits en el si d'un procediment i l'accés al serveis que requereixin identificació de l'Ajuntament d'Argentona i, si escau, la identificació o signatura electrònica de les persones interessades.

Disposició addicional tercera 1. L'Ajuntament d'Argentona ha de realitzar accions de formació per al personal al seu servei a l'efecte de donar plena efectivitat a les obligacions de la present Ordenança. Així mateix ha d'assistir i realitzar accions formatives dirigides a les persones i les entitats de caràcter privat que siguin destinatàries d'obligacions d'acord amb l'article 2.

L'Ajuntament d'Argentona té a disposició de la ciutadana la pàgina web d'Argentona, seu electrònica, oficina virtual de tràmits, portal de transparència, portal de dades obertes, tots ells sistemes propis, i d'altres dependents o intermediaris com eines o de l'AOC com notificacions elèctriques, perfil del contractant, factura electrònica , etc.

Amb l'entrada en vigor d'aquesta ordenança el nombre de trucades telefòniques dirigides a l'Ajuntament d'Argentona en l'àmbit de l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes de la ciutadania i d'altres usuaris externs, en la utilització dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament s'ha vist notablement incrementat.





**Ajuntament
d'Argentona**

El principal departament afectat ha estat el departament de Societat digital i Noves Tecnologies, que es veu constantment interromput en les seves tasques per donar sortida prioritària a les incidències i/o consultes reportades per la ciutadania i/o usuaris externs en general .

Altrament, La Llei 39/2015, d' 1 d' octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques determina que aquestes han de garantir que les persones interessades puguin relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, i que per tant, l'administració prestarà la assistència necessària i tanmateix ficarà a disposició de la ciutadania, entitats i empreses els canals que siguin necessaris.

És per aquest motiu, que l'Ajuntament d'Argentona , per potenciar l'ús dels mitjans electrònics en la seva relació amb tercers, i per tal de donar el recolzament necessari a aquells que majors dificultats presentin a l'hora de relacionar-se de forma electrònica amb la administració, i amb l'objectiu d'oferir una atenció, acompanyament i assessorament de qualitat que hagin de realitzar gestions electròniques públiques, detectar problemes i resoldre'ls per tal puguin dur a terme els seus tràmits.

11.- Motivació de la insuficiència de mitjans

Insuficiència de mitjans conforme exigeixen els articles 116.4.f) i 63.3.a) de la LCSP:

L'Ajuntament d'Argentona no compta amb els mitjans propis suficients per al desenvolupament i implantació d'aquest tipus de solució per part de la pròpia Administració, en el temps i forma exigits.

En la RPT/ plantilla de personal de l'Ajuntament d'Argentona, no consten places de personal municipal per atendre les funcions que requereix el servei i tampoc es disposa dels mitjans necessaris per la prestació del servei en tractar-se de prestacions específiques i concretes. Atesa la naturalesa específica i de les característiques tècniques dels serveis requerits, l'Ajuntament no disposa dels mitjans tècnics i humans necessaris per prestar els treballs, i per tant es considera necessari la contractació d'una empresa externa per la realització dels mateixos, considerant que l'actuació que es pretén contractar es adequada a la finalitat que es persegueix, i en concret:

1er.- La contractació d'aquest servei es realitza amb criteri restrictiu, tal com queda acreditat amb la insuficiència de mitjans descrita.

2on- L'objecte del contracte consisteix en la prestació integral d'un servei (o, en el seu cas, parts diferenciades del mateix) definint-se perfectament en els plecs l'abast i manera d'execució de les prestacions a executar pel contractista.

3er.- Que en cap cas l'objecte del contracte es limita a una mera posada a disposició dels treballadors a l'administració pública.

4art.- Que d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, el servei que es proposa licitar, no implica l'exercici d'autoritat inherent als poders públics.





**Ajuntament
d'Argentona**

5e.- Que es requereix una empresa amb una activitat o organització pròpia i estable i a l'efecte es requereix de solvència tècnica i professional la disposició de recursos humans i tècnics suficients per executar les prestacions objecte del contracte, sense que aquesta activitat suposi l'afectació de la totalitat dels seus recursos.

6e.- Que s'han tingut en compte tots els ítems indicats a la referida instrucció tant pel que fa a fase de preparació de la contractació com pel que fa a la fase d'execució del contracte i, en concret, tant en l'elaboració de la documentació contractual consistent en el plec de prescripcions tècniques, memòria justificativa i estudi econòmic, com pel que fa al contingut del plec de clàusules administratives particulars.

12.- Decisió de no dividir en lots l'objecte del contracte amb la seva justificació

L'objecte de l'informe consta d'una única solució cosa que fa impossible la divisió en lots.

El fraccionament de l'objecte del contracte en lots es troba regulat a l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del consell 201/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant LCSP), en el que es disposa el següent: *"3. 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, que s'han de justificar degudament en l'expedient, excepte en els casos de contractes de concessió d'obres. En tot cas, es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no-divisió en lots de l'objecte del contracte, els següents: a) El fet que la divisió en lots de l'objecte del contracte comporti el risc de restringir injustificadament la competència. A l'efecte d'aplicar aquest criteri, l'òrgan de contractació ha de sol·licitar un informe previ a l'autoritat de defensa de la competència corresponent perquè es pronunciï sobre l'apreciació de la circumstància esmentada. b) El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulti l'execució correcta des del punt de vista tècnic; o bé que el risc per a l'execució correcta del contracte procedeixi de la naturalesa del seu objecte, en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions, qüestió que es podria veure impossibilitada per la seva divisió en lots i l'execució per una pluralitat de contractistes diferents. Tots dos aspectes, si s'escau, s'han de justificar degudament en l'expedient."*

Igualment, el Decret Llei 3/2016 de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya estableix a l'article 5 estableix el següent: "En els contractes en què no hi hagi divisió per lots, s'haurà d'incloure a l'expedient un informe que en justifiqui els motius, i fer-ho constar al plec de clàusules administratives particulars o





**Ajuntament
d'Argentona**
documents que regeixen les contractacions.

La dispersió en lots del projecte que ens ocupa desvirtua els objectius inicials, bàsics e imprescindibles del propi projecte, ja l'objecte del contracte és un únic producte. En el present cas, la divisió en lots no és viable per raons estrictament tècniques i organitzatives. L'objecte del contracte constitueix un conjunt funcional únic i interdependent, en què les tasques a realitzar formen un procés continu i seqüenciat que requereix una gestió i control unitaris per garantir-ne la coherència i la qualitat. Dividir l'objecte del contracte en lots comportaria; riscos evidents de fractura en la coherència tècnica del conjunt, dificultats en la validació i qualitat de les dades i el servei a la ciutadania prestat, essent tasques absolutament dependents entre si, una major càrrega de coordinació que podria comprometre la correcta execució, la possibilitat de generar incompatibilitats o inconsistències entre els diferents serveis duts a terme.

Per tant, per assegurar una execució coherent, precisa i eficient, resulta més adequat comptar amb un únic interlocutor tècnic responsable de totes les fases de l'execució del contracte.

13. L'execució del contracte requereix tractament de dades per part de l'empresa contractista:

SI

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en endavant LOPDGDD, a més de qualsevol altra normativa aplicable i vigent sobre la Protecció de Dades de caràcter personal, que pugui donar-se durant l'execució del present contracte.

L'adjudicatari respondrà per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos.

Per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal a les que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.

L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives





**Ajuntament
d'Argentona**

necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana. A aquests efectes l'adjudicatari caldrà que apliqui els nivells de seguretat que s'estableixen al Real Decret 1720/2007 d'acord a la naturalesa de les dades que tracti, sempre i quan no s'oposi o resulti incompatible amb el Reglament (UE) 2016/679 i la present LOPDGDD.

La declaració de confidencialitat dels licitadors ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial

14. Responsable del contracte

El responsable del contracte d'acord amb allò previst a l'article 62 i 237 a 246 de la LCSP, serà la tècnica informàtica Ana Garcia Mingorance.

- a) Realitzar el seguiment de l'execució del contracte, per a constatar que el contractista compleix les seves obligacions d'execució en els termes acordats en el contracte.
- b) Verificar l'efectiu compliment de les obligacions de l'adjudicatari en matèria social, fiscal i mediambiental, i en relació amb els subcontractistes si n'hi hagués, així com el compliment de les obligacions establertes en el contracte que suposin l'aportació de documentació o la realització de tràmits de tipus administratiu.
- c) Donar les ordres oportunes per assolir els objectius del contracte.
- d) Exercir la inspecció i vigilància del treball contractat.
- e) Efectuar la comprovació i conformitat de les factures emeses, segons terminis i preus adjudicats.
- f) Informar la liquidació de la tasca realitzada.
- g) Tramitar les incidències que sorgeixin durant el desenvolupament dels treballs.
- h) Promoure les reunions que resultin necessàries amb l'objectiu de solucionar qualsevol incident que sorgeixi en l'execució del objecte del contracte, sense perjudici de la seva resolució per l'òrgan de contractació pel procediment contradictori que estableix l'article 97 del RGLCAP

15. Objectius de desenvolupament sostenible (ODS) aplicables al contracte.





**Ajuntament
d'Argentona**

Per a la present contractació, s'han tingut en compte les següents condicions especials d'execució per tal de complir amb els ODS durant l'execució del contracte:

1. Garantia de condicions laborals

L'empresa contractista ha de mantenir o millorar, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials dels treballadors i treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui aplicable. Mitjà d'acreditació: Es requereix a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, l'òrgan de contractació pot requerir als òrgans de representació dels treballadors i treballadores que informin d'aquesta qüestió.

2. Compensació del CO2

Cal que l'execució de la prestació per part de l'empresa adjudicatària tingui un impacte zero quant a emissions de CO2. Qualsevol emissió de CO2 per sobre de zero en l'execució del contracte ha de ser calculada i compensada econòmicament pel contractista.

3. Col·laboració amb entitats locals

L'empresa adjudicatària, en la prestació del servei, ha d'impulsar sinergies amb les entitats socials o ambientals del territori per compartir coneixements, experiència, tecnologia o recursos.

Argentona, a data de la signatura digital

