

INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DE LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA CRM/CDP DE GESTIÓ DE LA RELACIÓ AMB LA CIUTADANIA.

De conformitat amb el que estableixen els articles 28 i 116 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), s'elabora el present informe amb la finalitat de donar compliment als aspectes previstos en els esmentats articles, justificats a continuació en relació amb l'objecte del contracte.

I. Objecte del contracte:

L'objecte del contracte consisteix en el subministrament, configuració (i, si escau, desenvolupament), implantació, integració, posada en funcionament i manteniment d'una plataforma CRM/CDP (Customer Relationship Management / Customer Data Platform) orientada a la gestió integral de la relació amb la ciutadania, que actuarà com a sistema centralitzat de persones i d'interaccions per a l'empresa pública CEMSSA.

L'objecte contractual comprèn una unitat funcional única, atès que les prestacions de subministrament, implantació, integració, migració, formació i manteniment es troben estretament vinculades entre si i resulten necessàries per assolir la posada en marxa efectiva i el funcionament correcte de la solució objecte del contracte.

II. Necessitat a satisfer i idoneïtat de la contractació:

CEMSSA, com a mitjà propi personificat de l'Ajuntament de Calafell, participa en la prestació i gestió de diversos serveis públics i manté una relació continuada amb la ciutadania a través de múltiples canals d'atenció, informació, comunicació i gestió.

En l'actual context organitzatiu i tecnològic, aquesta relació amb la ciutadania es produeix mitjançant diferents aplicacions, canals i sistemes d'informació, amb un elevat grau de dispersió funcional i de dades, fet que dificulta disposar d'una visió integrada de la persona, garantir la traçabilitat completa de les interaccions, assegurar una gestió homogènia dels casos i sol·licituds, i desplegar processos eficients, coordinats i orientats a la qualitat del servei.

Aquesta situació genera, entre d'altres, les necessitats següents:

- La gestió unificada i normalitzada de les dades de persones (ciutadania, titulars, representants, empreses i altres rols), amb visió 360º i mecanismes de qualitat, deduplicació i traçabilitat.
- La gestió centralitzada de les interaccions multicanal (presencials, telefòniques, electròniques o provinents de l'app ciutadana i altres canals digitals).
- La gestió de casos, sol·licituds, incidències i processos d'atenció, amb definició de fluxos de treball, estats i nivells de servei (SLA).



- L'automatització de processos i comunicacions associades.
- La gestió de consentiments, preferències i drets en matèria de protecció de dades.
- La traçabilitat completa de les actuacions realitzades.
- La integració amb els sistemes corporatius existents.

La solució haurà de constituir el nucli de relació i coneixement 360º de la ciutadania per part de CEMSSA, i haurà de permetre una gestió transversal entre departaments i serveis.

III. Insuficiència de mitjans:

CEMSSA no disposa actualment de programari propi suficient per cobrir l'objecte del contracte, ni de mitjans tècnics i humans especialitzats per desenvolupar internament una solució equivalent, ni tampoc de la infraestructura específica necessària per desplegar-la, integrar-la, mantenir-la i garantir-ne la seguretat en condicions adequades.

En conseqüència, resulta necessari acudir al mercat per obtenir una solució especialitzada que permeti satisfer la necessitat descrita de manera eficient i dins dels terminis requerits.

IV. Codi CPV:

- 72263000-6 – Serveis d'implementació de programari
- 72262000-9 – Serveis de desenvolupament de programari
- 48000000-8 – Paquets de programari i sistemes d'informació

V. Divisió en lots:

De conformitat amb l'article 99.3 lletra b) de la LCSP, es justifica la no divisió en lots del present contracte, atès que la seva fragmentació podria comprometre la correcta execució de la prestació des del punt de vista tècnic i funcional, sense que aquesta decisió comporti una restricció injustificada de la competència.

El contracte constitueix una unitat funcional integrada, en la qual les prestacions de subministrament, configuració, parametrització, desenvolupament complementari, implantació, integració, migració inicial de dades, formació, posada en funcionament i manteniment formen part d'un únic sistema coherent, interdependent i orientat a una finalitat comuna.

La seva eventual divisió en lots podria generar:

- Problemes d'interoperabilitat i compatibilitat tècnica.
- Dificultats de coordinació entre diferents operadors econòmics.
- Riscos de desajustos temporals en la implantació.
- Indefinició de responsabilitats en cas d'incidències.
- Increment de costos indirectes de gestió i supervisió.



Així mateix, la naturalesa tecnològica i integrada de la solució exigeix un únic responsable que garanteixi la coherència arquitectònica, la seguretat de les dades i la correcta operativitat del sistema en el seu conjunt.

En conseqüència, no es donen les condicions tècniques ni funcionals que permetin una divisió eficient en lots sense risc de dispersió o descoordinació de les prestacions incloses en l'objecte del contracte, considerant-se que la contractació en un únic lot resulta la solució més adequada i eficient per garantir l'interès públic.

VI. Termini d'execució del contracte:

La durada inicial del contracte serà d'UN (1) any, a comptar des de l'endemà de la seva formalització.

El servei objecte del present contracte haurà d'estar implantat i plenament operatiu en un termini màxim de SIS (6) mesos a comptar des de la data de formalització del contracte.

La resta del període contractual es destinarà a la prestació dels serveis de suport, manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu, així com al seguiment i millora contínua de la solució implantada.

Tota la planificació dels treballs objecte del contracte haurà de ser prèviament validada pels serveis tècnics de CEMSSA, que supervisaran el correcte desplegament del sistema i la seva integració amb els sistemes municipals existents.

VII. Pròrrogues:

Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte fins a un màxim de QUATRE (4) anys addicionals, mitjançant pròrrogues anuals o pel període que es determini, sense que la durada total del contracte, incloses les pròrrogues, pugui excedir de CINCO (5) anys.

La pròrroga serà obligatòria per al contractista sempre que es comuniqui amb una antelació mínima de dos mesos a la finalització del termini de vigència, d'acord amb l'article 29.2 de la LCSP, i es mantindran inalterades les condicions contractuals i els preus adjudicats.

VIII. Pressupost base de licitació:

De conformitat amb l'article 100 de la LCSP, el pressupost base de licitació s'ha establert en funció dels preus de mercat i s'ha determinat un preu global per la totalitat de les prestacions objecte d'aquest contracte.

Desglossament del pressupost base de licitació

A) Costos inicials no recurrents

- Implantació, consultoria, configuració, integracions, desplegament i formació 18.000,00 €



- Subscripció de programari per a 10 usuaris bàsics i 10 d'edició: 7.000,00 €
- Bossa anual de 40 hores d'evolutius: 3.000,00 €

Total costos inicials: 28.000,00 €

B) Costos recurrents en cas de pròrroga

- Subscripció de programari per a 10 usuaris bàsics i 10 d'edició: 7.000,00 €
- Bossa anual de 40 hores d'evolutius: 3.000,00 €

Total costos anuals possibles pròrrogues: 10.000,00 €

Càlcul del pressupost base de licitació:

CONCEPTE	IMPORT (€)
Import net (sense IVA)	28.000,00 €
IVA (21%)	5.880,00 €
Total (amb IVA)	33.880,00 €

Distribució de les anualitats:

ANY	BASE IMPOSABLE	IVA	TOTAL
2026	23.000,00 €	4.830,00 €	27.830,00 €
2027	5.000,00 €	1.050,00 €	6.050,00 €
TOTAL	28.000,00 €	5.880,00 €	33.880,00 €

IX. Valor estimat del contracte:

D'acord amb l'article 101 de la LCSP, el valor estimat del contracte és 68.000,00 € (IVA exclòs), amb el desglossament següent:

CONCEPTE	IMPORT (IVA EXCLÒS)
Pressupost base de licitació	28.000,00 €
Possibles modificacions	-
Possibles pròrrogues	40.000,00 €
VALOR ESTIMAT TOTAL	68.000,00 €

X. Procediment d'adjudicació i justificació:

Procediment d'adjudicació: Obert simplificat, d'acord amb l'article 159 de la LCSP.



Tipus de contracte: Contracte mixt de subministrament i serveis, d'acord amb l'article 18 de la LCSP, amb prestació principal de serveis, de conformitat amb l'article 17 de la LCSP.

Aquesta qualificació es justifica pel fet que, tot i incorporar-se elements de subministrament o necessaris per al funcionament de la solució, la prestació principal recau en els serveis d'implantació, configuració, integració, posada en funcionament, manteniment i suport de la plataforma

Naturalesa jurídica del contracte: Contracte privat, conforme a l'article 26.1 lletra b) de la LCSP, en tractar-se d'un contracte formalitzat per una entitat del sector públic que no reuneix la condició d'administració pública.

Subjecte a regulació harmonitzada: No, d'acord amb l'article 21.1 lletra b) de la LCSP, atès que el valor estimat del contracte és inferior al llistat aplicable.

Tramitació: Ordinària, atès que no concorre cap circumstància que justifiqui la tramitació urgent.

XI. Classificació de l'empresari i solvència:

a) **Classificació:** La classificació no és exigible, d'acord amb el que s'estableix en l'article 77.1 lletra c) de la LCSP.

b) **Solvència:** El licitador haurà de disposar de les solvències que s'indiquen a continuació.

1. Solvència econòmica i financera: D'acord amb l'article 87 de la LCSP:

-Xifra anual de negocis, en l'àmbit al que es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles, que iguali o superi en una vegada i mitja el valor estimat del contracte.

Aquest requisit s'acreditarà mitjançant els Comptes anuals presentats, al Registre Mercantil o registre oficial que correspongui, o la presentació d'un certificat de l'Agència Tributària on figuri la xifra del volum net de negocis per a l'any.

2. Solvència tècnica o professional: D'acord amb l'article 90 de la LCSP:

-Una relació dels serveis efectuats de la mateixa naturalesa o similar als que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els tres últims anys, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat, dels mateixos.

Aquests serveis o treballs s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent si el destinatari és una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest. A falta de certificats, es podran acreditar mitjançant una declaració de l'empresari.



XII. Garanties:

- a) Garantia provisional: No s'exigeix la constitució de garantia provisional d'acord amb l'article 106 de la LCSP.
- b) Garantia definitiva: De conformitat amb l'art.107 de la LCSP, s'exigeix una garantia definitiva del 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs.

XIII. Criteris d'adjudicació:

D'acord amb l'article 146.2 de la LCSP, s'efectuarà la valoració de les ofertes mitjançant:

Criteris avaluable mitjançant fórmules

75 punts

A) Oferta econòmica (35 punts)

- A) S'atribuirà la màxima puntuació a la proposició admesa que ofereixi el preu més baix.
- B) La puntuació de les ofertes econòmiques de la resta de proposicions admeses, resultarà de l'aplicació de la fórmula següent:

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

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 és: 1

- C) Tots els percentatges, de baixa i de puntuació, es calcularan amb dos decimals. Les fraccions percentuals del segon decimal s'arrodoniran inferiorment quan siguin inferiors a mig punt i s'arrodoniran superiorment quan siguin iguals o superiors a mig punt percentual.

B) Bossa d'hores addicionals d'evolutius (10 punts)

Es valoraran les hores addicionals de d'evolutius ofertes sobre el mínim establert al PPT.

S'atorgarà la puntuació següent:

- 10 punts: 70 hores o més
- 7,5 punts: entre 60 i 69 hores
- 5 punts: entre 50 i 59 hores
- 0 punts: entre 40 i 49 hores.

Les hores addicionals hauran d'estar incloses en el preu ofert.

C) Reducció del termini d'implantació respecte del màxim de 6 mesos (10 punts)



Es valorarà la reducció del termini d'implantació respecte del termini màxim establert al PPT, fixat en 6 mesos.

S'atorgarà la puntuació següent:

- 10 punts: implantació en 3 mesos o menys
- 7,5 punts: implantació en més de 3 mesos i menys de 4 mesos
- 5 punts: implantació en més de 4 mesos i menys de 5 mesos
- 2,5 punts: implantació en més de 5 mesos i menys de 6 mesos
- 0 punts: implantació en el termini màxim de 6 mesos

No s'admetran ofertes que superin el termini màxim establert al PPT.

D) Millora del temps de resposta respecte del mínim exigít al PPT (5 punts).

Es valorarà la millora del temps de resposta respecte del temps màxim establert al PPT.

S'atorgarà la puntuació següent:

- 5 punts: reducció del temps de resposta en un 50 % o més
- 2,5 punts: reducció superior al 25 % i inferior al 50 %
- 0 punts: reducció entre 0 fins al 25 %

A l'oferta s'haurà d'indicar expressament el temps de resposta compromès

E) Experiència en projectes similars (10 punts)

Es valorarà l'experiència de l'equip adscrit al contracte en projectes d'implantació CRM/CDP en entitats del sector públic:

S'atorgarà la puntuació següent:

- 10 punts: experiència en més de 10 projectes
- 5 punts: experiència entre 5 i 9 projectes
- 0 punts: resta de casos.

A l'oferta s'haurà d'indicar expressament els projectes on s'ha participat.

F) Prestacions addicionals (5 punts)

S'atorgaran 5 punts a aquelles ofertes que incloguin la totalitat de les següents millores/prestacions addicionals:

- Disponibilitat de funcionalitats d'anàlítica predictiva integrades de manera nativa a la plataforma, amb l'objectiu de predir necessitats o incidències basades en patrons històrics (per exemple, sol·licituds recurrents en determinades zones o períodes de l'any).
- Incorporació de mecanismes d'intel·ligència artificial per a classificació automàtica.



- Detecció de possibles duplicats mitjançant regles. Mecanismes avançats basats en aprenentatge automàtic (machine learning).

Criteris avaluables mitjançant judici de valor

25 punts

En relació amb els criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts, s'ha d'aplicar a cada criteri la fórmula recomanada per la DIRECTRIU 1/2020 D'APLICACIÓ DE FÓRMULES DE VALORACIÓ I PUNTUACIÓ DE LES PROPOSICIONS ECONÒMICA I TÈCNICA de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya per la valoració dels criteris avaluables segons judici de valor.

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

- Fins a 25 punts, Pla de treball proposat.

S'atorgaran fins a 25 punts pel plantejament global del pla de treball proposat així com la qualitat del mateix, valorant, entre d'altres:

Qualitat funcional de la plataforma (10 punts)

Es valorarà:

- Grau de cobertura funcional nativa dels requisits
- Capacitat de configuració sense desenvolupament del nucli
- Flexibilitat i extensibilitat del model de dades

Es valoraran millor les solucions que cobreixin requisits mitjançant funcionalitat estàndard del fabricant.

2.2 Pla d'integracions (10 punts)

Es valorarà:

- Arquitectura global d'integració
- Estratègia de sincronització amb els diferents sistemes
- Governança i monitorització d'APIs

2.3 Pla d'implantació i migració (5 punts)

Es valorarà:

- Metodologia d'implantació
- Pla de migració i qualitat de dades
- Pla de transferència de coneixement i autonomia

L'extensió màxima de la totalitat de la documentació presentada per aquests criteris de valoració depenent de judici de valors, no podrà excedir de les 15 planes (una cara) a lletra Arial 11, interlineat simple, marges de 2 cm (superior, inferior, dreta i esquerra).

XIV. Criteris per a la determinació d'ofertes presumptament anormals:



Les ofertes econòmiques presumptament anormals o desproporcionades s'apreciaran de conformitat amb el que disposa l'article 85 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, i l'article 149 de la LCSP.

XV. Modificacions:

No es preveuen.

XVI. Cessió i subcontractació:

Subcontractació: En cas de voler subcontractar una part de l'execució d'aquest contracte, el contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació, en els termes previstos a l'article 215 de la LCSP i al PCAP. En tot cas, haurà de comunicar-ho per escrit a l'òrgan de contractació, identificant la part de la prestació que es pretén subcontractar i acreditant l'aptitud del subcontractista.

Cessió del contracte: L'adjudicatari no podrà cedir les prestacions del present contracte sense autorització prèvia de l'Òrgan de Contractació, d'acord amb l'article 214 de la LCSP.

XVII. Condicions especials d'execució:

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, el contractista haurà de complir les següents condicions especials d'execució del contracte:

a) Mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació. Aquesta condició es pot acreditar amb una declaració responsable que presenti el contractista, quan sigui requerit.

Calafell, a la data de la signatura electrònica

Director d'Estratègia Territorial i Innovació Urbana

