



Na Maria Àngels Guardia Torrents, Directora de Serveis Centrals de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), emet el següent:

### INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

VERSIÓ SE 01/2026

Objecte de la licitació: **SERVEI D'ENQUESTA INTERACTIVA**

Nombre de lots: No hi ha lots.

Tipus: Serveis

Procediment obert simplificat abreujat

Termini d'execució: **12 mesos**

Import de licitació, sense IVA: **10.788,00 €**

Tipus d'IVA: **21 %**

Valor estimat del contracte, sense IVA: **25.891,20 €**

Import modificat, sense IVA: **2.157,60 €**

% màxim modificat: **20 %**

Pròrrogues previstes: **1 pròrroga d'un any**

Import de les pròrrogues: **12.945,60 €**

Any/s de la despesa: **2026-2027**

A càrrec de: **L'Agència de l'Habitatge de Catalunya**

% valoració criteris automàtics: **100**

% valoració criteris judici de valor: **0**

Responsable del contracte: **Eulàlia Junyent i Carrasco Cap de l'Àrea TIC i Gestió de Projectes**

#### 1. Antecedents

La Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya determina l'objectiu i les funcions de l'Agència. L'objectiu és executar i gestionar les polítiques d'habitatge que són competència de la Generalitat, especialment, les actuacions públiques de la Generalitat amb relació al creixement de la població satisfent-ne les necessitats en matèria d'habitatge i garantint la proximitat al territori. En l'exercici de les funcions reconegudes per aquesta llei, l'Agència presta una sèrie de serveis en el marc de la Llei 18/2007, de 19 de desembre, del dret a l'habitatge i del Pla per al Dret a l'Habitatge vigent (Decret 75/2014).

Actualment l'Agència te contractat el servei objecte de la licitació amb l'empresa **LEAN LEMON SL** i el contracte es vigent fins **19 de setembre de 2026**.

Acord GOV/259/2025, d'11 de novembre, pel qual s'aprova el model de relació entre el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya i l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, i es modifica l'Acord GOV/144/2011, de 18 d'octubre, pel qual s'encarrega al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI) la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, s'ha demanat la contractació d'aquest servei mitjançant el CTTI. Donat que el CTTI no ens pot proporcionar el servei demanat, ens ha autoritzat la contractació per correu electrònic, de data 19 de març de 2026.



## **2. Necessitat, idoneïtat i naturalesa del contracte.**

En el marc de la nostre activitat ha sorgit la necessitat que es promogui l'expedient adient per a la contractació del servei d'enquesta interactiva amb la finalitat d'avaluar la satisfacció ciutadana en l'atenció feta per l'Agència a les seus de Diputació, 92 i de Tarragona.

La necessitat i idoneïtat del contracte es justifica perquè la norma de gestió ISO 9001, en el seu apartat 9.1.2.<sup>1</sup> de la versió de 2015 (o la versió aprovada en el moment de la licitació), determina que l'organització ha de fer un seguiment de la percepció que el client té del grau en què s'han de satisfer les seves necessitats i expectatives. L'organització ha de determinar els mètodes per a obtenir, fer el seguiment i revisar aquesta informació

### **Justificació de la insuficiència de mitjans tècnics i de personal per satisfer la necessitat del contracte**

L'Agència de l'Habitatge no disposa dels mitjans personals per dur a terme el servei ja que no forma part de l'Agència personal especialitzat en el desenvolupament d'enquestes interactives; i tampoc compta els recursos materials com eines, infraestructures o plataformes tecnològiques adients. Addicionalment, el volum de feina de l'àrea TIC i gestió de projectes no li permet assumir aquest projecte sense comprometre el desenvolupament de les seves funcions ordinàries. Per això, és necessari contractar un servei especialitzat que pugui proporcionar un servei d'enquesta interactiva per tal de poder obtenir les dades necessàries que permetin fer el seguiment del grau de satisfacció dels ciutadans que accedeixen a l'Agència, i complir d'aquesta manera amb un dels requeriments que determina la norma de gestió ISO 9001.

## **3. Aspectes relacionats amb l'expedient de contractació**

### **3.1.- Descripció de l'objecte contractual. Lots**

L'objecte del contracte és el servei d'enquesta interactiva, amb la finalitat de portar a terme un sistema d'avaluació contínua de la satisfacció dels usuaris de l'Agència a les seus del carrer Diputació, 92 de Barcelona i al carrer Cardenal Vidal i Barraquer, 12-14 de Tarragona i complir d'aquesta manera amb el que la norma de gestió ISO 9001 determina en el seu apartat 9.1.2.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Dissenyar, revisar i/o actualitzar els instruments de mesura mitjançant enquestes digitals interactives per conèixer l'opinió dels usuaris de l'Agència, segons les necessitats de l'organització a cada moment.
- Preparar i executar el treball de programació de les enquestes digitals a cada àmbit d'aplicació i segment que defineixi l'Agència.
- Proporcionar els canals de distribució de les enquestes digitals:
  - 3 terminals de peu de feedback per a mesurament en calent
  - Enviament de missatges de WhatsApp
- Proporcionar una plataforma d'anàlisi en el núvol en temps real dels resultats obtinguts.

### **Lots**

No s'estableix divisió de lots. La impossibilitat de dividir l'objecte contractual en lots es fonamenta en el risc que la seva divisió suposaria de cara a l'execució correcta del contracte, en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions. Atenent a que l'empresa adjudicatària haurà de

---

<sup>1</sup> Aquesta informació queda recollida en l'apartat 9.1.2 de la versió 2015 de la norma ISO 9001 i en l'apartat 8.2.1 de la versió 2008 d'aquesta norma, versió sobre la qual l'Agència té reconegut el seu certificat en el moment d'elaborar aquest informe.



proporcionar el sistema de mesurament de satisfacció, fer l'anàlisi de les respostes dels visitants, dissenyar i programar les enquestes digitals, aportar els canals de distribució, i proporcionar una plataforma d'anàlisi al núvol en temps real, tots aquests elements es troben vinculats entre si i no es poden executar de manera independent, per tant la seva execució es podria veure impossibilitada per la seva divisió en lots i l'execució per una pluralitat de contractistes diferents.

### **3.2.- Criteris de solvència tècnica o professional, i econòmica i financera**

L'adjudicatari no haurà d'acreditar el compliment d'aquests requisits a no ser que li sigui requerit per l'òrgan de contractació.

#### **Solvència econòmica i financera:**

Volum anual de negocis referit al millor exercici dintre dels tres últims disponibles en funció de la data de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació d'ofertes:

- Import igual o superior a: 23.000€

Aquest criteri de solvència és necessari per garantir la capacitat per gestionar l'execució del contracte i l'import es considera proporcional a l'objecte del contracte.

La referida solvència econòmica i financera s'acreditarà de la següent manera:

- Volum anual de negocis: comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o en el registre oficial en què s'hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits al Registre mercantil han d'acreditar-lo mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

No obstant, si per una raó vàlida, el licitador no està en condicions de presentar les referències sol·licitades per l'AHC, se l'autoritzarà a acreditar la seva solvència econòmica i financera per mitjà de qualsevol altre document que l'AHC consideri apropiat.

#### **Solvència tècnica o professional:**

- L'empresa haurà d'acreditar aportant com a mínim 5 certificats que ha implantat projectes similars als de la licitació en 5 organitzacions d'atenció ciutadana en el darrer any.

Aquest criteri de solvència és necessari per garantir l'expertesa de l'empresa i per tal de repercutir en una millor execució de la prestació, és un element clau per aconseguir l'excel·lència en l'execució dels serveis requerits al plec.

El número de certificats en els que s'ha s'hagi implantat un projecte amb característiques similars a les que es lliciten, es considera proporcional a l'objecte del contracte.

- L'empresa haurà d'acreditar que els terminals de feedback disposen de certificació CE (marcatge de Conformitat Europea).
- L'empresa haurà de presentar la certificació ISO 9001 o equivalent, vigent en la data de presentació de la oferta. Aquest certificat busca millorar la confiança i la satisfacció del client, i per tant acredita la qualitat del servei de la enquesta interactiva.
- Certificació ISO 27001, o equivalent: Tenint en compte la sensibilitat de les dades gestionades en aquest projecte, l'empresa haurà d'estar en possessió de la certificació de la norma internacional ISO 27001 (o equivalent) que acredita una correcta gestió de seguretat de la



informació (SGSI) en una organització, garantint una adequada protecció de la informació així com de la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades.

L'empresa acreditarà aquest punt mitjançant còpia del certificat d'estar en possessió de certificació ISO 27001 o equivalent vigent en data de presentació de l'oferta.

### **Classificació empresarial**

No és preceptiva cap classificació empresarial.

### **3.3- Condicions especials d'execució.**

Es consideraran condicions especials del contracte les següents:

En els contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, s'estableix com a condició especial d'execució:

- a) La finalitat per a la qual el contractista accedeix a les dades, que és la indicada en l'apartat 1 del quadre de característiques.
- b) L'obligació del futur contractista de sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- c) Quan l'execució del contracte impliqui la utilització de servidors per part del contractista, l'empresa adjudicatària ha de presentar, abans de la formalització del contracte, una declaració, d'acord amb el model que s'adjunta en l'**annex 3** d'aquest plec, en què posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
- e) L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encarregui la realització.

D'acord amb el que estableix l'article 202 de la LCSP, entre les condicions especials de caràcter social, mediambiental, ètiques o d'innovació que es poden aplicar a aquest contracte, aplicaria la/les següent/s:

L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.

Aquesta condició d'execució respon a la necessitat de millorar la qualitat de l'ocupació que es genera, fomentant aspectes com l'estabilitat laboral, salaris dignes, seguretat i salut laboral, entre d'altres i és adequada a l'objecte d'aquest contracte atès que la prestació del servei serà executada per uns tècnics especialistes que són els que duren a terme el manteniment i el suport.

En el cas de contractes de serveis de productes electrònics, en l'àmbit de la tecnologia de la informació i de la comunicació (TIC), s'han de tenir en compte les condicions especials d'execució del contracte relacionades amb la contractació pública socialment responsable de productes electrònics segons la Instrucció 5/2020 de la Direcció General de Contractació Pública, sobre els models i els procediments de comunicació derivats dels compromisos assumits per l'adhesió de la Generalitat de



Catalunya i el seu sector públic a l'Electronics Watch, i d'acord amb l'establert a la clàusula 19. B d'aquest plec de clàusules administratives.

Els serveis per prestar per part de la contractista que integrin elements lingüístics de suport com ara pantalles digitals o elements d'assistència de veu, o d'assistència a distància per a la utilització del producte, han d'integrar el català com a llengua de funcionament normal, que ha de ser present també en les instruccions d'ús i de les informacions de difusió. La informació textual o cartogràfica que proporcioni el sistema, les interfícies d'usuari o els sistemes gràfics i operatius de funcionament han de mostrar la toponímia de Catalunya en la seva única forma oficial, catalana o aranesa. A aquest efecte, la contractista ha de garantir que totes les funcionalitats del dispositiu, programes o sistemes que permetin a la persona usuària definir la configuració de la llengua es proporcionen, per defecte, configurades en català.

Així mateix, els productes lliurats/serveis prestats per la contractista han d'integrar el català com a llengua de funcionament normal en els assistents de veu, els lectors de pantalla amb síntesi de veu i els sistemes de conversió a la grafia Braille.

A més, els contractistes i els subcontractistes estan obligats a complir amb els principis ètics i regles de conducta tal com s'estableix a la clàusula trenta-dosena del plec de clàusules administratives.

L'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, de les disposicions que la desenvolupen i de la resta de normes aplicables. En l'àmbit territorial de l'Aran, les empreses contractistes i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 1/2015, del 5 de febrer, del règim especial d'Aran, amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi i la resta de normes aplicables.

Les condicions d'execució de caràcter lingüístic establertes en aquest plec tenen caràcter d'obligació contractual essencial. El seu incompliment donarà lloc a l'aplicació de les penalitats corresponents i podrà donar lloc, així mateix, a la resolució del contracte.

En tot cas, són condicions especials d'execució del contracte les que s'assenyalen com a tal en el plec de clàusules administratives particulars d'aquesta licitació.

Es qualifiquen aquestes obligacions d'essencials als efectes previstos en els articles 71.2 i 211.1.f) de la LCSP.

### **3.4.- Justificació de l'elecció del procediment**

Aquest contracte es licitarà mitjançant el procediment obert, d'acord amb l'article 159 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i simplificat abreujat per raons del valor estimat del contracte.

### **4.- Pressupost de licitació i valor estimat del contracte:**

Segons l'anàlisi de mercat realitzat per la Direcció Operativa de Coordinació, Sistemes d'Informació i Atenció Ciutadana, el preu mitjà del servei és el que es detalla a continuació:

El pressupost base de licitació és de 13.053,48 €, dels quals 10.788,00 € corresponen al pressupost net i 2.265,48 € al 21% d'IVA.



**Desglossament (costos directes, indirectes i altres eventuals despeses):**

El conveni col·lectiu de referència utilitzat pel càlcul del pressupost base, especialment pel que fa a l'estimació dels costos salarials és el "XIX Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoria y estudios de mercado y de la opinión pública", publicat en el BOE en data 4 d'abril de 2025.

En relació amb la desagregació per gènere, el conveni no recull diferències de salari en aquest sentit.

**PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ:**

<b>COSTOS DIRECTES</b>	
*Costos salarials	2.688,00 €
Costos derivats de l'execució material	5.600,00 €
<b>COSTOS INDIRECTES</b>	
Despeses generals d'estructura	1.400,00 €
Benefici Industrial	900,00 €
Altres	200,00 €
<b>TOTAL (IVA EXCLÒS)</b>	<b>10.788,00 €</b>
<b>21 % IVA</b>	<b>2.265,48 €</b>
<b>TOTAL (IVA INCLÒS)</b>	<b>13.053,48 €</b>

Per tant, el valor estimat del contracte específic és el següent:

PRESSUPOST DE LICITACIÓ (sense IVA)	10.788,00 euros	
IMPORT MODIFICACIONS (sense IVA)	2.157,60 euros	<b>VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) (sense IVA)</b>
IMPORT PRÒRROQUES (sense IVA)	12.945,60 euros	

L'import de la pròrroga s'ha calculat considerant que si es tramités el modificat durant el període inicial del contracte, caldria mantenir l'import inicial més els modificats a la pròrroga. En el cas que no s'efectués cap modificació l'import de la pròrroga seria de 10.788 euros

Distribució de les anualitats:

ANY	MESOS	IMPORT	IVA 21 %	TOTAL
2026	3,5	10.788,00 euros	2.265,48 euros	13.053,48 euros
2027	8,5	0 euros	0 euros	0 euros



**5.- Criteris de valoració i sistema de puntuació:** La valoració de les proposicions presentades pels licitadors es durà a terme d'acord amb els següents criteris:

**VALORACIÓ CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT: MÀXIM 100 PUNTS**

CRITERIS I ASPECTES A VALORAR	PONDERACIÓ
Oferta econòmica de conformitat amb l'annex 2 del plec de clàusules administratives	Fins a <b>50</b> punts.
<b>REDUCCIÓ DEL TERMINI MÀXIM PER A LA POSADA EN MARXA DEL SERVEI.</b> Es valorarà la reducció del termini de posada en marxa de la instal·lació dels terminals amb enquestes configurades i l'activació de les enquestes digitals per WhatsApp, respecte al temps màxim establert a l'apartat 4 del PPT (15 dies naturals des de la formalització del contracte), i fins a un mínim de 5 dies.  Se li donaran els 50 punts a l'empresa que redueixi el termini a 5 dies i la resta es puntuaran de forma proporcional.  És d'interès de l'òrgan de contractació una reducció en el termini d'instal·lació i posada en marxa dels terminals per tal d'afavorir el procés de desplegament.	Fins a <b>50</b> punts.

**SISTEMA DE PUNTUACIÓ**

El sistema de puntuació emprat és l'establert a la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

**Oferta Tècnica (criteris que no son preu).** Aquest apartat es puntuarà de la següent forma:

Segons estableix la Directriu 1/2020: Per a cadascun dels criteris d'adjudicació tècnics es realitzaran les valoracions en els termes previstos en aquests criteris. Posteriorment, en el cas que com a mínim una de les ofertes obtingui una valoració igual o superior al 80% de la puntuació màxima establerta per a cada criteri (o, si s'escau, subcriteri), s'aplicarà a les valoracions obtingudes inicialment de cada criteri o subcriteri la fórmula següent:

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

$P_{op}$  = 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

La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri i, si escau, a cadascun dels subcriteris per separat, i després obtenir la puntuació total.

En cada criteri o subcriteri les puntuacions finals que es concediran a les empreses seran les que resultin d'aplicar aquesta fórmula. No obstant, en el cas que cap de les ofertes obtingui una valoració igual o superior al 80 % de la puntuació màxima de cada criteri o subcriteri, no s'aplicarà la fórmula anterior, i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració.



**Oferta econòmica (preu).** Aquest apartat es puntuarà de la següent forma:

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte al pressupost de licitació.

L'oferta més econòmica obtindrà la màxima puntuació possible assignada a aquest criteri de valoració. A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

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

$P_v$  = 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

**On: VP = 4**

La fórmula, amb valor de ponderació 4, s'ha determinat d'acord amb la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, aprovada per la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya. I s'escull un valor de ponderació 4 ja que es requereix que les prestacions objecte del contracte s'executin amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

Quedaran excloses automàticament de la licitació les empreses, les proposicions econòmiques de les quals, superin el pressupost de la licitació o els preus unitaris, establerts a l'**apartat 2.3 del quadre de característiques**.

El resultat de cadascun dels càlculs matemàtics aquí previstos (tant per la oferta tècnica com per a l'econòmica) es mostraran arrodonits a tots els casos a 2 decimals, no així els càlculs associats que treballaran amb el màxim de decimals possibles.

La puntuació total assolida pels licitadors en cap cas podrà ser superior a 100 punts.

Pels motius exposats;

**SOL·LICITO**

**A L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ**

Que es dugui a terme els tràmits necessaris per a la contractació del servei indicat.