

**INFORME D'INICI D'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA
DE LA PLATAFORMA COOPERATÈXTIL I ATENCIÓ AL CLIENT**

Expedient: ES_LA0011122_2026_EXP_117

1. Necessitat i idoneïtat del contracte:

1.1 Naturalesa i extensió de la necessitat de contractar

El projecte Cooperatèxtil va néixer l'any 2013 liderat per l'Ajuntament de Mataró, de la mà de la Fundació TecnoCampus, i coimpulsat conjuntament amb els ajuntaments de Sabadell, Terrassa, Manresa i Igualada.

L'any 2022 es va executar una reformulació de la plataforma, transformant-la en un marketplace on l'oferta i la demanda del sector es poguessin posar en contacte i establir noves relacions comercials. Posteriorment, durant el bienni 2024-2025, s'ha dut a terme una revisió i ajust del model de serveis de la plataforma per adequar-ne el funcionament a l'activitat real registrada i a les necessitats detectades en la seva gestió.

Atès el volum d'activitat de la plataforma i la necessitat de garantir una gestió operativa continuada, es considera oportú contractar un servei especialitzat que asseguri la primera atenció a les persones usuàries, la validació de continguts i registres, el seguiment dels serveis premium, la interlocució amb el servei de manteniment informàtic i l'elaboració d'indicadors i informes de seguiment, amb la finalitat de garantir el correcte funcionament de la plataforma Cooperatèxtil.

1.2 Justificació de la insuficiència de mitjans

La Fundació TecnoCampus no disposa dels mitjans personals i/o materials propis per poder dur a terme els serveis tal i com s'ha descrit al punt anterior.

2. Objecte del contracte:

2.1. Descripció:

La licitació té per objecte la contractació del servei de gestió de la plataforma Cooperatèxtil, per garantir el funcionament adequat de l'extranet i la intranet, primera atenció a les persones usuàries, així com la validació de dades i correcte tramitació de les altes d'usuaris, comunicació amb el servei de manteniment informàtic per a la gestió, trasllat, seguiment i verificació de la resolució de les incidències tècniques que afectin la plataforma, i altres intervencions relacionades per a la correcta prestació dels serveis associats.

2.2. Expressió de la codificació corresponent a nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes:

El CPV del contracte és 72253000-3 Serveis d'unitat d'assistència i de suport.

2.3 Divisió en lots:

No es preveu la divisió en lots d'aquest contracte, degut a que el servei està dissenyat com un servei integral i continu, que en cas que es fraccionés en diverses empreses licitadores comportaria la necessitat d'una coordinació especialitzada, que l'entitat no disposa i afectaria a la correcta execució del servei per als usuaris.

3. Procediment de contractació:

Procediment obert, articles 156 i següents LCSP. Es tramitarà l'expedient com a ordinari, no subjecte a regulació harmonitzada, mitjançant procediment obert amb varis criteris d'adjudicació.

4. Pressupost base i valor estimat del contracte

El sistema de determinació del preu del contracte és a tant alçat i inclou la prestació dels serveis següents:

- Servei de primera atenció a usuaris
- Servei de gestió de la plataforma Cooperatèxtil (intranet i extranet)
- Interlocució amb el servei de manteniment informàtic per a la resolució d'incidències
- Altres serveis necessaris per a la correcta gestió operativa de la plataforma

El valor estimat del contracte s'ha determinat a partir dels costos laborals associats al perfil professional requerit, d'acord amb el conveni col·lectiu d'oficines i despatxos de Catalunya.

S'ha considerat un perfil professional equivalent a Grup 2, amb un cost anual brut de 26.431,38 €, actualitzat d'acord amb les previsions d'IPC.

El càlcul del cost del servei s'ha realitzat a partir del cost laboral total empresarial, que inclou:

- El salari base brut
- Les cotitzacions empresarials a la Seguretat Social (33,97%)
- Els costos associats a contingències (baixes estimades en un 1%)
- Els costos derivats d'absentisme (estimats en un 5%)

A partir d'aquests conceptes s'ha obtingut un cost laboral anual estimat, que juntament amb els costos indirectes i el benefici industrial habituals en el sector (13% i 6% respectivament), dona lloc a un cost hora estimat de 25 €/hora.

COSTOS DIRECTES	
Costos salarials	13.873,50€
TOTAL COSTOS DIRECTES	13.873,50€
COSTOS INDIRECTES	
Despeses generals (13%)	1.803,56€
Benefici industrial (6%)	832,41€
TOTAL COSTOS INDIRECTES	2.635,97€
TOTAL COSTOS (VEC)	16.509,47€

Tal i com hem descrit anteriorment el càlcul incorpora, a més dels costos salarials, els costos indirectes associats a la gestió operativa del servei, incloent coordinació, substitucions, eines de treball i estructura empresarial necessària per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

La dedicació estimada del servei s'ha determinat en funció del pressupost màxim disponible i de les necessitats operatives de la plataforma, amb la següent previsió aproximada:

- Exercici 2026 (juny 2026 – desembre 2026, exclòs el mes d'agost): 270 hores
- Exercici 2027 (gener 2027 – desembre 2027, exclòs el mes d'agost): 390 hores

El total d'hores aproximades del contracte és de 660 hores, la distribució per exercicis de les quals, es pot veure modificada segons la proposta operativa del servei contractat.

El càlcul del valor estimat del contracte s'ha realitzat tenint en compte una dedicació parcial del servei, adequada a les necessitats operatives de la plataforma, garantint en tot moment la seva continuïtat.

5. Durada del contracte

El termini d'execució del contracte és d'un any (1) i set (7) mesos, comptat a partir de la data de signatura del contracte i fins al 31 de desembre de 2027.

6. Classificació exigida als licitadors de l'acord marc i criteris de solvència

6.1 Solvència econòmica i financera.

La solvència econòmica i financera s'ha d'acreditar mitjançant una declaració relativa al volum anual de negocis del/la licitador/a, que referit a l'any de major volum de negoci dels 3 últims conclosos ha de ser almenys d'1,5 vegades el valor estimat del contracte; 24.764,20 euros.

Justificació: El present import vol procurar assegurar la capacitat econòmica de qui ha d'executar el contracte i sense superar el límit marcat a l'article 87 de la LCSP, en no excedir d'una vegada i mitja el valor estimat del contracte.

6.2 Solvència tècnica i professional.

La solvència professional o tècnica s'ha d'acreditar mitjançant una relació dels serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte, efectuats pel/la licitador/a en el curs dels 3 últims anys, que inclogui l'import, la data i el destinatari (públic o privat). Aquesta relació ha d'acreditar haver realitzat un mínim de 3 contractes d'objecte similar amb un import anual acumulat de com a mínim el 70% del preu mitjà del valor anual del contracte; 11.556,63 euros.

Per a l'acreditació de la capacitat i la solvència s'ha de presentar inicialment una declaració responsable. Només el licitador que sigui proposat com a adjudicatari haurà de presentar la documentació justificativa següent; certificats de bona execució, acreditatius dels serveis realitzats expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector

públic; o per certificat expedit pel subjecte privat, o a falta d'aquest darrer, per declaració responsable del licitador.

Descripció detalla del servei	Entitat adjudicatària	Data adjudicació	Import adjudicació	Aportació certificat o documentació acreditativa	
				Sí	no

Es consideraran serveis de característiques similars la correspondència entre els serveis executats per l'empresari la igualtat amb el codi CPV.

Justificació: el present criteri està previst amb la finalitat de garantir que l'empresa té coneixements en l'àmbit objecte de la prestació contractual.

6.3 Adscripció de mitjans al contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim, una persona tècnica de suport funcional i gestió de plataforma, amb experiència acreditada en atenció a persones usuàries, gestió operativa de plataformes digitals o serveis similars.

La dedicació d'aquesta persona s'ajustarà al volum d'hores previst al contracte, configurant-se com una dedicació parcial, d'acord amb les necessitats operatives del servei.

El perfil professional considerat correspon a una categoria tècnica administrativa amb capacitat de gestió operativa i interlocució funcional amb serveis tecnològics, d'acord amb les funcions descrites en el plec.

Aquesta persona haurà de disposar de capacitat suficient per assumir, amb autonomia, les funcions següents:

- Gestió operativa i atenció a les persones usuàries de la plataforma, incloent la primera atenció i resposta a consultes, la revisió i validació d'altres, dades i projectes, el seguiment dels serveis de la plataforma, així com l'elaboració de registres, indicadors i informes de seguiment.
- Interlocució funcional amb el servei de manteniment informàtic, incloent la detecció, comunicació, seguiment i verificació de la resolució de les incidències tècniques que afectin el funcionament de la plataforma.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la disponibilitat del perfil adscrit i la continuïtat del servei, d'acord amb el que estableix el plec.

6. Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació del contracte són els que s'indiquen a continuació:

Criteris avaluable mitjançant fórmula automàtica (fins a 51 punts):

- a) Oferta econòmica **Servei de primera atenció gestió de la plataforma i interlocució amb el servei de manteniment informàtic** (fins a 33 punts)

A l'oferta econòmicament més baixa se li atorgarà la màxima puntuació i a la resta, d'acord amb la següent fórmula: $P=33 * (\text{Millor oferta econòmica} / \text{oferta a valorar})$. Es tindran en compte els dos decimals.

Justificació: Aquesta proposta de criteri està motivada per l'estalvi en els recursos i afavorir la competitivitat entre les empreses.

- b) **Millora en el temps de resposta a consultes d'usuaris i recepció incidències (fins a 10 punts)**

Es valorarà la reducció del temps màxim de resposta a consultes d'usuaris respecte al termini establert al plec (2 dies laborables).

- De 0 a 24 hores: 10 punts
- Més de 24 hores i fins a 36 hores: 7 punts
- Més de 36 hores i fins a 48 hores: 5 punts
- Més de 48 hores: 0 punts

Justificació: Aquest criteri està motivat per la necessitat de garantir una atenció àgil i eficient a les persones usuàries, millorant la qualitat del servei i la capacitat de resposta davant incidències.

- c) **Millora en el temps de validació d'altres i comandes (fins a 8 punts)**

Es valorarà la reducció del temps màxim de gestió i validació d'altres i projectes, respecte al termini establert al plec, punt 5.2. (24 hores hàbils).

- De 0 a 6 hores: 8 punts
- Més de 6 hores i fins a 12 hores: 5 punts
- Més de 12 hores i fins a 18 hores: 3 punts
- Més de 18 hores i fins a 24 hores: 1 punt
- Més de 24 hores: 0 punts

Justificació: Aquest criteri està motivat per la necessitat d'agilitzar els processos de gestió de la plataforma, afavorint la seva dinamització i millorant l'experiència de les persones usuàries.

Criteris avaluables mitjançant judici de valor: Puntuació màxima de 49 punts

<p>Proposta d'interlocució i coordinació amb el servei de manteniment informàtic: Descripció i proposta metodològica per a la detecció, registre, classificació, comunicació, seguiment i verificació de resolució de les incidències tècniques de la plataforma, tant a l'extranet com a la intranet. Es valorarà especialment la capacitat de garantir una interlocució fluida i eficaç amb el servei de manteniment informàtic, la qualitat de la documentació de les incidències, la prioritització de casos, el seguiment de les reunions tècniques i la proposta de control del correcte funcionament dels serveis i funcionalitats de la plataforma.</p>	<p>Fins a 14 punts</p>
---	------------------------

<p>Metodologia de seguiment, reporting, indicadors i quadres de comandament: Descripció i proposta de seguiment de l'activitat del servei i de la plataforma, incloent la definició d'indicadors, l'estructura dels informes periòdics, la qualitat del reporting, la proposta de quadres de comandament o dashboards i la capacitat de convertir la informació recollida en eines útils per a l'avaluació del servei i la presa de decisions. Es valorarà també la claredat, periodicitat i aplicabilitat de la proposta.</p>	<p>Fins a 8 punts</p>
<p>Proposta d'organització del servei, responsabilitat en l'execució i proposta de millora contínua: Es valorarà la proposta global d'organització del servei, la planificació de les actuacions, la capacitat d'assumir amb autonomia les funcions adscrites al contracte, la prioritització de tasques, la garantia de continuïtat i la qualitat en la prestació del servei. Així mateix, es valorarà la capacitat d'identificar i formular propostes de millora operativa o funcional de la plataforma, incloent recomanacions en àmbits de màrqueting digital vinculats al seu funcionament, com ara SEO, experiència d'usuari (UX), analítica web i optimització del rendiment dels serveis.</p> <p>Gestió dels usuaris, continguts i serveis de la plataforma: Descripció i proposta per a la gestió de la primera atenció als usuaris, la classificació i resposta a consultes, la revisió i validació d'altres d'empreses ofertants, la revisió de projectes de demandants, la detecció i correcció de dades, l'activació i seguiment d'espais publicitaris i la gestió i seguiment dels serveis als demandants.</p>	<p>Fins a 12 punts</p>
<p>Equip adscrit al servei i experiència complementària de l'empresa: Es valorarà l'adequació del perfil adscrit a l'execució del contracte, així com l'experiència acreditada relacionada amb la gestió operativa de plataformes digitals, l'atenció al client, la coordinació amb serveis de manteniment informàtic, entre d'altres.</p>	<p>Fins a 12 punts</p>
<p>Propostes de millores del servei</p> <p>Es valoraran les propostes concretes de millora del servei que aportin un valor afegit a la prestació objecte del contracte, especialment aquelles orientades a la millora de l'experiència d'usuari en l'ús de la plataforma Cooperatèxtil, l'optimització dels processos de gestió d'usuaris, validació de continguts i seguiment dels serveis, la millora dels sistemes de seguiment, control i anàlisi de l'activitat (indicadors, quadres de comandament, informes), etc.</p> <p>Només es valoraran aquelles propostes que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estiguin degudament definides i descrites de manera clara • Siguin viables i aplicables en el marc del contracte • Estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte • No suposin cap cost addicional per a TecnoCampus 	<p>Fins a 3 punts</p>

Justificació: la proposta d'organització del servei, interlocució, metodologia de seguiment de l'empresa, equip adscrit, reverteix directament en el correcte funcionament del contracte i la qualitat de la prestació del servei.

7. Aplicació de mesures socials i mediambientals

L'empresa licitadora s'obliga a:

- Adoptar una conducta èticament exemplar i actuar per evitar la corrupció en qualsevol de les seves possibles formes i hauran d'adequar la seva activitat a l'efecte, assumint particularment les obligacions recollides al plec de clàusules administratives i particulars relatives als principis ètics i regles de conducta.
- El compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, així com a garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius aplicables.
- El compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Clàudia Danesi Carreras
Directora Àrea de Transferència,
Innovació i Empresa