



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: Manteniment del sistema de gestió de torns i assistència tècnica per a la seu de Tarragona de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Nombre de lots: No hi ha lots.

Tipus: Serveis Procediment obert simplificat abreujat

Termini d'execució: **2 anys**

Import de licitació, sense IVA: **3.200 €** Tipus d'IVA: **21 %**

Valor estimat del contracte, sense IVA: **8.320 €**

Import modificat, sense IVA: **640 €** % màxim modificat: **20 %**

Pròrrogues previstes: **2 pròrrogues d'un any cadascuna**

Import de les pròrrogues: **4.480 €**

Anys de la despesa: **2026 i 2027**

A càrrec de: **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 té contractat el servei de manteniment del sistema de gestió de torns i assistència tècnica per a la seu de Tarragona de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL, i el contracte està vigent fins al 17 de juliol de 2026.

En aplicació de l'Acord GOV/259/2025, d'11 de novembre, pel qual s'aprova el model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, 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 per realitzar la contractació per correu electrònic, de data 24 de març de 2026.

2. Necessitat, idoneïtat i naturalesa del contracte.

En el marc de la nostre activitat hi ha la necessitat que es promogui l'expedient adient per a la contractació del servei de manteniment del sistema de gestió de torns i assistència tècnica per a la seu de Tarragona de l'Agència amb la finalitat de gestionar els torns per als ciutadans que es traslladen a aquesta seu per a realitzar tràmits.

La necessitat i idoneïtat del contracte es justifica perquè el servei esmentat és necessari perquè en aquesta seu de l'Agència no hi ha personal que gestioni les visites dels ciutadans.

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

L'Agència no disposa dels recursos tècnics ni del personal especialitzat necessaris per dur a terme les tasques de manteniment, actualització i suport del sistema de gestió de torns i del mòdul de cartelleria digital. Es tracta d'un programari que requereix coneixements avançats, accés a actualitzacions en núvol i capacitat per resoldre incidències en remot i in situ, serveis que només pot garantir el proveïdor tecnològic corresponent.

Així mateix, l'organització no compta amb tècnics qualificats per assumir el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència, la formació específica de noves funcionalitats ni l'assistència especialitzada del maquinari vinculat (expenedor de torns i pantalles). Tampoc es disposa de personal amb disponibilitat per fer desplaçaments immediats ni per assumir reparacions que requereixen eines i components específics.

Per tot això, resulta imprescindible contractar un servei extern que garanteixi la continuïtat, seguretat i funcionalitat del sistema, assegurant una resposta tècnica adequada i una correcta evolució de les eines utilitzades pel servei.

3. Aspectes relacionats amb l'expedient de contractació

3.1.- Descripció de l'objecte contractual. Lots

El servei que es necessita contractar és el manteniment del sistema de gestió de torns i ha de consistir en:

- Subscripció al funcionament de la llicència per a gestionar el servei de gestió del temps d'espera: S'ha de garantir el mateix funcionament que actualment s'està donant. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.
- S'han de realitzar les actualitzacions que vagin sortint de la llicència, al núvol.
- Subscripció al funcionament del mòdul de cartelleria digital: S'ha de garantir el funcionament i evolució del mòdul contractat.
- Formació de les novetats al personal de la seu de Tarragona.
- Assistència tècnica estàndard al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal). Aquest servei ha de permetre, davant de qualsevol incidència amb el maquinari, poder desplaçar un tècnic de l'empresa adjudicatària, sense que hi hagi cap cost de desplaçament ni de mà d'obra. En cas de substitució d'algun component que s'hagués espatllat, només s'abonarà el cost del component.

Lots

No s'estableix la divisió en lots de l'objecte del contracte. 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 què l'empresa adjudicatària haurà de 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: 2.000 €

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.

Subscripció d'una assegurança de responsabilitat civil d'indemnització per riscos professionals

- Valor mínim assegurat a la pòlissa: 100.000 euros

Aquest criteri es considera necessari per garantir els possibles danys a tercers que es puguin derivar de l'execució dels treballs 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.
- Assegurança d'indemnització per riscos professionals: justificant de la seva existència.

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:

Relació dels principals serveis o treballs efectuats en els darrers tres anys d'igual o similar naturalesa als de l'objecte del contracte, indicant el seu import, dates i destinatari públic o privat. Els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic i quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o per una declaració de l'empresari acompanyada dels documents que acreditin la realització de la prestació.

El requisit mínim de solvència serà que l'import acumulat en l'any de major execució ha de ser igual o superior al 70% del valor estimat del contracte

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

Les empreses licitadores hauran d'acreditar la disposició d'un certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en el seu nivell mitjà, emès per una entitat certificadora degudament acreditada per l'Entitat Nacional d'Accreditació (ENAC).

Com que el contracte no està subjecte a regulació harmonitzada, les empreses de nova creació, entenent com a tals aquelles que tinguin una antiguitat inferior a cinc anys podran acreditar la seva solvència tècnica pel mitjà/ans següent/s:

Les empreses licitadores hauran d'acreditar la disposició d'un certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en el seu nivell mitjà, emès per una entitat certificadora degudament acreditada per l'Entitat Nacional d'Accreditació (ENAC).

Classificació empresarial: No és preceptiva cap classificació empresarial.

Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte: NO

3.3.- Condicions especials d'execució.

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 9** 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 següent:

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.

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-tresena 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, al ésser aquest inferior als 60.000 euros.

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

El pressupost de licitació del contracte s'ha calculat després de fer un estudi de mercat. En el preu de licitació que es desglossa a continuació, s'inclouen totes les despeses directes i indirectes i el benefici industrial que comprenen la totalitat de l'objecte que integra el contracte. Així mateix, els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos:

SERVEI	UNITATS	PREU SERVEI	IMPORT UN ANY	IMPORT PER DOS ANYS
Subscripció al funcionament de la llicència principal: servei de gestió del temps d'espera (mono-oficina). Manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot. No inclou el maquinari.	1	650 €	650 €	1.300 €
Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital per a garantir el funcionament i evolució del mòdul contractat. No inclou el maquinari.	1	230 €	230 €	460 €
Assistència tècnica estàndard al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal). Per garantir l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.	1	420 €	420 €	840 €
Subscripció anual App Ubime. No té cap cost econòmic addicional, ja que constitueix una millora funcional i una evolució de l'aplicació actualment contractada, desenvolupada pel mateix proveïdor. Aquesta funcionalitat s'inclou sense increment del preu del contracte vigent, atès que forma part de les novetats i evolucions tecnològiques de l'aplicació, i és plenament compatible amb l'entorn existent.	1	0 €	0 €	0 €
Subscripció al funcionament del mòdul antipànic (Lot de 10 usuaris)	1	300 €	300 €	600 €
		TOTAL	1.600 €	3.200 €

Desglossament (costos directes, indirectes i altres eventuais despeses):

Costos directes (62 %)	1.984 €
Costos indirectes (17 %)	544 €
Despeses generals (15 %)	480 €
Benefici Industrial (6 %)	192 €
TOTAL (IVA EXCLÒS)	3.200 €
% IVA	672 €
TOTAL (IVA INCLÒS)	3.872 €

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

PRESSUPOST DE LICITACIÓ (sense IVA)	3.200 euros	
IMPORT MODIFICACIONS (sense IVA)	640 euros	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) (sense IVA)
IMPORT PRÒRROGUES (sense IVA) 1a pròrroga: 2.240 euros 2a pròrroga: 2.240 euros	4.480 euros	8.320 euros

L'import de la pròrroga s'ha calculat considerant que si es tramités el modificat durant el període inicial o durant la primera pròrroga del contracte, caldria mantenir l'import inicial més els modificats a les següents pròrrogues. En el cas que no s'efectués cap modificació l'import de la pròrroga seria de 1.600 euros.

Distribució de les anualitats:

ANY	IMPORT	IVA 21 %	TOTAL
2026	1.600 euros	336 euros	1.936 euros
2027	1.600 euros	336 euros	1.936 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 100 punts.



Justificació de l'aplicació d'un únic criteri de valoració: Tenint en compte que les tasques i totes les necessitats per part de l'Agència a desenvolupar pel contractista venen fixades en el plec de prescripcions tècniques, l'única millora que poden oferir els licitadors és el preu final d'aquest servei.

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 = Pes específic del criteri preu sobre el total de puntuació de la licitació. Aquest valor de ponderació s'obté agregant al valor de ponderació ordinari 1, el pes específic del criteri preu. Així, com a exemple, en el cas que el pes específic del criteri preu en una licitació, suposi el 40% de la puntuació total, el valor de ponderació associat al pes específic prendrà el valor d'1,4.

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.