



Aigües de Mataró

C/ Pitàgores, 1-7 - 08304 Mataró - Tel. 93 741 61 00 - Fax 93 741 61 01
info@aiguesmataro.cat - www.aiguesmataro.cat

**INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR APLICANT LA
TRAMITACIÓ D'URGÈNCIA PREVISTA A L'ARTICLE 119 DE LA LLEI 9/2017, DE 8
DE NOVEMBRE, DE CONTRACTES DEL SECTOR PÚBLIC**

**SERVEI D'IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR DE RELACIÓ AMB LA CLIENTELA
(CRM)**

Expedient número: SI10173

Juny 2026



1. ANTECEDENTS

Aigües de Mataró, SA té la necessitat de contractar els serveis d'implantació d'un gestor de relació amb la clientela (CRM) que doni compliment amb la recent Llei 10/2025, de 26 de desembre, de Serveis d'Atenció a la Clientela.

Aquesta norma incorpora noves exigències no previstes fins ara, que exigeixen a les empreses que prestin serveis essencials i a una empresa pública com és Aigües de Mataró, d'acord amb la seva activitat i objecte a prestar serveis d'atenció a la clientela (a l'usuari), en condicions específiques fins ara no previstes però que esdevenen obligatòries per l'entitat.

2. NECESSITATS A COBRIR

La naturalesa i extensió de les necessitats que pretenen cobrir-se mitjançant el contracte indicat, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en la implementació d'un gestor que doni cobertura a les exigències del servei a la clientela previst a la Llei 10/2025 indicada.

L'objecte del present contracte és únic i integral, i, per tant, també ho ha de ser la seva adjudicació, que no es podrà dividir en parts o en lots. Aquesta unitat d'execució permet assegurar la correcta coordinació de totes les fases de les feines, així com la consecució dels objectius de qualitat, seguretat i eficiència fixats per Aigües de Mataró, SA.

3. IMPOSSIBILITAT D'ATENDRE AQUESTA NECESSITAT AMB MITJANS PROPIS

Tot i disposar d'un equip intern encarregat de la gestió general de l'activitat corporativa, Aigües de Mataró, SA no compta amb els recursos humans, materials ni tècnics especialitzats necessaris per dur a terme internament la implementació de la solució que doni resposta als requeriments de la nova llei.

4. OBJECTE, ABAST DEL SERVEI I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

L'objecte del present contracte és la contractació del servei d'implantació d'un gestor de relació amb la clientela (CRM).

Formen part de l'objecte del contracte:

- Fase d'implementació: en aquesta fase es farà la presa de requeriments, parametrització i desenvolupament, test de proves, formació i posada en marxa de la solució de ticketing
- Fase de manteniment i suport: inclou els serveis de manteniment preventiu i correctiu



L'adjudicació del contracte es realitzarà mitjançant procediment obert, de conformitat amb el que estableix l'article 131.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP). L'expedient es tramitarà d'urgència, d'acord amb allò que disposa l'article 119 de la LCSP.

L'article 119 estableix que *“podran ser objecte de tramitació urgent els expedients corresponents als contractes quina celebració correspongui a una **necessitat inajornable o quina adjudicació s'haqi d'accelerar per raons d'interès públic.**”*

Les raons que motives i justifiquen la tramitació d'urgència de l'expedient es fonamenten en la disposició transitòria única de l'esmentada Llei 10/2025, la qual exigeix l'adaptació dels serveis d'atenció a la clientela de les empreses subjectes al seu àmbit d'aplicació abans del 28 de desembre de 2026.

L'empresa Aigües de Mataró, SA és una empresa que, d'acord amb el que s'estableix a l'article 2 de la Llei 10/2025, s'inclou dintre del seu àmbit d'aplicació, tractant-se d'una empresa dedicada als serveis de subministrament i distribució d'aigua.

La imminent entrada en vigor de l'esmentada norma, exigeix la tramitació d'urgència de l'expedient, concorrent raons d'interès públic que fonamenten l'aplicació de les prescripcions previstes a l'article 119 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

5. NO LOTITZACIÓ DEL CONTRACTE

La principal raó per la qual s'ha decidit no dividir en lots el contracte és perquè l'objecte del contracte és una unitat funcional i no se'n pot preveure la seva realització separada, sense dificultar-ne l'execució correcta des del punt de vista tècnic. Així, l'execució del contracte respon a una única prestació indissociable.

L'objecte del present contracte és únic i integral, i, per tant, també ho ha de ser la seva adjudicació, que no es podrà dividir en parts o en lots. Aquesta unitat d'execució permet assegurar la correcta coordinació de totes les fases de les feines, així com la consecució dels objectius de qualitat, seguretat i eficiència fixats per Aigües de Mataró, SA.

6. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Els serveis objecte del present contracte es prestaran principalment a les instal·lacions d'Aigües de Mataró, SA.

Signat

Antoni Uix Güell
Director-gerent

