

Memòria justificativa del contracte

Expedient	AOC-2027-2	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Subdirecció de Transformació Digital		
Procediment	Obert	Tipus	Serveis
Títol	Servei d'acompanyament a l'usuari per als productes i serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya		
Codi CPV	72610000-9 - Serveis de suport informàtic		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	1.170.936,35 €	245.896,63 €	1.416.832,98 €
Valor estimat	5.959.921,12 €		
Termini d'execució	Des de l'1 de gener de 2027, o data de formalització del contracte, si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2027		

Anualitats	Import base €	IVA €	Centre gestor	Partida pressupostària
2027	1.170.936,35 €	245.896,63 €	A300	D/227008900/532C/0000

1.Dades de l'àrea sol·licitant

Àrea sol·licitant: Subdirecció de Transformació Digital del Consorci AOC

Nom: Josep Budí Vilaltella

2.Dades de l'àrea receptora

Àrea gestora de l'expedient de contractació: Subdirecció d'Organització del Consorci AOC

3.Objecte

La provisió d'un servei d'acompanyament a persones usuàries del catàleg de serveis del Consorci AOC mitjançant un Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), segons les condicions tècniques i administratives fixades en el plec de prescripcions tècniques particulars.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

1 / 6

CONSORCI AOC



Doc. original signat per:
Josep Budí Vilaltella (TCAT)
20/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



04PEARLSPRUS2QLRGB1DNN33OZ7L51HE

Data creació còpia:
20/05/2026 08:31:51

Pàgina 1 de 6

4. Justificació de la necessitat a satisfer

El servei que es vol contractar té una naturalesa principalment d'acompanyament tècnic i funcional a les persones usuàries dels productes i serveis de l'AOC. L'objectiu és garantir que tant les administracions públiques com la ciutadania disposin d'un servei accessible, personalitzat i eficaç per a la resolució de consultes i incidències.

El Consorci AOC, fidel al principi d'accessibilitat, ha anat ampliant i diversificant els canals d'atenció, integrant tecnologies innovadores per facilitar una administració més oberta, àgil i propera. Actualment, la infraestructura de l'AOC permet donar resposta immediata i adaptada a les necessitats dels usuaris a través de diversos canals, oferint solucions eficients als problemes plantejats.

Així, la creixent demanda dels serveis i productes de l'AOC fa imprescindible disposar d'un servei d'acompanyament que garanteixi:

- Cobertura suficient per atendre totes les sol·licituds.
- Atenció integral a través de tots els canals disponibles: telèfon, correu electrònic, xat, xarxes socials i navegació assistida.
- Suport a altres serveis potencials, com mailings, gestió de suggeriments i queixes, i emissió de trucades per a campanyes.
- Altes de serveis
- Millora continua dels serveis a través del contacte amb les persones usuàries i les seves experiències.

La contractació d'aquest servei és essencial per assegurar la qualitat, la continuïtat i la immediatesa en l'acompanyament a les persones usuàries, contribuint a una administració pública més accessible i eficient.

5. Justificació dels criteris de solvència

D'acord amb l'article 116 de la LCSP, es justifica a continuació la selecció dels criteris de solvència econòmica, financera i tècnica, garantint que tenen relació directa amb l'objecte del contracte, no generen efectes discriminatoris i respecten plenament el principi de proporcionalitat, assegurant una concurrència real i efectiva.

Solvència econòmica i financera

S'ha requerit que les empreses licitadores acreditin un volum anual de negoci mínim de 5.500.000 €, referit al millor dels tres darrers exercicis disponibles.

Aquest requisit s'ha fixat considerant:

- La dimensió econòmica del contracte, que exigeix que l'operador econòmic disposi d'una estructura suficient per garantir la viabilitat financera de l'execució.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

2 / 6

	Doc. original signat per: Josep Budí Vilaltella (TCAT) 20/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 08:31:51
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  04PEARLSRUS2QLRGB1DNN33OZ7L51HE	Pàgina 2 de 6

- La necessitat d'assegurar capacitat de tresoreria i estabilitat empresarial per afrontar de manera continuada els serveis previstos sense risc de fallida o interrupció.

El requisit és proporcional, atès que no supera el llindar orientatiu del 100 % del pressupost anualitzat dels contractes d'aquesta naturalesa i garanteix el mínim necessari sense excloure operadors econòmics solvents. Així mateix, no és discriminatori, ja que s'acredita mitjançant documents comptables estàndards (comptes anuals, llibres d'inventari o registres mercantils), accessibles per a qualsevol tipus d'empresa.

Finalment, l'exigència no altera la mínima solvència necessària, sinó que s'ajusta al nivell imprescindible per assegurar la correcta execució, evitant barreres innecessàries a la competència.

Solvència tècnica

S'ha establert l'obligació de presentar una relació dels principals serveis realitzats d'igual o similar naturalesa (mateix CPV o similar) durant els darrers tres exercicis, acreditant un import acumulat en l'any de major execució igual o superior al 60 % de l'anualitat mitjana del contracte.

Aquest criteri s'escull perquè:

- L'execució del contracte requereix un nivell d'expertesa específic, que només pot demostrar-se mitjançant experiència prèvia en serveis del mateix tipus.
- El llindar del 60 % és proporcional, ja que s'ajusta a la magnitud tècnica del contracte i evita requisits exagerats que podrien restringir la concurrència.
- No és discriminatori, ja que permet aportar experiència pública o privada i evidència objectivament la capacitat de l'empresa.

A més, es requereix que les empreses acreditin que els seus sistemes d'informació compleixen l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) amb certificat de nivell MIG o ALT. Aquest requisit s'introdueix perquè:

- El servei objecte del contracte implica tractament d'informació i interacció amb sistemes tecnològics crítics, on la seguretat és un element essencial.
- L'ENS és la normativa aplicable a totes les entitats del sector públic, i garantir el seu compliment és imprescindible per evitar riscos operacionals, de seguretat i de compliment normatiu.
- Es tracta d'un criteri objectiu, verificable i no discriminatori, accessible a qualsevol empresa que operi en l'àmbit tecnològic i adequat a les exigències materials del contracte.

6. Justificació del procediment

Atès que el present contracte es licita mitjançant procediment obert, no cal justificació.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>



Doc. original signat per:
Josep Budí Vilaltella (TCAT)
20/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web.csv.gencat.cat fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



04PEARLSPRUS2QLRGB1DNN33OZ7L51HE



7. Justificació dels criteris d'adjudicació i de valoració

Els criteris d'adjudicació definits estan directament vinculats a l'objecte del contracte, ja que permeten valorar aquells elements que incideixen de manera decisiva en la qualitat i l'eficiència del servei d'acompanyament, suport multicanal i inclusió digital.

La seva formulació garanteix els principis d'igualtat, no-discriminació, transparència i proporcionalitat, perquè tots els licitadors poden entendre clarament què s'avalua, com es puntua i amb quin pes.

Els criteris subjectes a judici de valor mesuren la qualitat real de la proposta tècnica: la solució presentada, l'organització i els processos d'atenció, els ANS i temps de resposta, els mecanismes de governança, la gestió del coneixement, la millora continua, la formació del personal i els elements clau de l'acompanyament i la qualitat percebuda. Tots aquests aspectes són essencials per garantir la correcta prestació del servei i, per tant, la seva valoració és proporcional i plenament justificada.

Les millores qualitatives i quantitatives incentiven aportacions addicionals vinculades al Plec de Prescripcions Tècniques i es valoren amb criteris clars que no generen discrecionalitat.

L'exigència que les propostes tècniques assoleixin el 75% de la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor (27 punts de 36) garanteix que només continuïn propostes amb un alt nivell de qualitat.

Pel que fa als criteris automàtics, les fórmules matemàtiques aplicades a la proposta econòmica i a les millores quantitatives asseguren una valoració objectiva, traçable i exempta de qualsevol arbitrarietat, distribuint els punts segons canals, tipologies i volum de servei d'acord amb la realitat del contracte.

Justificació del valor de ponderació segons el punt 7.A (ma d'obra intensiva)

El contracte objecte de licitació es caracteritza per ser clarament intensiu en mà d'obra, ja que aproximadament el 80 % o més del seu cost total correspon a despeses de personal directament vinculat a la prestació del servei. Aquesta realitat limita considerablement el marge per a reduccions de preu sense impactar negativament en les condicions laborals o en la qualitat del servei, atès que el principal recurs és el factor humà.

En aquest context, l'aplicació d'un valor de ponderació igual a 1 podria generar distorsions, en tant que petites reduccions de preu tindrien un impacte excessiu en la puntuació econòmica, incentivant ofertes potencialment inviables. Per contra, establir un valor de ponderació de 3 permet moderar aquest efecte i evitar diferències desproporcionades entre ofertes amb variacions econòmiques limitades.

Així, aquest ajust afavoreix una competència més equilibrada, basada en la qualitat de l'organització del servei, l'estabilitat dels equips i el compliment efectiu de les condicions d'execució, garantint alhora una millor correspondència entre l'oferta econòmica i la seva

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

	Doc. original signat per: Josep Budí Vilaltella (TCAT) 20/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 08:31:51
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  04PEARLSPRUS2QLRGB1DNN33OZ7L51HE	Pàgina 4 de 6



viabilitat real, en coherència amb el que estableix el punt 7.a de la [Directriu 1/2020](#).
[Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.](#)

Justificació del valor de ponderació segons el punt 7.B (qualitat del servei)

El servei té un fort component d'atenció directa a les persones usuàries i resulta essencial per assegurar l'ús efectiu dels serveis digitals, la resolució àgil d'incidències i l'acompanyament en situacions de complexitat. Aquesta naturalesa fa que la qualitat de la prestació tingui una incidència determinant en l'assoliment dels objectius públics.

Els plecs estableixen exigències qualitatives elevades, tant en termes d'acords de nivell de servei (SLA) com d'indicadors de qualitat percebuda —com ara la satisfacció de les persones usuàries—, així com requisits tècnics i organitzatius que influeixen directament en el resultat del servei. En aquest escenari, un valor de ponderació d'1 podria desplaçar excessivament el focus cap al preu, en detriment de la qualitat.

Per aquest motiu, l'adopció d'un valor de ponderació de 3 permet equilibrar adequadament el pes del criteri econòmic amb els criteris qualitatius, assegurant que les ofertes amb millor plantejament tècnic no quedin penalitzades per diferències de preu poc rellevants. Aquesta decisió s'alineja amb el punt 7.b de la [Directriu 1/2020](#) i garanteix una millor relació qualitat-preu, coherent amb la naturalesa del servei i el seu impacte sobre les persones usuàries.

8. Compromís d'adscripció de mitjans personals o materials

L'adscripció de mitjans personals o materials exigida en aquest contracte és necessària i proporcionada per garantir una execució correcta del servei, atès que les tasques a realitzar requereixen professionals qualificats i recursos específics per assegurar la qualitat, continuïtat i especialització del servei.

A més, aquest compromís no limita la concurrència, perquè no imposa perfils o recursos desproporcionats ni requisits que només puguin complir determinats operadors. Qualsevol licitador amb capacitat tècnica en l'àmbit del contracte pot satisfer-lo, garantint així la participació efectiva i la igualtat d'oportunitats en la licitació.

9. Acreditació de no contractació de personal

En aquest cas, les prestacions consisteixen en serveis especialitzats, intensius en coneixement i orientats a l'atenció, acompanyament i suport operatiu, que no formen part de les funcions estructurals assignades al personal del Consorci. A més, actualment l'AOC no disposa de recursos interns suficients per assumir aquestes activitats, fet que

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

	Doc. original signat per: Josep Budí Vilaltella (TCAT) 20/05/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 08:31:51
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  04PEARLSPRUS2QLRQB1DNN33OZ7L51HE	Pàgina 5 de 6

justifica la seva externalització sense que això comporti la cobertura encoberta de llocs de treball de naturalesa permanent.

Per tot això, queda acreditat que el contracte no implica contractació de personal ni substitueix funcions pròpies de plantilla, sinó que respon a una necessitat de serveis especialitzats, delimitats en el temps i vinculats estrictament a l'objecte contractual.

10.La finalitat del tractament de les dades personal

Gestionar les peticions de suport fetes per les persones usuàries dels serveis de l'AOC i la realització d'enquestes relatives al grau de satisfacció del servei de suport ofert.

El subdirector de Transformació Digital del Consorci AOC

CONSORCI AOC

Document electrònic administratiu garantit amb signatura electrònica amb certificats del Consorci AOC.
La política de signatura aplicable és *Condicions tècniques de signatura electrònica dels actes administratius i de les manifestacions de voluntat en suport informàtic.*

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

6 / 6



Doc.original signat per:
Josep Budí Vilaltella (TCAT)
20/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



04PEARLSPRUS2QLRGB1DNN33OZ7L51HE

Data creació còpia:
20/05/2026 08:31:51

Pàgina 6 de 6