



MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA INTEGRAL A LA CIUTADANIA DE SITGES EN LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNICA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 Definició de l'objecte.

El contracte té per objectiu oferir serveis d'assistència integral a tots els tercers en l'ús dels serveis d'administració electrònica de l'Ajuntament de Sitges, així com dels d'altres administracions públiques que l'Ajuntament requereixi.

La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, acompanyament, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, professionals, empreses, entitats), que s'interrelacionen amb l'Ajuntament a través de les diferents plataformes electròniques d'informació, gestió i tramitació publicades, existents o futures així com d'altres administracions públiques amb les que l'Ajuntament requereixi.

L'Ajuntament es reserva la possibilitat, per motius de seguretat, urgència o conveniència, de realitzar determinats serveis d'assistència mitjançant el seu personal.

Codi CPV: 72253000-3 Serveis unitat d'assistència i suport

1.2 Lots

Aquest contracte no permet la seva divisió en lots atès que el seu objecte no admet el seu fraccionament en parts que siguin susceptibles de realització, utilització o aprofitament separat i que alhora constitueixin cadascuna d'elles una unitat funcional.

1.3 Variants

No s'admet la presentació de variants de l'objecte del contracte.

1.4 Durada del contracte

Es proposa una durada de dos (2) anys a comptar des del dia següent a la formalització del contracte, amb possibilitat de pròrroga. Es podran realitzar dues pròrrogues de durada d'un any cadascuna (1 + 1). Aquesta pròrroga es considera adequada amb la finalitat del contracte.

2.- NECESSITAT I IDONEITAT DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 28 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, la necessitat que es pretén cobrir mitjançant el contracte projectat, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-la és la següent:

Fomentar i garantir el dret de la ciutadania a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, alhora que l'Ajuntament de Sitges doni compliment a les seves obligacions d'atenció ciutadana, i de gestió eficaç i eficient dels recursos públics.



L'objecte de contracte cal situar-lo en el marc competencial dels municipis, configurat a partir de l'article 25 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local (LRBRL), pel qual el municipi pot desenvolupar activitats i serveis per, entre altres, promoure la participació de la seva ciutadania en l'ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions.

Des de la Llei 11/2007 d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics, i fins a la establiment de l'activitat administrativa exclusivament de forma electrònica amb la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, aquestes han vingut implementant serveis i plataformes d'informació, gestió i tramitació per mitjans electrònics (web, seu, carpeta, app, entre d'altres), no exemptes d'incidències en la seva conceptualització i de dificultats en el seu ús per part de la ciutadania.

La Llei 39/2015 estableix els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques, i entre aquests, el dret a ser assistits en l'ús de mitjans electrònics. Si bé es planteja com un dret per totes aquelles que tinguin capacitat d'obrar, l'assistència esdevé necessitat per les persones que no disposen d'hàbits, coneixements o dispositius per a la relacions electròniques amb les administracions.

El contingut del contracte consisteix en l'atenció, suport, acompanyament, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, professionals, empreses, entitats), que s'interrelacionen amb l'Ajuntament a través de les diferents plataformes electròniques d'informació, gestió i tramitació publicades, existents o futures així com d'altres administracions públiques amb les que l'Ajuntament requereixi

En definitiva, aquest contracte es considera necessari, i amb un objecte i contingut idonis per al compliment normatiu, la millora substantiva en l'àmbit de l'atenció ciutadana, la reducció de la bretxa digital, i per a la transició en la transformació digital del municipi.

3.- INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'Ajuntament de Sitges no disposa dels mitjans tècnics, com són la infraestructura i les aplicacions de traçabilitat i qualitat de l'assistència, ni humans en disponibilitat i especialització, necessaris per realitzar el treball, i per tant es considera necessari la contractació d'una empresa externa per la realització dels mateixos, considerant que l'actuació que es pretén contractar es adequada a la finalitat que es persegueix.

Que a la present contractació li es d'aplicació la INSTRUCCIÓ PEL DESENVOLUPAMENT DE LA DISPOSICIÓ ADDICIONAL 1ERA DEL REIAL DECRET LLEI 20/2012 DE 13 DE JULIOL DE MESURES PER GARANTIR L'ESTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA I DE FOMENT DE LA COMPETITIVITAT, aprovada pel Ple de la Corporació en data 30 de setembre de 2013, i que a l'efecte s'han tingut en compte les següents consideracions pel que fa a la contractació del present servei:

1r.- La contractació d'aquest servei es realitza amb criteri restrictiu, tal com queda acreditat amb la insuficiència de mitjans descrita.

2n.- L'objecte del contracte consisteix en la prestació integral d'un servei (o, en el seu cas, parts diferenciades del mateix) definint-se perfectament en els plecs l'abast i manera d'execució de les prestacions a executar pel contractista.



3r.- Que en cap cas l'objecte del contracte es limita a una mera posada a disposició de personal a l'administració pública.

4t.- Que d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, el servei que es proposa licitar, no implica l'exercici d'autoritat inherent als poders públics.

5è.- Que es requereix una empresa amb una activitat o organització pròpia i estable i a l'efecte es requereix de solvència tècnica i professional la disposició de recursos humans i tècnics suficients per executar les prestacions objecte del contracte, sense que aquesta activitat suposi l'afectació de la totalitat dels seus recursos.

6è.- Els serveis contemplats en aquest contracte:

a) s'executaran generalment a les dependències del propi adjudicatari i amb els seus materials.

7è.- Que s'han tingut en compte tots els ítems indicats a la referida instrucció tant pel que fa a fase de preparació de la contractació com pel que fa a la fase d'execució del contracte i, en concret, tant en l'elaboració de la documentació contractual consistent en el plec de prescripcions tècniques, memòria justificativa i estudi econòmic, com pel que fa al contingut del plec de clàusules administratives particulars, el qual conté l'annexa nomenat "REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA", que s'haurà de tenir en compte en fase d'execució.

4.- JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ.

La licitació es tramitarà per procediment obert d'acord amb l'article 131.2 de la LCSP, ordinari, per tractar-se d'un contracte de serveis quin valor estimat es inferior a 216.000€, o be, inferior a 750.000€ en els supòsits dels contractes consistents en serveis especials de l'annex IV.

5.- FORMA DE TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT:

Ordinària.

6.- JUSTIFICACIÓ DELS REQUISITS DE SELECCIÓ RELATIUS A LA SOLVÈNCIA I/O CLASSIFICACIÓ.

6.1 Solvència econòmica i financera

Es considera adequada i suficient l'acreditació de la solvència econòmica i financera de l'empresari mitjançant els requisits i els llindars establerts a l'article 87 de la LCSP següents:

- Volum anual de negocis

El criteri per a l'acreditació de la solvència econòmica i financera és el volum anual de negocis del licitador o candidat, que referit a l'any de més volum de negoci dels tres



últims acabats, ha de ser almenys una vegada i mitja el valor anual mig del contracte (VAM) si la seva durada és superior a un any. És a dir, 67.500,00 € (45.000,00€ x 1,5).

El volum anual de negocis del licitador o candidat s'ha d'acreditar per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari està inscrit en el Registre, i en cas contrari pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

- Assegurança de responsabilitat civil

L'adjudicatari haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els riscos derivats de les activitats contractades, amb un capital mínim que s'estableix en els següents imports d'acord amb els riscos que s'identifiquen per a les activitats contemplades en el contracte, amb un capital mínim de 500.000,00 €.

L'acreditació d'aquest requisit s'ha d'efectuar per mitjà d'un certificat expedit per la companyia asseguradora en el que constin detallats els riscos assegurats, els imports, la data d'inici i venciment de la pòlissa juntament amb el justificant acreditatiu d'haver pagat la prima anual. Dit requisit s'haurà d'acreditar anualment durant tota la vigència del contracte.

Justificació de la selecció dels requisits de solvència econòmica i financera:
Aquests requisits tenen com a finalitat garantir que les empreses licitadores disposen de la capacitat econòmica suficient per afrontar l'execució del contracte amb garanties.

6.2 Solvència tècnica i professional

Es considera adequada i suficient l'acreditació de la solvència tècnica i professional mitjançant els criteris i nivells establerts a l'article 90 1 de la LCSP següents:

- Relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat.

L'import anual acumulat en l'any de major execució haurà de ser igual o superior al 70% de l'anualitat mitjana del contracte, és a dir, igual o superior a 31.500,00 € IVA exclòs. Concretament, s'haurà d'acreditar la realització d'un mínim de dos (2) serveis d'assistència tècnica a l'administració electrònica o similar, per una durada mínima de 6 mesos cadascun d'ells. Els serveis inferiors a 6 mesos no es tindran en compte.

Quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent per tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica s'acreditarà per un o varis dels mitjans a que es refereixen les lletres b) a i) de l'article 90.1 de la LCSP, sense que en cap cas sigui aplicable l'establert en la lletra a) de l'esmentat article, relatiu a l'execució d'un número determinat de serveis.

Els serveis o treballs efectuats s'han d'acreditar mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari



sigui un subjecte privat mitjançant una declaració de l'empresari; si s'escau aquests certificats han de ser comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

Justificació de la selecció dels requisits de solvència tècnica i professional: Es considera que els licitadors han d'acreditar els requisits descrits anteriorment per tal de justificar una capacitat tècnica que doni resposta a les necessitats del contracte.

7.-ADSCRIPCIÓ PER PART DE L'EMPRESA DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials següents:

MITJANS PERSONALS

■ **Direcció del projecte:** serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament de Sitges i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip. Caldrà indicar el perfil de la persona encarregada de l'equip inicial.

■ **Persones gestores especialistes:** seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. Caldrà indicar el perfil dels integrants de l'equip inicial.

Totes elles hauran de disposar de formació en matèria d'Administració Electrònica del sector públic.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball inicial haurà de ser comunicada a l'Ajuntament de Sitges, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip.

MITJANS MATERIALS

És necessari que l'empresa adscriui els mitjans materials suficients per a la seva prestació: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, i eines d'atenció d'assistència telemàtica.

Caldrà presentar relació detallada d'aquests recursos materials.

Aquest compromís se li atribueix el caràcter d'obligació contractual essencial als efectes que assenyala l'article 211 de la LCSP, i el seu incompliment serà causa de resolució del contracte.

8.- JUSTIFICACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

PLURALITAT DE CRITERIS. D'acord amb l'article 145.1 per l'adjudicació del present contracte s'utilitzarà una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat/preu.



Ponderació/puntuació:
Total Puntuació: 100 punts

A) Criteris subjectes a judici de valor (35 punts)

B) Criteris objectius, quantificables de forma automàtica (65)

A) Criteris subjectes a judicis de valor (35 punts)

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica on es defineixi detalladament i de forma ordenada el servei a prestar. La memòria tècnica haurà de tenir una extensió no superior a 15 pàgines (no inclou portada ni índex), en format PDF, lletra Arial 11 i desenvoluparà forma ordenada els apartats que es detallen a continuació. En el supòsit que la memòria tècnica sigui superior a 15 pàgines, no es valorarà a partir de la pàgina 16.

La valoració de cadascun dels criteris es realitzarà atenent el grau d'adequació de la proposta a les necessitats definides al plec de prescripcions tècniques, així com la qualitat, el nivell de desenvolupament, la coherència, la viabilitat i el valor afegit que aportin les solucions proposades, d'acord amb els nivells de valoració següents.

Es puntuarà cadascun dels criteris o subcriteris amb el resultat de **EXCEL·LENT**, **NOTABLE**, **BÉ**, **ACCEPTABLE** O **INSUFICIENT** d'acord amb els següents paràmetres:

PARÀMETRES DE PUNTUACIÓ	% de PUNTUACIÓ (sobre els punts de cada apartat)
EXCEL·LENT: La proposta és plenament idònia i satisfà de manera excel·lent les necessitats definides al plec de prescripcions tècniques. Presenta un alt nivell de qualitat, coherència i desenvolupament, aportant avantatges, millores o solucions innovadores especialment rellevants que generen un valor afegit significatiu i superen àmpliament les expectatives derivades dels requeriments del plec.	100%
NOTABLE: La proposta és idònia i satisfà adequadament les necessitats previstes al plec de prescripcions tècniques. Presenta un elevat nivell de qualitat i desenvolupament, aportant avantatges, millores o elements innovadors que representen un valor afegit respecte dels requeriments del plec, si bé sense assolir el grau d'excel·lència propi del nivell superior.	75%
BÉ: La proposta és idònia i satisfà les necessitats previstes al plec de prescripcions tècniques. Presenta un nivell correcte de qualitat i desenvolupament i incorpora alguns avantatges, millores o elements diferencials que aporten un valor afegit limitat respecte dels requeriments mínims exigits.	50%
ACCEPTABLE: La proposta és adequada i satisfà suficientment les necessitats previstes al plec de prescripcions tècniques, si bé el seu desenvolupament és bàsic i les millores, avantatges o elements diferencials aportats són escassos o de rellevància	25%



limitada respecte dels requeriments establerts.	
INSUFICIENT: La proposta únicament acredita el compliment mínim dels requeriments previstos al plec de prescripcions tècniques, sense aportar cap avantatge, millora o valor afegit en relació amb els aspectes objecte de valoració, o bé presenta mancances que impedeixen considerar satisfactori el seu desenvolupament.	0%

Al tractar-se d'informació que pot afectar la propietat intel·lectual, els licitadors podran marcar el caràcter confidencial total o parcial de la memòria o memòries presentades.

Els criteris d'adjudicació són els següents:

Criteri núm. 1. Informació d'atenció (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament Adjudicatari (1 punt)
- Protocol (flux de relació) de l'adjudicatari amb els diferents tercers/usuaris per avaluar la metodologia en el servei d'assistència (1 punt)
- Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament (1 punt)
- Relació de de portals d'entitats públiques amb les que es preveu relació, exposant la metodologia proposada per a la gestió i coordinació amb els diferents organismes i portals externs, identificant riscos, mecanismes de control i protocols d'actuació. (1 punt)
- Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua (1 punt)

Criteri núm. 2. Recursos personals i materials (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als ítems següents que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries). Es valorarà el sistema organitzatiu dels mitjans humans i l'experiència del personal que s'adscriu al servei, ja que l'experiència del personal afecta de manera significativa i positiva a la qualitat d'execució del contracte. Es valorarà experiència mínima d'un any en el servei descrit demostrable mitjançant certificats expedits per l'òrgan competent quan sigui una entitat del sector públic, o mitjançant declaració responsable de l'empresari quan sigui un subjecte privat. (2,5 punts)

■ Relació detallada dels recursos materials destinats al servei (eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica; entre d'altres), respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei. Es valorarà la fiabilitat i la capacitat de tractament dels diferents mitjans materials adscrits, així com la capacitat d'integració i interoperabilitat de tots ells, i amb altres sistemes externs i/o propis de l'Ajuntament de Sitges. (2,5 punts)

Criteri núm. 3. Control de qualitat del servei (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als ítems següents que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta. (2 punts)
- Que el sistema disposi d'un quadre de comandament amb una interfície gràfica clara, usable i que faciliti la interpretació dels indicadors. (1,5 punt)
- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar. (1,5 punt)

Criteri núm. 4. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows) (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow (2,5 punts)
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei (2,5 punts)

Criteri núm. 5. Informació de seguiment i millora (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret: (2,5 punts)
 - o La informació i la seva utilitat real.
 - o La claredat i concreció de resum.
- El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret (2,5 punts):
 - o Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible.
 - o Que disposi d'una interfície gràfica clara, usable i faciliti l'explotació de la informació.
 - o Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.



Criteri núm. 6. Dades obertes i rendició de comptes (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei (2 punts)
- El període d'actualització i posada a disposició de la informació (1,5 punt)
- El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés (1,5 punt)

Criteri núm. 7. Innovació i proactivitat del servei (fins a un màxim de 5 punts):

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Especificar elements innovadors incorporats al servei i/o que realitzen un ús intensiu de noves tecnologies. (2 punts)
- Proposta de possibles accions proactives a realitzar amb el servei ofert, sense que suposin un cost addicional per l'Ajuntament de Sitges, exposant casos d'ús i el procés bàsic d'actuació, eines implicades, informe a reportar i la motivació de la importància de l'acció. (3 punts)

Nota: Les propostes presentades pel licitador en la memòria tècnica són vinculants. En cas de resultar adjudicatari, estarà obligat a complir íntegrament el que s'hi ha proposat, no admetent-se serveis o mitjans amb característiques inferiors a les proposades.

B) Criteris avaluables mitjançant fórmules matemàtiques o automàtics (65 punts)

Criteri núm.1: preu o criteri basat en la rendibilitat. Puntuació màxima 50 punts

S'aplicarà la fórmula següent per puntuar l'oferta econòmica, seguint la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública:

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

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



Criteri núm. 2. Compromís d'oferir el servei en anglès, francès i alemany (fins a 15 punts)

Es valorarà el compromís d'oferir el servei en els idiomes anglès, francès i alemany. S'atorgaran 5 punts per cada idioma en que s'ofereixi el servei, fins a un màxim de 15 punts. L'acreditació documental d'aquest compromís es produirà un cop es proposi l'adjudicació del contracte, mitjançant requeriment al tràmit de "documentació prèvia a l'adjudicació" de còpia dels diplomes o titulacions oficials del personal d'atenció que realitzarà el servei, que haurà de comptar amb un nivell mínim de B2 del Marc Comú Europeu de Referència.

Criteris per determinar les baixes desproporcionades:

a. Si concorre una empresa licitadora, es considera que l'oferta és anormal si compleix els dos criteris següents:

1. Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 80% de la puntuació màxima assolible amb aquests criteris.

b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi el criteri següent:

1. Que la puntuació total que li correspongui en la suma de punts de tots els criteris d'adjudicació sigui superior en més d'un 20% a la puntuació total més baixa.

c. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi un dels dos criteris següents:

1. Quan no hi ha cap puntuació per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions:
 - Que la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.
2. Quan hi ha puntuacions per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions:
 - Que, un cop excloses les puntuacions inferiors al 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions, la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions que no han estat excloses.

9.- JUSTIFICACIÓ DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El límit màxim de despesa que es pot comprometre és el que s'indica per tota l'execució inicial del contracte i en constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte.



El pressupost base de licitació és de 90.000,00€ IVA no inclòs. A aquesta quantitat cal afegir el 21% de l'IVA que ascendeix a 18.900,00€, de manera que l'import total del pressupost base de licitació, IVA inclòs, ascendeix a 108.900,00 €.

El preu es determina a partir de les següents referències:

■ Per referència a components de la prestació.

El pressupost base de licitació **anual** per costos és adequat als preus de mercat actuals i es desglossa en els costos directes i indirectes, i altres eventuais despeses, calculades per la seva determinació de la següent manera:

Costos directes		
Centraleta, gravació trucades i emmagatzematge	2.700,00 €	6,00%
Sistemes d'informació	1.575,00 €	3,50%
Costos salarials	31.594,50 €	70,21%
TOTAL COSTOS DIRECTES	35.869,50 €	79,71%
Costos indirectes		
Despeses financeres, amortització, altres	5.850,00 €	13,00%
Benefici industrial estimat	3.280,50 €	7,29%
TOTAL COSTOS INDIRECTES	9.130,50 €	20,29%
TOTAL COSTOS ANUALS	45.000,00 €	100,00%

L'estimació dels costos salarials de les persones empleades per l'execució del contracte que formen part del preu del contracte s'ha calculat prenent com a referència el III Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector contact center (abans telemarketing) (Butlletí Oficial de l'Estat núm. 137, de 9 de juny de 2023), i la darrera actualització de les seves taules salarials per l'any 2026 (Butlletí Oficial de l'Estat núm. 58, de 6 de març de 2026).

Aquesta indicació no prejutja el conveni que hi sigui d'aplicació. Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores amb les següents categories professionals, nombre i dedicació:

Categoria professional	Retribució salarial anual	Nombre persones	Dedicació (hores/setmanals)	Imputació salarial anual
Gestor/a	18.052,54€	2	30	27.933,61€
Coordinador/a	18.707,27€	1	6	3.660,89€
TOTAL				31.594,50€

CÀLCUL DEL VALOR ESTIMAT (VEC)

Pel càlcul del Valor Estimat del Contracte (VEC) cal partir dels imports sense IVA indicats en el càlcul del Pressupost Base de Licitació (PBL), i considerar així mateix les previsions relatives a les eventuais modificacions contractuals i pròrroques.

Es preveu una durada de contracte de (2) dos anys amb possibilitat de pròrroga per un període màxim d'un any fins un total de dos anys com a màxim.



El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que estableix l'article 101 de la LCSP, és de 216.000,00€ IVA exclòs, que inclou dos anys de contracte (90.000,00€), més un màxim de dos anys de pròrroga (90.000,00€), més un màxim de modificacions contractuals (36.000,00€).

ANUALITAT	IMPORT (sense IVA)	IMPORT MODIFICACIONS (20%)	TOTAL VEC
1a anualitat	45.000,00 €	9.000,00 €	54.000,00 €
2a anualitat	45.000,00 €	9.000,00 €	54.000,00 €
Anualitat 1a pròrroga	45.000,00 €	9.000,00 €	54.000,00 €
Anualitat 2a pròrroga	45.000,00 €	9.000,00 €	54.000,00 €
TOTAL	180.000,00 €	36.000,00 €	216.000,00 €

10.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb allò establert a l'article 202 de la LCSP s'estableixen les següents condicions especials d'execució del contracte:

Clàusula mediambiental:

L'adjudicatària no utilitzarà paper durant l'execució del contracte. Totes les comunicacions, informes, memòries, incidències, altres informacions i qualsevol altra documentació relacionada amb la prestació del servei es realitzaran exclusivament de forma digital.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar el compliment d'aquesta condició mitjançant una declaració responsable anual i mitjançant la presentació, si escau, dels informes, memòries i comunicacions efectuades per mitjans digitals. El responsable del contracte verificarà el compliment de la condició especial d'execució i en deixarà constància expressa a l'expedient administratiu mitjançant la corresponent diligència o informe de seguiment.

Aquesta condició especial d'execució se li atribueix el caràcter d'obligació contractual essencial als efectes que assenyalava l'article 211 de la LCSP, i el seu incompliment serà causa de resolució del contracte.

Clàusula de protecció de dades

L'execució del present contracte requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals. Dins de la prestació del servei es podran demanar dades bàsiques del tercer (ciutadania, o de les persones representants en cas d'empreses o entitats) pel seu contacte posterior en atencions que requereixin d'una demora per motius de consulta als serveis municipals

L'adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.



Les dades produïdes en la prestació del servei són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sitges.

Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte de l'òrgan de contractació, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat de prestar els serveis encarregats.

Aquestes obligacions són qualificades d'essencials als efectes previstos en els articles 71.2 i 211.1.f) de la LCSP.

11.- MODIFICACIONS CONTRACTUALS

D'acord amb l'article 204 de la LCSP, es preveuen modificacions del contracte derivades de circumstàncies relacionades amb l'evolució tecnològica dels sistemes d'administració electrònica i amb canvis normatius que afectin les obligacions d'assistència a la ciutadania.

Les modificacions podran consistir en l'adaptació dels procediments, eines, protocols i canals d'atenció vinculats a noves plataformes electròniques, així com en les adaptacions necessàries per donar compliment a modificacions legals o reglamentàries que afectin la prestació del servei.

El conjunt de les modificacions previstes no podrà superar, de forma acumulada, el 20% del preu inicial del contracte i, en cap cas, alterarà la naturalesa global del contracte.

12.- PENALITATS CONTRACTUALS

En cas de **compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa, o les empreses contractistes, o de les condicions especials d'execució establertes** es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

Incompliments lleus:

- a) La manca de col·laboració amb el responsable del contracte.
- b) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- c) La manca de transmissió de la informació corresponent al personal entrant, en els canvis de torn o substitució de persones, si escau.
- d) No avisar l'Ajuntament de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- e) La manca de lliurament de la informació periòdica establerta en els plecs.
- f) L'incompliment de la normativa sobre prevenció de riscos laborals, qualificats com a lleus per la normativa específica.

Penalitat: fins a l'1 % de l' import de l'adjudicació



Incompliments greus:

- a) La manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes.
- b) La resistència als requeriments efectuats per l'Ajuntament o la inobservança d'aquests
- c) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixin falta molt greu.
- d) La utilització de sistemes de treball, elements materials, màquines o personal diferents dels previstos en els plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si escau.
- e) La no disposició de personal suplent per a un determinat servei.
- f) No retirar el personal adscrit a l'execució del contracte després que el responsable de l'Ajuntament n'exigeixi la substitució.
- g) La reincorporació al servei del personal retirat amb anterioritat a petició de de l'Ajuntament.
- h) La incorporació al servei de personal sense cap coneixement de les seves obligacions ni formació prèvia.
- i) El tracte incorrecte envers el personal de l'Ajuntament per part del personal de l'empresa adjudicatària.
- j) La manca de lliurament en temps i forma de tota la informació sobre la prestació del servei que li hagi sol·licitat de l'Ajuntament.
- k) L'incompliment que no constitueixi falta molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, les del Pla de seguretat i salut, qualificades com a greus per la normativa específica.
- l) La utilització inadequada de les infraestructures de l'Ajuntament de Sitges o per activitats diferents de les que constitueixen l'objecte del contracte. En aquest cas, els possibles imports econòmics derivats d'aquesta mala utilització seran liquidats per l'Ajuntament a l'adjudicatària; els mateixos hauran de ser abonats amb independència de la sanció que se li pugui imposar.
- m) L'incompliment dels compromisos assumits pel contractista en la seva oferta que hagin estat objecte de valoració en els criteris d'adjudicació, quan no tinguin caràcter essencial.
- n) La reincidència en la comissió de faltes lleus.

Penalitat: fins al 5 % de l' import de l'adjudicació

Incompliments molt greus:

- a) L'abandonament o interrupció injustificada del servei.
- b) La passivitat, el deixament i la desídia en la realització del servei.
- c) La resistència als requeriments fets per l'Ajuntament de Sitges o la seva inobservança quan produeixin un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- d) L'incompliment de la normativa de prevenció de riscos laborals, en casos qualificats de molt greus per la seva normativa específica, i així com de la normativa del Pla de seguretat i salut.
- e) La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents dels previstos en els plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- f) El falsejament de la informació facilitada a l'Ajuntament o de les dades i prestacions consignades pel contractista en la factura o en els informes de seguiment.



- g) L'incompliment de les obligacions relatives a la confidencialitat, seguretat de la informació i protecció de dades personals.
- h) L'incompliment dels compromisos assumits pel contractista en la seva oferta que hagin estat declarats vinculants i qualificats com a obligacions essencials.
- i) La substitució del personal adscrit sense autorització de l'Ajuntament quan aquesta substitució afecti la correcta execució del servei.
- j) La negativa reiterada a atendre els requeriments del responsable del contracte que provoqui un perjudici molt greu en l'execució del servei.
- k) La reincidència en la comissió de faltes greus.

Penalitat: fins al 10 % de l' import de l'adjudicació, sense perjudici que, quan l'incompliment afecti una obligació contractual essencial, l'òrgan de contractació pugui acordar la resolució del contracte d'acord amb l'article 211 de la LCSP.

13.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE (article 62 LCSP)

Es designa com a responsable del contracte, el Sr. David Lobato Buil, Cap del Departament de Qualitat i Atenció Ciutadana.

14.- COMPLIMENT DELS PRINCIPIS D'ESTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA I SOSTENIBILITAT FINANCERA (Disposició Addicional 3a.3 de la LCSP en relació a l'article 7.3 de la LOEPSF)

Aquest Departament informa que no s'està davant d'un nou contracte, per la qual cosa no és preceptiva la incorporació a la present memòria de l'anàlisi de les repercussions i efectes econòmics del contracte que es proposa en el compliment per la entitat local dels principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, d'acord amb la Disposició Addicional 3a.3 de la LCSP en relació a l'article 7.3 de la LOEPSF

David Lobato Buil
Cap del Departament de Qualitat i Atenció Ciutadana

Sitges, a data de la signatura electrònica

NOTA INFORMATIVA EN MATÈRIA DE NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS EN LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA

S'informa a les persones treballadores públiques que intervenen en procediments de contractació per raó del càrrec o de les seves funcions que les seves dades corresponents al nom, cognoms i càrrec que ocupen, així com les dades de contacte, es faran públiques als mitjans a través dels quals es dona publicitat a la informació contractual, en els termes de la Nota Informativa 1/2019 de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya.



Cas que una persona consideri que hi ha circumstàncies singulars que desaconsellin que se'n publiquin les seves dades caldrà que ho comuniqui al Departament de Contractació als efectes que aquestes dades no s'incloguin en les dades publicades.