MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES

Per part del Departament de l'Omac, es considera necessari l'inici del següent expedient de contractació:

1.- OBJECTE I NATURALESA DEL CONTRACTE. DEFINICIÓ I JUSTIFICACIÓ

1.1 Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels següents serveis:

- **Servei de suport i assistència telemàtica a la ciutadania:** atenció i assistència per a la realització de tràmits telemàtics a la seu electrònica de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.
- **Servei d'externalització de la centraleta telefònica:** atenció de les trucades entrants a l'Ajuntament, seguint els protocols definits per l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà (OMAC), garantint una atenció fluida i de qualitat.

1.2 Naturalesa: Serveis

El codi CPV és 72253000-3 Serveis unitat d'assistència i suport

1.3 Consideracions socials, ambientals i d'innovació (art. 35.1 LCSP)

Es fixa com a condició especial d'execució del contracte de caràcter social:
Si durant l'execució del contracte es requereixen substitucions del personal, l'empresa haurà de contractar: a una dona, o a un aturat de llarga durada, o a una persona jove de menys de 25 anys, o a una persona amb diversitat funcional.
S'acreditarà aportant un certificat de l'empresa que acrediti una de la singularitat durant l'execució del contracte.

1.4 supòsits de l'article 312 LCSP

Al present contracte no és d'aplicació l'article 312 LCSP atès que no es donen les circumstancies previstes, es tracta d'un contracte de servei que no comporta prestacions directes a favor de la ciutadania.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001	Data document: 09/07/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

2.- NECESSITATS, D'ACORD AMB ELS FINS I COMPETÈNCIES DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES, QUE PRETENEN COBRIR-SE MITJANÇANT EL CONTRACTE PROJECTAT

Servei per ajudar i facilitar a la ciutadania la realització de tràmits telemàtics així com resoldre els dubtes de tramitació electrònica que pugui tenir la ciutadania, amb un volum estimat de fins a 800 assistències anuals.
Atès que és necessari donar suport i assistència a la ciutadania de Castelló d'Empúries per a la realització de tràmits telemàtics mitjançant la seu electrònica municipal i que actualment no es poden donar amb mitjans propis. Addicionalment, es preveu com a servei, l'externalització de la centraleta telefònica, una mesura estratègica per potenciar l'atenció presencial a l'OMAC, permetent al personal dedicar més temps i recursos a l'atenció directa al ciutadà, atès un volum estimat de fins a 10.500 trucades anuals.

3.- JUSTIFICACIÓ DE LA IDONEÏTAT DEL SEU OBJECTE

Es pretén amb aquesta contractació donar un servei de suport a la ciutadania per realitzar tràmits online amb l'Ajuntament, servei necessari per facilitar a la ciutadania la realització de tràmits telemàtics. Addicionalment, es preveu com a servei, l'externalització de la centraleta telefònica, una mesura estratègica per potenciar l'atenció presencial a l'OMAC, permetent al personal dedicar més temps i recursos a l'atenció directa al ciutadà.

4.- JUSTIFICACIÓ QUE L'OBJECTE DEL CONTRACTE NO ES POT O NO ÉS CONVENIENT REALITZAR PER MITJANS PROPIS

D'acord amb les previsions de l'article 116.4.f) de la LCSP, davant la impossibilitat de realitzar el servei amb mitjans propis, es proposa la contractació externa especialitzada.
És un servei que no pot ser realitzat pel departament d'informàtica al no disposar dels recursos necessaris per prestar el servei. El servei d'atenció telefònica no es pot realitzar pel personal de l'Omac, atès que no disposen dels recursos humans necessaris per garantir l'atenció presencial i telefònica alhora.

5.- DURADA DEL CONTRACTE I JUSTIFICACIÓ DE LA MATEIXA

La durada del contracte de serveis serà de dos anys, comptat a partir del dia de la signatura del contracte.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001	Data document: 09/07/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

6.- POSSIBLE EXISTÈNCIA DE PRÒRROGUES I JUSTIFICACIÓ EN EL CONTRACTE I RÈGIM DE LES MATEIXES

El contracte tindrà una durada inicial de 2 anys, i podrà ser objecte de dues pròrrogues d'1 any cadascuna, essent la durada màxima total del contracte, incloses les pròrrogues, de 4 anys.

7.-POSSIBLE EXISTÈNCIA DE MODIFICACIONS CONTRACTUALS

No es preveu modificacions contractuals

8.- PROCEDIMENT DE SELECCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Es tracta d'un contracte de serveis d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic. Atès que el valor estimat del contracte no supera els llindars establerts a l'article 159.1 LCSP per a la contractació harmonitzada de serveis, i que no concorre cap de les prohibicions previstes a l'article 159.4 LCSP, es proposa la tramitació mitjançant procediment obert simplificat, per tal d'agilitzar la tramitació de l'expedient garantint els principis de publicitat, concurrència, transparència, igualtat i no discriminació.

9.- PREU

El pressupost base de licitació per la totalitat de dos anys, és de 58.640,72 € IVA exclòs, més un 21% d'IVA essent un total de 70.955,27 €.

El pressupost base de licitació per cada anualitat de pròrroga , és de 29.320,36 € IVA exclòs, més un 21% d'IVA essent un total de 35.477,63 €.

El valor estimat del contracte és de 117.281,44 € sense IVA, més un 21% d'IVA essent un total de 141.910,54 €.

La partida pressupostaria contra les que correspon carregar la despesa és: 27.925.22643 OAC 360

9.1 Justificació de preu de licitació:

El pressupost net es desglossa de la manera següent:

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001	Data document: 09/07/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

El pressupost es desglossa segons els dos serveis objecte del contracte:

A) Servei de suport i assistència telemàtica a la ciutadania

Costos directes	**Import anual €**
Monitorització d'incidències, generació d'indicadors de rendiment i ús	2.000,00 €
Xarxa telefònica i centraleta, gravació trucades i emmagatzematge	2.600,00 €
Campanyes de sensibilització ciutadana	300,00 €
Costos salarials	4.284,89 €
Seguridad social 32,4%	1.388,30 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	**10.573,19€**
Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura (8,00%)	845,85 €
Benefici industrial (6,00%)	634,43 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	**1.480,28 €**
TOTAL DE COSTOS (directes+ indirectes).	**12.053,47 €**

B) Servei d'externalització de la centraleta telefònica

Costos directes	**Import anual €**
Xarxa telefònica i centraleta, gravació trucades i emmagatzematge	2.600,00 €
Monitorització d'incidències, generació d'indicadors de rendiment i ús	1.200,00 €
Costos salarials	8.569,79 €
Seguridad social 32,4%	2.776,61 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	**15.146,40€**
Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura (8,00%)	1.211,71 €
Benefici industrial (6,00%)	908,78 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	**2.120,49 €**
TOTAL DE COSTOS (directes+ indirectes).	**17.266,89 €**

TOTAL PRESSUPOST (A+B): 29.320,36 €

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	**cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001**	**Data document: 09/07/2026**
Url de validació	*https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp*	
Metadades	**Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original**	

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector contact center (abans telemarketing) publicat Al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 58 de 6 de març de 2026, i publicacions següents d'actualització de les taules salarials. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2026-5300

Categoria professional	Dedicació (hores setmanals)	Retribució salarial anual	Nº de treballadors/es	Total Retribucions
D10 Teleoperador Especialista	20	17.139,58 €	1/2	8.569,79 €
D10 Teleoperador Especialista	10	17.139,58 €	1/2	4.284.89€
TOTAL				**12.854,68 €**

L'estimació dels costos de la xarxa telefònica i centraleta amb servei de gravació s'harealitzant en base als preus de mercat publicats pels diferents operador.

Servei A (Assistència telemàtica): Addicionalment, es preveu una línia telefònica pròpia i diferenciada per a l'atenció dels tràmits telemàtics, independent de la centraleta general, amb un cost estimat de 2.600,00 € anuals, en base a preus de mercat de serveis de telefonia i eines de gestió associades, considerant un volum estimat de fins a 800 assistències anuals.

Servei B (Centraleta telefònica): L'estimació dels costos de la xarxa telefònica i centraleta amb servei de gravació s'ha realitzat en base als preus de mercat publicats pels diferents operadors, considerant un volum estimat de fins a 10.500 trucades anuals, amb un import estimat de 2.600,00 € anuals.

L'estimació dels costos de monitorització i generació d'indicadors s'han calculat en funció de diferents programaris de mercat que realitzin aquestes funcions de pagament per ús anual.

Servei A (Assistència telemàtica): L'estimació dels costos de monitorització d'incidències i generació d'indicadors de rendiment i ús s'ha calculat en funció de diferents programaris de mercat que realitzin aquestes funcions de pagament per ús anual, amb un import estimat de 2.000,00 € anuals.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001	Data document: 09/07/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Servei B (Centraleta telefònica): De manera anàloga, es preveu una eina pròpia de monitorització d'incidències i generació d'indicadors de rendiment i ús per al seguiment específic del servei de centraleta, amb un import estimat de 1.200,00 € anuals. L'import és inferior al del Servei A atès que els indicadors a monitoritzar en aquest cas són de naturalesa més senzilla (volum de trucades ateses i perdudes, temps d'espera i temps de resposta), mentre que el Servei A requereix el seguiment d'una tipologia més àmplia d'indicadors (tipologia de tràmits, temps de resolució, grau de satisfacció, entre altres).

També s'estima una despesa de campanyes de sensibilització a la ciutadania amb cartellera, baners o altres sistemes digitals amb un cost aproximat de 300 per despeses d'impressió i disseny.

9.2 Distribució de la despesa:

	Any	**Anualitat IVA Exclòs**	**Anualitat IVA 21% inclòs**
27.925.22643	1ª anualitat	29.320,36	35.477,63
27.925.22643	2ª anualitat	29.320,36	35.477,63
27.925.22643	1ª pròrroga	29.320,36	35.477,63
27.925.22643	2ª pròrroga	29.320,36	35.477,63
TOTAL CONTRACTE INICIAL		117.281,43	141.910,51

No es preveu la necessitat de revisió de preus.
Per l'exercici 2027 i següents quedarà condicionada a l'existència de consignació pressupostària adequada i suficient en aquests exercicis pressupostaris.

10.- PARÀMETRES D'OFERTES ANORMALMENT BAIXES (art. 149 LCSP)

Per determinar que una proposició no pot ser complerta per ser anormalment baixa, es consideraran globalment els criteris objectius fixats contrastats amb l'oferta presentada, d'acord amb els paràmetres objectius per a cadascun dels següents criteris:

a)Paràmetres del criteri de baixa de l'oferta econòmica.

Consideracions de valors anormals o desproporcionats:
Es considerarà que la proposició econòmica està incursa en valor anormal o desproporcionat, les ofertes que es trobin en els següents supòsits:
1. Quan, concorrent un únic licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	**cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001**	**Data document: 09/07/2026**
Url de validació	*https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp*	
Metadades	**Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original**	

2. Quan concorrent dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altre oferta.
3. Quan concorren tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant s'exclourà per al còmput de l'esmentada mitjana l'oferta de la quantia més elevada quan sigui superior en més de deu unitats percentuals a dita mitjana. En qualsevol cas, es considerarà desproporcionada la baixa superior a 25 unitats percentuals.
4. Quan concorren quatre o més licitadors, les que siguin inferiors en més de deu unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant, si entre elles existeixen ofertes que siguin superior a l'esmentada mitjana en més de deu unitats percentuals es procedirà al càlcul d'una nova mitjana només amb les ofertes que no es trobin en el supòsit indicat. En tot cas si el número de les ofertes és inferior a tres, la nova mitjana es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.

11.- LOTS

No es realitza divisió en lots del contracte.
Per la naturalesa de les prestacions a contractar, no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més, en el cas de divisió en lots, caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcte execució global de les prestacions que resultaria desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes. Per tant queda justificat la no divisió de l'objecte del contracte en lots, al no poden ser executades les prestacions a contractar de forma independent sense menyscabar la correcte execució dels treballs i una correcte assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

Els criteris de valoració, la seva ponderació i la forma d'acreditació es desenvoluparan detalladament al Plec de Clàusules Administratives i/o Tècniques que regeixi la licitació.

12.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE DE CARÀCTER SOCIAL, ÈTIC, AMBIENTAL O D'ALTRE ORDRE A INTRODUIR EN EL CONTRACTE:

Es fixa com a condició especial d'execució del contracte de caràcter social:
Si durant l'execució del contracte es requereixen substitucions del personal, l'empresa haurà de contractar: a una dona, o a un aturat de llarga durada, o a una persona jove de menys de 25 anys, o a una persona amb diversitat funcional.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001	Data document: 09/07/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

S'acreditarà aportant un certificat de l'empresa que acrediti una de la singularitat durant l'execució del contracte.

13.- PERSONAL A SUBROGAR

No existeix personal a subrogar

14.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Serà responsable del contracte la senyora Ana Domínguez Montoya, responsable del departament d'Omac de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

15.- UNITAT ENCARREGADA DEL SEGUIMENT i EXECUCIÓ ORDINÀRIA DEL CONTRACTE

El departament encarregat del seguiment i execució ordinària del contracte serà el departament d'Omac.

16.- RÈGIM DE GARANTIES

No es requereix la constitució de garantia provisional, de conformitat amb allò que disposa l'article 106 LCSP

Garantia definitiva: 5% de preu d'adjudicació (IVA exclòs) de la totalitat del contracte. Forma de constitució: qualsevol de les enumerades en el Plec Administratiu.
Termini de la garantia: serà d'un mínim de 3 mesos un cop finalitzat el contracte sens perjudici que aquest termini pugui ser millorat per l'adjudicatari.

17.- CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El contractista i el seu personal estan obligats a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tinguin accés amb ocasió de l'execució del contracte a la qual se li hagués donat el caràcter de confidencial, sense que puguin copiar-la o utilitzar-la amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir-la a tercers.

Atès que l'execució del contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal de la ciutadania per part de l'empresa adjudicatària, aquesta tindrà la consideració d'encarregada del tractament, de conformitat amb l'article 28

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	**cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001**	**Data document: 09/07/2026**
Url de validació	*https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp*	
Metadades	**Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original**	

del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre (LOPDGDD), i haurà de subscriure el corresponent contracte o clàusula d'encàrrec de tractament, complint amb les mesures de seguretat, confidencialitat i destrucció/devolució de les dades un cop finalitzat el contracte.

Castelló d'Empúries, a data i signatures del document electrònic.

Anna Domínguez Montoya
RESPONSABLE OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	**cdd924a41ac04ce4835cbf9409cdccf4001**	**Data document: 09/07/2026**
Url de validació	*https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp*	
Metadades	**Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original**	