



QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS.

Aquest quadre de característiques forma part del Plec Tipus per a la contractació de serveis mitjançant procediment obert simplificat (art. 159 LCSP)

A. Objecte

Servei d'assistència a la tramitació electrònica per a la ciutadania i obligats amb l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans

Descripció: la prestació del servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica que consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electròniques publicats per l'Ajuntament de les diferents plataformes electròniques públiques, en no disposar dels mitjans personals ni materials necessaris per tal d'executar-ho directament.

Necessitat i idoneïtat: és necessari procedir a la contractació del servei d'assistència a l'administració electrònica per a la ciutadania i obligats als efectes de donar compliment al conjunt de les competències municipals descrites a l'article 25.2 de la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del règim local (LRBRL).

La necessitat que es pretén satisfer és disposar d'un servei d'assistència a l'administració electrònica per tal de fomentar i garantir el dret de la ciutadania a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques (*Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques*), que doni suport, resolgui incidències i evacui consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis de l'administració electrònica publicats per l'Ajuntament, de les diferents plataformes electròniques públiques.

Amb aquest contracte, doncs, es donarà compliment al paràgraf 1 de l'article 25.2 de la Llei Reguladora de les Bases del Règim Local (LRBRL) de promocionar en el terme municipal la participació dels ciutadans en l'ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions.

El contracte proposat és idoni per satisfer la necessitat abans indicada i respon al principi d'eficiència de la contractació.

Una de les principals novetats introduïda per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP) és que les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica i els empleats de les Administracions Públiques, entre altres subjectes que es recullen en l'article 14.2 de la Llei, estan obligades a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions. En canvi, les persones físiques segueixen tenint el dret de poder triar si es comuniquen amb les administracions presencialment o a través de mitjans electrònics per exercir els seus drets i obligacions.

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





En l'atenció presencial, ara reservada a les persones físiques, és molt rellevant el canvi introduït per la LPACAP segons el qual les antigues oficines de registre passen a anomenar-se Oficines d'Assistència en Matèria de Registres (OAMR). D'acord amb el marc normatiu actual, les OAMR han de proporcionar assistència a la ciutadania per gestionar els seus tràmits de forma digital. La necessitat del servei a contractar és acompanyar a la ciutadania en el seu procés de digitalització de tal manera que progressivament s'assoleixi una major autonomia digital i que aquesta assistència es pugui oferir en un horari més ampli i adequat a totes les necessitats ciutadanes que les que pot oferir les pròpies OAMR.

Per tots aquests motius es considera necessari i adient continuar prestant i oferint aquest servei, i es justifica segons l'establert a l'article 116.4 f) i 63.3 a) de la LCSP, que l'Ajuntament no pot assumir aquesta tasca amb mitjans propis ja que no disposa de mitjans personals suficients per a donar cobertura a aquest servei, tant pel fet de l'horari d'atenció que és molt més ampli de l'ordinari que ofereix l'Ajuntament a l'OAC, com pel fet que hi hauria d'haver un mínim de persones dedicades a realitzar única i exclusivament aquesta funció i per això es considera necessari i beneficiós que l'Ajuntament disposi d'aquest servei de forma externa amb una empresa especialitzada per la prestació d'aquest servei.

Lots: ☐ Sí ☒ No

Per la naturalesa de les prestacions no es preveu la divisió en lots del present contracte. El fet de dividir en lots dificultaria la correcta execució del mateix des d'un punt de vista tècnic i posaria en risc la correcta execució a l'implicar una ingent coordinació en l'execució de la total prestació del servei.

Codi CPV: 72253000-9 Serveis unitat d'assistència i suport

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu: Per referència a components de la prestació.

Els criteris seguits, per tal que el pressupost sigui adequat als preus de mercat, són els establerts d'acord amb l'article 100 LSCP i es desglossen en costos directes i indirectes calculats tal com segueix:

Concepte	Import anual, IVA exclòs	% del total
COSTOS DIRECTES		
Sistemes de comunicació, gravació trucades i emmagatzematge	1.512€	7%
Sistemes d'informació	648€	3%
Costos salarials	14.040€	65%
TOTAL COSTOS DIRECTES	16.200€	75%
COSTOS INDIRECTES		
Despeses generals d'estructura	3.240€	15%
Benefici industrial estimat	2.160€	10%
TOTAL COSTOS INDIRECTES	5.400€	25%
TOTAL COSTOS ANUALS	21.600€	100%

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





El sistema de determinació del preu es refereix a la totalitat de les prestacions objecte del Contracte.

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits els següents conceptes:

- a) L'import dels treballs accessoris o auxiliars.
- b) Les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre prevenció de riscos laborals i, en el seu cas, sobre seguretat i salut en les obres, i els honoraris corresponents.
- c) Les despeses corresponents al control de qualitat.
- d) Les imposicions de tipus fiscal o d'altra naturalesa, derivades del contracte i de l'activitat del contractista en la seva execució, en especial les relatives a l'eliminació de residus.
- e) L'import de les càrregues laborals de tot ordre.
- f) Els tributs o despeses de qualsevol ordre corresponent a la sol·licitud i obtenció dels permisos i llicències necessàries per a l'execució del contracte, llevat dels relatius a expropiacions i servituds.
- g) Qualsevol altra d'obligat compliment conforme a la respectiva normativa sectorial.
- h) Tots aquells aspectes descrits en els plecs tècnics.

B2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul: 43.200€, sense IVA, corresponent al pressupost base de licitació de la durada del contracte més la possible pròrroga d'1 any. No es preveuen modificacions.

B3. Pressupost base de licitació:

Import base	21.600€
Tipus de l'IVA	21 %
Import de l'IVA	4.536€
Import total	26.136€

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària: 40401 9250 22706 Estudis, assessorament i treballs tècnics

C2. Expedient d'abast plurianual:

☒ Sí ☐ No

Distribució de les anualitats:

ANY	IMPORT CONTRACTE	IMPORT PRÒRROGA	TOTAL VEC
2023	16.200 €		
2024	5.400 €	16.200 €	
2025		5.400 €	
TOTAL	21.600€	21.600€	43.200€





C3. Tramitació anticipada: ☐ Sí ☒ No

D. Termini de durada del contracte

Termini de durada: el contracte tindrà una vigència d'un any a partir de l'1 de abril de 2023 o de la data de formalització del contracte, si aquesta és posterior.

Possibilitat de pròrrogues i termini: el termini de pròrroga serà de fins a un màxim d'un any.

D'acord amb allò establert a l'article 29.2 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, de Contractes del Sector Públic, la pròrroga l'acorda l'òrgan de contractació i és obligatòria per a l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte, llevat que en el plec que regeixi el contracte se n'estableixi un de superior.

De conformitat amb allò establert a l'article 29.4 LCSP, quan al venciment d'un contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar pel contractista, com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació, produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per a no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per a un període de màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos, respecte a la data de finalització del contracte originari.

En aquest cas, atesa la naturalesa imprevisible d'aquesta pròrroga, l'aplicació de la qual no deriva de la voluntat de l'òrgan de contractació, la mateixa no es prendrà en consideració a l'hora de fixar el valor estimat, ni serà d'aplicació l'obligació de preavís esmentada al segon paràgraf de l'article 29.2 de la LCSP.

E. Variants:

☐ Sí ☒ No

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació i contingut de la factura

Forma de tramitació: ordinària

Procediment d'adjudicació: Obert simplificat

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí

D'acord amb l'article 159 i la disposició transitòria tercera de la Llei de Contractes del Sector Públic, per participar en el procediment de licitació obert simplificat les empreses han d'estar inscrites en el Registre Electrònic

Plaça de la Vila, 1
08184 Palaü-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





d'Empreses Llicitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Llicitadors i Empreses Classificades del Sector Públic (ROLEC) o figurar en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea. La no inscripció comporta l'exclusió en la licitació.

Contingut de la factura:

- Òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública: Govern Obert i Participació
- Òrgan de contractació: Junta de Govern Local
- Destinatari: Ajuntament de Palau-solità i Plegamans
- Número d'expedient: (*any/nº expedient*) **2023/17-1809**

Els codis DIR per a l'OFICINA COMPTABLE, ÒRGAN GESTOR i UNITAT TRAMITADORA són el mateix: DIR L01081568

En el cas de no contenir els requisits anteriors, es procedirà al retorn de la factura.

G. Solvència i classificació empresarial

G1.1 Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

Solvència econòmica i financera:

Criteri: Volum anual de negoci: la xifra anual del negoci, o bé xifra anual de negocis en l'àmbit al que es refereix el contracte, en els darrers tres anys.

Requisit mínim: Haurà de ser com a mínim una vegada i mitja el valor estimat del Contracte quan la seva durada no sigui superior a un any, i com a mínim una vegada i mitja el valor anual mig del contracte si la seva durada es superior a un any.

Mitjà d'acreditació: s'acreditarà mitjançant una declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en què es disposi de les referències de dit volum de negocis.

Quan, per raons justificades, l'empresari no pugués facilitar les referències sol·licitades, podrà acreditar la seva solvència econòmica i financera mitjançant qualsevol altra documentació presentada que sigui considerada com a suficient per l'òrgan de contractació.

Solvència tècnica o professional

Criteri: Experiència en la realització de serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte.

Mitjà d'acreditació: Els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant la presentació de certificat d'haver realitzat durant els últims 3 (tres) anys un servei de característiques anàlogues i d'import igual o superior al que és objecte de

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





contracte, mitjançant una relació dels principals serveis realitzats en els últims 3 (tres) anys en l'àmbit de l'objecte del contracte o en àmbits connexes, amb indicació del seu objecte, de l'import total, la data i l'entitat contractant, pública o privada

G2. Classificació empresarial: No s'exigeix

G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte:

☒ Sí ☐ No

L'empresa licitadora haurà de tenir el personal de l'empresa amb la formació mínima adient i disposar de les eines necessàries per a desenvolupar l'objecte del contracte.

G4. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental:

☒ Sí ☐ No

H. Criteris d'adjudicació

Per a l'adjudicació del contracte es tindran en compte diversos criteris en base a la millor relació qualitat-preu, als efectes del que disposa l'art.145 LCSP, criteris que versaran sobre els aspectes econòmics i tècnics relatius a l'objecte del contracte.

Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la millor proposta de relació qualitat-preu seran, de forma decreixent, els que tot seguit s'indiquen, d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells:

Ponderació: 45.00 Criteri: Proposta econòmica.

Ponderació: 15.00 Criteri: Coneixement eines tramitació electrònica.

Ponderació: 15.00 Criteri: Contractes per assistència a tercers en la tramitació electrònica en projectes similars en municipis d'igual o superior número d'habitants.

Ponderació: 25.00 Criteri: Criteri Judici de valor.

a) Criteris d'adjudicació avaluable mitjançant judici de valor fins a 25 punts

Caldrà una puntuació mínima de 13 punts en aquest apartat per passar a la següent fase de licitació.

Els licitadors hauran de presentar una memòria que contingui els següents apartats:

1.- Informació d'atenció fins a 6 punts

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





El servei oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

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

1.1 Model de transferència de coneixement fins a 2 punts

Cal detallar quina serà l'estratègia de comunicació entre Ajuntament – adjudicatari, eines i vies.

1.2 Protocol de relació Adjudicatari amb tercers fins a 2 punts

Cal detallar com s'establirà la relació entre adjudicatari i ciutadania i com es produirà i processarà aquesta relació des del moment en que el tercer es vol posar en contacte fins que és atès, tenint en compte totes les possibles incidències que es poden produir.

1.3 Protocol i eines de seguiment d'incidències de 2n nivell fins a 2 punts

Cal detallar el protocol per corregir i fer el seguiment de les incidències que tenen el focus en un mal funcionament de les plataformes electròniques o de la documentació o formularis que s'hi continguin i que es deriven a l'Ajuntament.

2. Control de qualitat del servei fins a 4 punts

Tal i com es detalla en el plec de prescripcions tècniques, el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció. Caldrà descriure com es durà a terme el control de qualitat del servei.

Es valoraran els següents ítems:

2.1 Sistema simple i comprensible i dades que recull fins a 2 punts

Que es basi en un esquema senzill i comprensible enumerant quins conceptes cal mesurar, com se'ls identifica quines dades recull i com les tracta.

2.2 Estètica intuïtiva i neta fins a 1 punt

Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta i fàcilment interpretable

2.3 Fàcilment usable fins a 1 punt

Que sigui fàcilment usable i àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

3.- Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows) fins a 4 punts

Caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari de serveis. Caldrà descriure:

3.1 Model i protocol tractament de casos en situacions d'overflow fins a 2 punts





3.2 Model i protocol gestió trucades rebudes fora horari de servei fins a 2 punts

4.- Informes de seguiment i millora fins a 5 punts

Es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visual per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

Es valoraran d'acord amb els següents ítems:

4.1 Informes proposats fins a 2,5 punts

Es valorarà com es proposa organitzar i estructurar la informació, la seva utilitat real, i la claredat i concreció del resum

4.2 Panell de control (*dashboard*) fins a 2,5 punts

Es valorarà que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, que disposi d'una interfície intuïtiva i neta i que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar

5. Govern obert i rendició de comptes fins a 3 punts

Caldrà descriure quin sistema es facilitarà que permeti a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans publicar la informació i indicadors del servei als portals de govern obert.

Es valorarà:

5.1 Protocol tecnològic per accedir a la informació del servei fins a 1 punt

5.2 Període d'actualització i posada a disposició de la informació fins a 1 punt

5.3 Detall i abast de la informació a la qual es tindrà accés fins a 1 punt

6. Recursos personals i materials fins a 3 punts

Caldrà presentar una relació de recursos personals i materials destinats al servei tenint en compte tots els requeriments indicats en el plec de prescripcions tècniques. Caldrà tenir en compte de no indicar cap dada que es valori en els criteris d'adjudicació avaluable automàticament o mitjançant fórmula.

6.1 Recursos personals fins a 1,5 punts

Caldrà relacionar els perfils de les persones a adscriure en el contracte *sense detallar la formació concreta que tingui la persona a cobrir cada perfil, atès que aquest és un criteri de valoració automàtica, i per tant fer-ho constar aquí comportaria la invalidació de l'oferta.*

Es valorarà que s'ofereixi el personal necessari per dur a terme el servei i que es prevegin mecanismes de suplència del personal per vacances, baixa per malaltia o per causes imprevistes.

6.2 Relació detallada de recursos materials fins a 1,5 punts





Relació detallada de recursos materials, concretant eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica.

Es valorarà que s'ofereixi l'equip i programari necessari per dur a terme el servei, i que permetin la gravació de les trucades i l'assistència remota als usuaris.

b) Criteris d'adjudicació avaluables automàticament o mitjançant fórmula fins a 75 punts

1. Proposta econòmica fins a 45 punts

Es valorarà entre 0 punts i la puntuació màxima assignada. La puntuació s'obté mitjançant l'aplicació de la següent fórmula:

$$P = 45 \times \left(\frac{XO}{O} \right)$$

On:

P = puntuació corresponent a l'oferta que s'està valorant

XO = oferta econòmica més baixa de les presentades.

O = oferta econòmica que s'avalua.

L'oferta no podrà ser superior al pressupost de licitació.

2. Coneixement eines tramitació electrònica fins a 15 punts

Per acreditar el coneixement de les eines de tramitació electrònica sobre les que haurà d'actuar per a prestar el servei caldrà certificat o document equivalent expedit per les pròpies empreses i/o organitzacions en que ha prestat el servei.

S'atorgarà:

- 10 punts a l'acreditació del coneixement de les plataformes electròniques utilitzades per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans: web, seu electrònica, carpeta ciutadana - catàlegs de tràmits i gestions.
- 3 punts a l'acreditació del coneixement de les eines proveïdes pel Consorci AOC i utilitzades per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans: idCat i idCat Mòbil, e-NOTUM, FUE, e-FACT, e-Licita, Perfil del Contractant, portals de transparència i de dades obertes.
- 2 punts a l'acreditació del coneixement del sistema de cita prèvia d'Ubintia utilitzat per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans: citaprevia.palauplegamans.cat.

3. Contractes per assistència a tercers en la tramitació electrònica en projectes similars en municipis d'igual o superior número d'habitants fins a 15 punts

Per a l'obtenció d'aquesta puntuació s'hauran d'aportar els documents acreditatius i no es computaran els treballs que serveixin per acreditar la solvència tècnica mínima.

S'atorgarà:

- 15 punts a la justificació de dos o mes contractes en vigor acreditats.
- 5 punts en cas de justificar 1 (un) sol contracte en vigor acreditat.
- 0 punts si no es justifica cap contracte acreditat en vigor





I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals:

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació.

a. Si concorre una empresa licitadora, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi 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 90% de la puntuació total establerta en el plec de clàusules administratives particulars.

b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.

2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior en més d'un 20% a la puntuació més baixa.

c. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següent:

1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades.

2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu, sigui superior a la suma de la mitjana aritmètica de les puntuacions de les ofertes i la desviació mitjana d'aquestes puntuacions.

Per calcular la desviació mitjana de les puntuacions s'obtindrà, per a cada oferta, el valor absolut de la diferència entre la seva puntuació i la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes. La desviació mitjana de les puntuacions és igual a la mitjana aritmètica d'aquests valors absoluts.

J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries:





K. Responsable del contracte:

Nom: Alexandra Hernandez Alcolea

Càrrec: Responsable OAMR

El responsable del contracte, exercirà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

Les instruccions donades per la persona responsable del contracte configuren les obligacions d'execució del contracte juntament amb el seu clausulat i els plecs.

L. Garantia definitiva:

☒ Sí ☐ No

La garantia definitiva a constituir pel licitador que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa serà la corresponent al 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs.

Mitjançant transferència bancària a un dels comptes de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans. Els números de compte seran proporcionats als licitadors a l'hora de demanar-los l'ingrés de la garantia.	☒ Sí ☐ No
Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit i societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar a la Tresoreria de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.	☒ Sí ☐ No
Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar a la Tresoreria de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.	☒ Sí ☐ No

M. Condicions especials d'execució

1. Conforme a l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les següents condicions **especials** d'execució, de caràcter social:

- Que l'empresa contractista garanteixi l'afiliació i l'alta de la Seguretat Socials de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. A efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació **c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001**

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.

- Que l'empresa contractista garanteixi el pagament en temps i forma dels salaris del personal adscrit al contracte. A efectes de comprovació el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.
 - Que l'empresa contractista garanteixi que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte sigui igual per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents. A efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment.
 - Que l'empresa contractista garanteixi la igualtat salarial entre homes i dones. L'empresa adjudicatària ha de garantir la igualtat salarial dels seus treballadors.
 - Per comprovar aquest aspecte, el responsable del contracte requerirà, durant l'execució del mateix, de forma aleatòria a l'empresa adjudicatària, per a què presenti les nòmines de dos treballadors de diferent sexe de la mateixa categoria.
2. Condició especial d'execució relativa al compliment de les obligacions tributàries amb l'objectiu d'evitar l'evasió i elusió fiscal en paradisos fiscals (acord Plenari de data 26 d'abril de 2018):

De conformitat amb el que disposa l'article 202 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, s'estableix la present condició especial d'execució, dirigida a evitar l'evasió i l'elusió fiscal en el marc de la prestació contractual, així com a garantir la correcta tributació de les rendes derivades del present contracte.

- En compliment de la present condició especial d'execució, l'empresa licitadora haurà de comprometre:
 - A incloure la totalitat de les rendes derivades del present contracte en les seves declaracions de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, de l'Impost sobre la renda de no Residents o de l'Impost sobre Societats, segons el cas.
 - A no utilitzar, per si mateixa o mitjançant entitats vinculades en els termes de l'article 18.2 de la Llei 27/2014, de 27 de novembre, de l'Impost sobre Societats, les rendes derivades del present contracte a la realització d'operacions en paradisos fiscals, amb la finalitat d'obtenir un estalvi fiscal.
- Els compromisos anteriors es formalitzaran:
 - Mitjançant declaració responsable en la qual es manifesti el compromís d'incorporar la totalitat de les rendes derivades del contracte en les declaracions esmentades a la lletra a) de l'apartat anterior.
 - Per mitjà de declaració responsable que l'empresa licitadora no opera en territoris qualificats com a paradisos fiscals, de conformitat amb la disposició addicional primera de la Llei 36/2006, de 29 de novembre, de mesures per a la prevenció del frau fiscal. De forma alternativa, l'empresa licitadora podrà





acreditar que la seva operativa en un territori qualificat com a paradís fiscal respon a motius econòmics vàlids diferents de l'estalvi fiscal.

- La verificació del compliment de la present condició especial d'execució es realitzarà a través dels següents sistemes:
 - L'empresa adjudicatària ha d'autoritzar expressament a l'òrgan de contractació perquè accedeixi a les seves dades fiscals en poder de l'Administració tributària, de conformitat amb el que disposa en l'article 95.1.k) de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.
 - Si l'empresa adjudicatària forma part d'un grup en què alguna de les seves entitats estigui sotmesa a l'obligació de presentar la informació país per país, en els termes que preveuen els articles 13 i 14 del Reial Decret 634/2015, de 10 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre Societats, facilitarà a l'òrgan de contractació una còpia de les declaracions presentades durant l'execució del contracte, en els deu dies següents a la presentació de cadascuna d'elles davant l'Administració tributària.
 - Si l'empresa adjudicatària està sotmesa a l'obligació de presentar la declaració informativa d'operacions vinculades i d'operacions i situacions relacionades amb paradisos o territoris qualificats com a paradisos fiscals, de conformitat amb l'Ordre HFP / 816/2017, de 28 d'agost, facilitarà a l'òrgan de contractació una còpia de les declaracions presentades durant l'execució del contracte, en els deu dies següents a la presentació de cadascuna d'elles davant l'Administració tributària.
 - D'acord amb l'article 157.5 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació podrà requerir informes a les organitzacions socials dedicades de manera específica a la consecució d'una fiscalitat justa per a la verificació de la present condició especial d'execució.
 - Als efectes establerts en l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, les declaracions responsables no podran ser qualificades pels licitadors com confidencials.
- La present condició especial d'execució i totes les obligacions annexes d'aportació de informació i documentació, es qualifiquen com a obligacions contractuals de caràcter essencial, de manera que en cas d'incompliment l'òrgan de contractació:
 - Procedirà a la imposició de sancions d'acord amb l'article 191.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, la quantia de cadascuna d'elles no podrà ser superior al 10 per cent del preu del contracte, ni el total de les mateixes superar el 50 per cent del preu del contracte; o bé per la resolució del contracte d'acord amb els efectes assenyalats en la lletra f) de l'art. 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
 - I qualificarà l'incompliment com a infracció greu, implicant a l'efecte una prohibició per contractar amb les administracions públiques, d'acord amb el que estableix la lletra c) de l' apartat 2 de l'article 71 la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

3. Condicions d'execució generals:

El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat.

N. Modificació del contracte prevista

☐ Sí ☒ No

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació **c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001**

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





O. Cessió del contracte:

☐ Sí ☒ No

Ateses les característiques del contracte no es permet la seva cessió.

P. Subcontractació:

☐ Sí ☒ No

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat-preu del contracte no es permet la subcontractació.

Q. Revisió de preus:

Per aquesta contractació no es preveu la revisió de preus.

R. Termini de garantia:

☐ Sí ☒ No

S. Programa de treball:

☐ Sí ☒ No

T. Memòria Final:

☒ Sí ☐ No

U. Mesa de contractació:

La Mesa estarà constituïda, sense que el seu nombre, en total, sigui inferior a 3 per:

Presidència: Sr. Ignasi Fargas Roca, Regidor/a de Govern Obert i Participació

Vocals: Sra. M. Elena Huguet Casanovas, secretària accidental de l'Ajuntament

Sra. Sandra Cortiella Salvador, tècnica Serveis Jurídics.

Sra. Miriam Escalona Castilla, Interventora accidental de l'Ajuntament

Sra. Miriam Medran Llonch, tècnica Participació Ciutadana i Transparència

Secretària: Sra. Teresa Viaplana Costajussà, administrativa

V. Penalitats per demora en l'execució:

☒ Sí ☐ No

En cas que l'Ajuntament opti per la no resolució del contracte, s'imposaran penalitats a la persona contractista quan incorri en alguna de les causes previstes a continuació:





Podran imposar-se l'adjudicatari, pels retards o incompliments totals o parcials en l'execució del contracte, penalitzacions fins a un 5% del preu del contracte, prèvia audiència de l'interessat i en virtut de la resolució de l'òrgan de contractació competent, de conformitat amb el que disposa l'article 192, 193 i 194 de la LCSP.

Les tasques que formen part dels serveis contractats i/o adjudicats, que no hagin estat realitzades per l'empresa adjudicatària en les dates fixades en la seva oferta o en les dates que els hi hagi sol·licitat per part de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, i que després dels requeriments expressos fets pels mateixos no hagin estat ateses, podran ser encarregats a una tercera empresa i l'import del servei realitzat serà descomptat de la facturació de l'empresa adjudicatària amb una penalització addicional sobre aquesta factura o certificació del 10%.

W. Altres penalitats:

☒ Sí ☐ No

PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ACORS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

S'aplicarà una penalització (%) del total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

VALOR INDICADOR DE QUALITAT DE SERVEI ($\geq 4/5$)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització de facturació d'un mes
De ≥ 3 a < 4	10%
De ≥ 2 a < 3	50%
De ≥ 1 a < 2	80%
< 1	100%

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització de facturació d'un mes
De ≥ 3 a < 4	10%
De ≥ 4 a < 5	20%
De ≥ 5 a < 6	30%
De ≥ 6 a < 7	40%
De ≥ 7 a < 8	50%
De ≥ 8 a < 9	60%
De ≥ 9 a < 10	70%
De ≥ 10 a < 15	80%
De ≥ 15 a < 20	90%
> 20	100%





X. Infraccions i sancions:

☒ Sí ☐ No

Sense perjudici i amb independència del règim sancionador previst en el Plec, el contractista serà responsable i podrà ser sancionat pels òrgans de l'Administració en cada cas competent, per qualsevol infracció de les obligacions previstes en la legislació vigent.

A) FALTES

Les infraccions en què pugui incórrer l'adjudicatària en el compliment de les obligacions del contracte es qualificaran de molt greus, greus i lleus.

Tindran la consideració de **faltes lleus**:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- No comunicar immediatament les incidències detectades en el decurs de la prestació d'una atenció o servei.
- El retard ocasional, la negligència o descuit en el compliment de les obligacions derivades del present contracte que no causin un detriment important al servei que impliqui la seva classificació com a greu
- La manca de consideració, respecte i atenció del treballador de l'empresa adjudicatària, envers l'usuari del servei i als treballadors municipals.
- No aportar la documentació tècnica i administrativa en els terminis establerts en el projecte aprovat, sense causa justificada.

Es consideraran **faltes greus** les següents:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a molt greus.
- La negligència o compliment defectuós inexcusables de les obligacions contractuals.
- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a causa del les activitats que es realitzin en la prestació dels servei que no constitueixin infracció molt greu.
- En general, l'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb l'usuari i la corporació, així com la comissió de tres faltes lleus en el transcurs de sis mesos de prestació de servei.
- Actuació professional deficient o contrària a la pràctica professional, tant pel que fa a la gestió del servei en general com en l'atenció al públic.
- Manca d'acompliment de les seves obligacions econòmiques o respecte del personal al seu càrrec.
- Excloure de la prestació del servei, sense causa justificada, a tota persona que reuneixi els requisits inclosos en el present plec.

Es consideraran **faltes molt greus** les següents:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós d'una millora proposada per l'empresa i valorada per l'Ajuntament per a l'adjudicació del contracte.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- La notòria manca de rendiment i prestació incorrecta i defectuosa de l'activitat, tant a

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació **c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001**

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





la qualitat com a la quantitat.

- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a causa de les activitats que es realitzin en la prestació del servei en matèria molt greu.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- Les ofenses verbals o físiques o el tractament vexatori greu a l'usuari. - Incomplir les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.

B)SANCIONS

Tota sanció implicarà la qualificació prèvia de la falta o faltes, i serà l'òrgan de contractació qui les imposi.

Les faltes seran sancionades mitjançant un procediment administratiu en el qual es garantirà, en tot cas, la preceptiva audiència del contractista. Per a les faltes molt greus es seguirà el procediment previst en l'article 109 del RGLCAP, amb el compliment dels requisits que hi figuren. Aquest mateix procediment es seguirà per a les altres causes de resolució contractual.

Les faltes lleus es sancionaran amb multes de fins un 5% del preu anual del contracte.

Les faltes greus es sancionaran amb multes de fins a un 10% de l'import anual del contracte, o amb la intervenció del servei si se'n deriva una perturbació del servei o es produeix una lesió als interessos dels usuaris, i l'administració no decideix la resolució del contracte, d'acord amb el que estableix l'article 253, lletra b), del ROAS.

Les faltes molt greus són sancionades amb la resolució del contracte.

Les sancions previstes, sigui quina sigui la qualificació, es graduaran de conformitat amb els criteris següents:

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.
- b) La naturalesa i entitat dels perjudicis causats.
- c) La reincidència per comissió, en el termini d'un any, de més d'una falta de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució administrativa ferma.
- d) La prohibició que la comissió de la falta no resulti més beneficiosa per a l'infractor que el compliment de les normes infringides.

Si un mateix fet o omisió es constitutiu de dues o més faltes administratives fonamentades o vinculades als mateixos interessos públics protegits, l'Ajuntament prendrà en consideració únicament la infracció que revesteixi més gravetat.

Les reincidències seran sancionades amb multes de quantia doble a la imposada per la primera infracció, respectant en tot cas el límit de percentatge establert en la normativa contractual.

El contractista serà, en tot cas, responsable de les faltes que hagin tingut l'origen en accions o omissions imputables al seu personal.

L'empresa adjudicatària farà efectiu l'import de les sancions pecuniàries imposades a





Ajuntament de
**PALAU-SOLITÀ
I PLEGAMANS**

la tresoreria municipal. Si no ho fes, l'Ajuntament podrà deduir aquest import de les certificacions o factures mensuals fins la seva liquidació, sense perjudici de la responsabilitat a què es troba afecta la garantia definitiva per aquest concepte i del dret que incumbeix a l'Ajuntament per poder reclamar d'aquell els danys i perjudicis que l'incompliment l'hagués ocasionat.

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001	
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDiARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



ANNEX 3

MODEL D'OFERTA CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT O MITJANÇANT FÓRMULA.

1. PROPOSTA ECONÒMICA,

"El Sr./La Sra. Faci clic aquí per a escriure el nom., , amb NIF: en nom propi / en representació de l'empresa Faci clic aquí per a escriure el text. amb CIF núm., Haga clic aquí para escribir texto., domiciliada a Faci clic aquí per a escriure el municipi. carrer Faci clic aquí per a escriure el domicili., núm. Faci clic aquí per a escriure el núm., opta a la licitació del **servei d'assistència a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, exp. 2023/17-1809**, es compromet (en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als Plecs de Clàusules Administratives Particulars tipus i el seu Quadre de Característiques corresponent, així com en el Plec de Prescripcions Tècniques, per la quantitat total de:

Faci clic aquí per a escriure l'import de la Base Imp. € IVA exclòs (xifra en lletres i en números), més l'import de Faci clic aquí per a escriure l'import d'IVA € corresponent al 21% d'IVA.

Amb un import total de Faci clic aquí per a escriure l'import total. € IVA inclòs.

2. CONEIXEMENT EINES TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA.

Coneixement eines tramitació electrònica	Indicar amb X si s'acredita o no
Acreditació del coneixement de les plataformes electròniques utilitzades per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans: web, seu electrònica, carpeta ciutadana - catàlegs de tràmits i gestions.	☐ SÍ ☐ NO
Acreditació del coneixement de les eines proveïdes pel Consorci AOC i utilitzades per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans: idCat i idCat Mòbil, e-NOTUM, FUE, e-FACT, e-Licita, Perfil del	☐ SÍ ☐ NO

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Contractant, portals de transparència i de dades obertes.	
Acreditació del coneixement del sistema de cita prèvia d'Ubintia utilitzat per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans: citaprevia.palauplegamans.cat .	☐ SÍ ☐ NO

**Per acreditar el coneixement de les eines de tramitació electrònica sobre les que haurà d'actuar per a prestar el servei, caldrà aportar certificat o document equivalent expedit per les pròpies empreses i/o organitzacions en què ha prestat el servei.*

3. CONTRACTES PER ASSISTÈNCIA A TERCERS EN LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA EN PROJECTES SIMILARS EN MUNICIPIS D'IGUAL O SUPERIOR NÚMERO D'HABITANTS.

Contractes per assistència a tercers en la tramitació electrònica en projectes similars en municipis d'igual o superior número d'habitants	
Indicar núm. de contractes acreditats	Indicar dades del/s contracte/s

**Per a l'obtenció de la puntuació corresponent, s'hauran d'aportar els documents acreditatius i no es computaran els treballs que serveixin per acreditar la solvència tècnica mínima.*

I per què consti, signo aquesta oferta econòmica.

Faci clic aquí per a escriure el lloc i la data.

Signatura

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	c9149ee2cb8e44649049d60d01760525001
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDiARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

