

INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR

1 Dades del contracte

Petició de contracte menor amb concurrència
Tipus contracte: Serveis
Objecte: Contractació d'un sistema d'avisos SMS per a la recollida de la correspondència en els Centres d'empadronament Sense Domicili Fix
Pressupost de licitació (IVA inclòs): 2.722,50 €
IVA tipus 21%: 472,50 €
Pressupost net (sense IVA): 2.250,00 €
<i>Aquest pressupost net no pot ser superat per la oferta del licitador</i>
CPV: 64212000-5 – Serveis de telefonia mòbil

2 Antecedents

Les persones empadronades en la modalitat *Sense Domicili Fix* es troben en una situació de vulnerabilitat que sovint dificulta la seva comunicació amb l'Administració. La correspondència que reben als centres d'empadronament pot contenir notificacions oficials amb terminis legals estrictes (procediments judicials, tràmits administratius, etc.), i la seva no-recollida pot comportar greus perjudicis per a aquestes persones.

Tot i que és responsabilitat de la persona empadronada acudir a l'adreça d'empadronament fictici per recollir la correspondència que eventualment hi hagi pogut rebre, la realitat és que no es té la garantia que aquestes persones ho facin de manera periòdica. Per això, es proposa **implantar un sistema d'avisos via SMS**, que permetria:

- **Millorar l'accessibilitat i la immediatesa** en la comunicació amb persones que no disposen d'un domicili estable.
- **Reduir el risc de pèrdua de terminis legals**, assegurant que la persona tingui coneixement de la correspondència pendent.
- **Complir amb el principi de diligència i protecció de drets**, establint un mecanisme proactiu que complementi el compromís de recollida presencial.
- **Facilitar la inclusió social**, garantint que les persones empadronades puguin mantenir el seu vincle administratiu amb seguretat i fiabilitat.

L'enviament d'SMS a les persones empadronades per informar-les de la necessitat de recollir la seva correspondència als centres de serveis socials és una mesura que aporta seguretat jurídica, eficiència administrativa i millor atenció a la ciutadania.

Aquest sistema no substitueix l'obligació de recollida presencial, però actua com a eina preventiva per evitar situacions de desprotecció.

Avantatges operatius

1. **Rapidesa i immediatesa:** L'SMS és un canal directe que arriba en temps real, evitant retards en la comunicació.
2. **Accessibilitat universal:** La majoria de persones disposen de telèfon mòbil, encara que no tinguin accés regular a internet o correu electrònic. L'SMS és un canal universal, accessible per a tota la població, independentment de la seva familiaritat amb les eines digitals més complexes.
3. **Senzilla de gestió:** Permet automatitzar avisos des del registre intern, reduint càrrega administrativa i errors humans.
4. **Traçabilitat:** Es pot registrar la data i hora d'enviament, aportant evidència en cas de reclamacions.
5. **Complementarietat:** No substitueix el compromís presencial, sinó que el reforça com a recordatori.
6. **Cost:** En el mercat hi ha sistemes que permeten l'enviament massiu d'SMS a un cost molt econòmic.
7. **Simplificació administrativa:** Sense l'SMS, la UGA es veu obligada a recórrer a trucades telefòniques o correus electrònics, que impliquen més temps i recursos humans. L'SMS simplifica el procés: el personal administratiu només ha d'entregar la correspondència quan la persona es presenta al centre, evitant tasques addicionals de gestió de notificació. I en última instància, això permet que les professionals puguin dedicar més temps a l'atenció social directa.

Avantatges legals i de protecció de drets

1. **Prevenió de vulneracions:** Contribueix a reduir el risc de que la persona perdi terminis legals per desconeixement, minimitzant riscos de desprotecció jurídica.
2. **Compliment del principi de diligència:** L'Administració demostra que ha fet esforços addicionals per garantir el dret a la notificació.
3. **Seguretat jurídica:** El registre dels avisos SMS pot servir com a prova que s'ha intentat informar la persona.
4. **Protecció de dades:** L'SMS és un canal que, si es gestiona correctament (sense contingut sensible, només avisos), compleix amb la normativa de protecció de dades.

5. **Inclusió social:** Facilita que persones en situació de vulnerabilitat mantinguin el vincle administratiu, evitant l'exclusió per manca de domicili.

3 Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

3.1 Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'enviament massiu d'SMS per avisar les persones empadronades en la modalitat Sense Domicili Fix sobre la disponibilitat de correspondència als seus centres d'empadronament. El sistema haurà de garantir traçabilitat, fiabilitat i compliment de la normativa de protecció de dades, amb un mecanisme automatitzat que permeti la integració amb els registres interns.

3.2 Tasques a realitzar

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les següents tasques:

- **Configuració inicial del sistema:** alta del servei, paràmetres de seguretat i configuració del sistema d'informació que hauran de seguir els prop de 60 centres d'empadronament SDF.
- **Enviament automatitzat d'SMS:** generació d'avísos segons els criteris establerts (disponibilitat de correspondència pendent de ser recollida).
- **Gestió d'incidències:** resolució d'errors en l'enviament i suport tècnic.
- **Informe mensual:** remissió d'un report amb el nombre d'SMS enviats, incidències i traçabilitat.
- **Garantia de protecció de dades:** aplicació de l'RGPD i LOPDGDD.

3.3 Planificació dels enviaments d'SMS

L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar els enviaments d'acord amb el següent esquema:

Periodicitat: enviaments un cop al mes (el primer dia hàbil de cada mes) d'un avís sobre la correspondència rebuda el mes anterior.

Flux operatiu

Centres d'empadronament: l'última setmana de cada mes remetent a l'empresa adjudicatària la relació de correspondència rebuda al llarg del darrer mes.

Empresa adjudicatària:

Organitza els enviaments inicials i els recordatoris segons el calendari establert.

Manté registre de data, hora i estat de cada SMS enviat.

Genera informes mensuals amb el detall dels enviaments i incidències.

3.4 Requisits del personal

El personal assignat per l'empresa adjudicatària haurà de complir els següents requisits:

- **Formació tècnica** en gestió de plataformes d'enviament massiu i seguretat informàtica.
- **Coneixement de la normativa** en matèria de protecció de dades.
- **Capacitat de resposta** davant incidències en un termini màxim de 24 hores.
- **Experiència acreditada** en serveis similars per a administracions públiques o entitats amb gran volum d'usuaris. Es consideraran "serveis similars" aquells contractes on el personal proposat hagi desenvolupat, en els darrers 5 anys, un mínim de tres projectes relacionats amb el disseny, la posada en marxa i l'operació de plataformes d'enviament massiu d'SMS, en àmbits com:
 - Administracions públiques (locals, autonòmiques o estatals): avisos de cites, recordatoris de recollida de documentació, notificacions de serveis socials, emergències, etc.
 - Grans entitats de serveis essencials (sanitat, universitats, transport públic, aigua/energia, grans operadores) amb volums i exigències de seguretat equiparables.
 - ONGs o entitats que gestionin grans volums de comunicació.

Aquests requisits s'acreditaran a través dels documents següents:

- CV del personal adscrit (rol, anys d'experiència, projectes).
- Relació de serveis similars: client (públic/privat), objecte, volum anual d'SMS, període, rol de la persona, integracions, SLA i resultats (lliurament/latència/disponibilitat).
- Certificats de bona execució o informes de servei signats pel client.

3.5 Concreció de la prestació

- **Volum estimat:** 7.500 SMS mensuals (aprox. 45.000 SMS al semestre).
- **Periodicitat:** un enviament mensual, a partir de la informació que els diversos centres d'empadronament faran arribar per e-mail del total de cartes rebudes per usuari.
- **Canal:** SMS sense contingut sensible, només avisos genèrics.
- **Traçabilitat:** registre de data, hora i estat de cada enviament.
- **Durada del contracte:** 6 mesos des de la signatura.
- **Cost estimat:** 2.250,00 € (IVA exclòs), ajustat als límits del contracte menor.

3.6 Import i finançament

Càlcul de necessitats

Una dificultat afegida en la gestió de la correspondència és que moltes persones no recullen la correspondència rebuda, de manera que es fa difícil calcular amb exactitud el nombre d'SMS que caldria enviar.

Tanmateix, s'ha fet una estimació a través dels següents paràmetres:

- Nombre de persones empadronades SDF: al voltant de 46.600 (novembre 2025). Com que es tracta d'una dada que fluctua i que no depèn en cap cas dels serveis municipals, s'estableix per prudència una quantitat màxima de 50.000 empadronats SDF.
- El percentatge mensual de cartes rebudes en els 10 centres d'empadronament que reben més cartes es situa al voltant d'un 15% de les persones empadronades. Per exemple, el CSS Gòtic, que és el Centre amb més persones empadronades SDF, rep unes 1.400 cartes per als més d'11.000 empadronats (un 12,7%).
- El 15% de 50.000 empadronats SDF és 7.500. Aquesta seria, orientativament, la quantitat mensual de cartes rebudes per al total dels centres d'empadronament SDF, i per tant la quantitat mensual de missatges SMS a enviar (un missatge SMS per cada carta).
- Els preus de mercat que garanteixen les mínimes garanties de traçabilitat es troben en el mercat en una forquilla que va entre els 0,040 i els 0,080 €/SMS¹.
- Es considera com a oportú, ajustat i segur un preu de sortida de 0,050 €. Per a un enviament de 7.500 SMS mensuals, el resultat és de 375 € mensuals.
- 375 euros mensuals x 6 mesos = 2.250 € semestrals.

Concepte	
Persones empadronades SDF (juliol 2025)	46.600 persones
Previsió màxima de persones empadronades	50.000 persones
Percentatge de cartes rebudes / empadronats (10 centres d'empadronament amb més persones empadronades)	15%
Estimació de cartes rebudes en total	7.500 cartes mensuals
Nombre d'enviaments a fer (1 SMS mensual)	7.500 SMS mensuals
Preu màxim per SMS	0,050 €
Estimació de cost mensual (nombre mensual d'SMS a enviar x preu)	375,00 €
Preu semestral	2.250,00 €
IVA 21%	472,50 €
Total	2.722,50 €

¹ <https://www.sweego.io/pricing/european-sms-price-comparison>. Data de la consulta 15/01/2026

L'import estimat del contracte menor s'ajustarà als límits establerts per la normativa vigent (article 118 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic), incloent-hi l'IVA.

El preu total del contracte és de 2.250,00 € (IVA exclòs), corresponent a la tramesa d'un nombre aproximat de 7.500 SMS mensuals durant 6 mesos.

L'import del contracte anirà a càrrec de la partida pressupostària 0100-22799-23100 de l'any 2026 de l'IMSS, condicionat a l'existència de crèdit adequat i suficient.

4 Lloc de realització de la prestació

El lloc de realització de la prestació seran les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

5 Tractament de dades de caràcter personal

L'empresa adjudicatària quedarà subjecte a les disposicions del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Les dades personals a les quals pugui tenir accés durant l'execució del contracte tindran com a únic objectiu la correcta prestació del servei de gestió de correspondència, quedant prohibida qualsevol altra utilització o cessió.

L'empresa adjudicatària tindrà la condició d'encarregat del tractament, comproment-se a:

- Garantir la confidencialitat i seguretat de les dades.
- No conservar-les ni utilitzar-les per a finalitats diferents.
- Destruir o retornar la informació un cop finalitzat el contracte.

6 Propietat intel·lectual i cessió de drets

Els documents, bases de dades, registres o altres materials generats durant la prestació del servei seran de titularitat exclusiva de l'Ajuntament de Barcelona, que en podrà fer l'ús, difusió o tractament que consideri oportú.

L'empresa adjudicatària no podrà fer ús, còpia ni divulgació d'aquests materials sense autorització expressa de l'Ajuntament.

7 Inici de les prestacions i termini d'execució

La prestació s'iniciarà el dia 15/03/2026, o el dia posterior a la signatura, si aquesta és posterior. El termini d'execució previst és de 6 mesos.

8 Criteris d'adjudicació

El criteri d'adjudicació és el preu.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març

$$\frac{\text{Pressupost net de licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net de licitació} - \text{oferta més econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{Puntuació}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 10% per sota de la mitjana del conjunt de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15% respecte el pressupost net de licitació.

La proposta guanyadora serà la que obtingui la puntuació més alta.

9 Protecció de dades personals de la licitadora

D'acord amb la normativa de protecció de dades us informem que les vostres dades seran tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de gestionar la contractació municipal (tractament 0547-Gestió de la contractació administrativa a tercers), legitimada en base a la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. Les vostres dades seran cedides si escau a la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya i s'incorporaran a un fitxer anomenat "Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)" amb la finalitat de publicar aquesta informació a la PSCP (perfil licitador); els usos previstos d'aquestes dades són el registre de les dades de contacte de les empreses (i persones físiques) proveïdores dels òrgans de contractació d'àmbit territorial català que fan servir la PSCP (perfil licitador) i les seves eines de licitació electrònica. Les vostres dades seran conservades el temps establert per complir amb les obligacions legals.

Pel que fa al tractament 0547-Gestió de la contractació administrativa a tercers, teniu dret a accedir, rectificar i suprimir les vostres dades, així com altres drets sobre aquestes. Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades a www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades. Pel que fa a la política de privacitat de la Generalitat de Catalunya, presentant sol·licitud a les oficines de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de

Contractació Administrativa, ubicades a la Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 08010 de Barcelona o mitjançant l'adreça electrònica: protecciodedades.eco@gencat.cat.

10 Tramesa d'ofertes

El licitador haurà d'enviar les seves ofertes a través de la plataforma SICE.

11 Notificació de l'adjudicació

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat de forma telemàtica.

12 Responsable del contracte

Com a responsable del contracte es designa a Jordi Sabater Bonet, com a referent de la secretaria tècnica de la gerència de l'IMSS.