

INFORME JUSTIFICATIU de necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte de serveis per a l'anàlisi i millora dels sistemes d'informació sobre la gestió i la qualitat dels canals d'atenció de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Gerència de Serveis Generals

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Codi contracte....

Exp.

ÍNDEX

1. MARC REFERENCIAL	4
1.1. Missió i competències de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana	4
1.2. Canals d'atenció ciutadana	5
1.3 Organigrama.....	6
1.4 Dades sobre atencions i tramitacions	8
1.5 Comparativa dades 2019/2022	9
1.6. Model d'Atenció Ciutadana.....	11
1.7. Canvi de paradigma en l'atenció ciutadana	12
2. NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA	12
3. OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR, METODOLOGIA I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES.....	13
4. DIVISIÓ EN LOTS	15
5. DURADA I CàLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.....	15
6. IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL	17
7. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ.....	17
8. REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA.....	17
8.1. Solvència econòmica i financera	17
8.2. Solvència tècnica i professional	18
9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	18
9.1. Criteris avaluable mitjançant judici de valor	19
9.2. Criteris automàtics	21
9.3. Desempat	23
10. Mesa de contractació.....	23
11. Garantia definitiva.....	24
12. Condicions especials d'execució	24
12.1. Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.	24
13. Condicions d'execució generals	25
14. Pagament del preu	25

15.	Responsable del contracte	25
16.	El nivell de seguretat de la LOPD.....	25
17.	Modificació del contracte	25
18.	Subcontractació.....	25
19.	Cessió del contracte	26
20.	Demora en la prestacions	26
21.	Responsabilitat en l'execució del contracte.....	26
22.	Resolució del contracte	26

1. MARC REFERENCIAL

1.1. Missió i competències de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana és la responsable del sistema de canals i mitjans a través dels quals l'Ajuntament dóna resposta a les demandes d'informació i orientació de la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals.

La missió de la Direcció és, a través de la informació i l'atenció ciutadana, fer àgil, senzilla i transparent la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i que els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures de la manera més fàcil i efectiva.

El sistema d'informació i atenció ciutadana és complex i es troba adaptat a les necessitats de la ciutadania. Està format per una pluralitat de canals i eines, tant presencials com no presencials.

A través d'aquests canals i eines, es poden:

- Gestionar tràmits municipals.
- Fer consultes sobre el que hi ha i el que passa a Barcelona, i com desplaçar-se per la ciutat.
- Rebre informació sobre els serveis i les activitats municipals.
- Obtenir informació sobre tràmits i gestions públiques.
- Opinar, comunicar incidències i fer suggeriments sobre la ciutat i els serveis municipals.

1.2. Canals d'atenció ciutadana

ATENCIÓ EN LÍNIA

barcelona.cat	Lloc web A través del lloc web municipal es poden fer consultes, gestions i comunicar queixes i suggeriments. L'Oficina Virtual de Tràmits https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca és un espai en línia per a les persones que volen fer tràmits amb l'Ajuntament.
---------------	--

Xarxes Socials	TWITTER És un servei que té com a objectiu ajudar la ciutadania a resoldre els seus dubtes i informar sobre la ciutat, els tràmits municipals, l'agenda d'actes i altres temes d'interès, mitjançant el compte @barcelona_010.
-----------------------	--

ATENCIÓ TELEFÒNICA

010	Telèfon d'informació El telèfon 010 és un servei d'informació municipal i general sobre equipaments, agenda d'actes i serveis. Per mitjà d'aquest telèfon també es poden fer tràmits municipals.
900 226 226	Telèfon del Civisme El telèfon del civisme atén els avisos i les reclamacions de la ciutadania sobre la neteja, manteniment de l'espai urbà i els serveis municipals.
Altres serveis d'atenció telefònica	010 Metropolità, atenció telefònica dels Centres de Serveis Socials i centraleta de l'Ajuntament

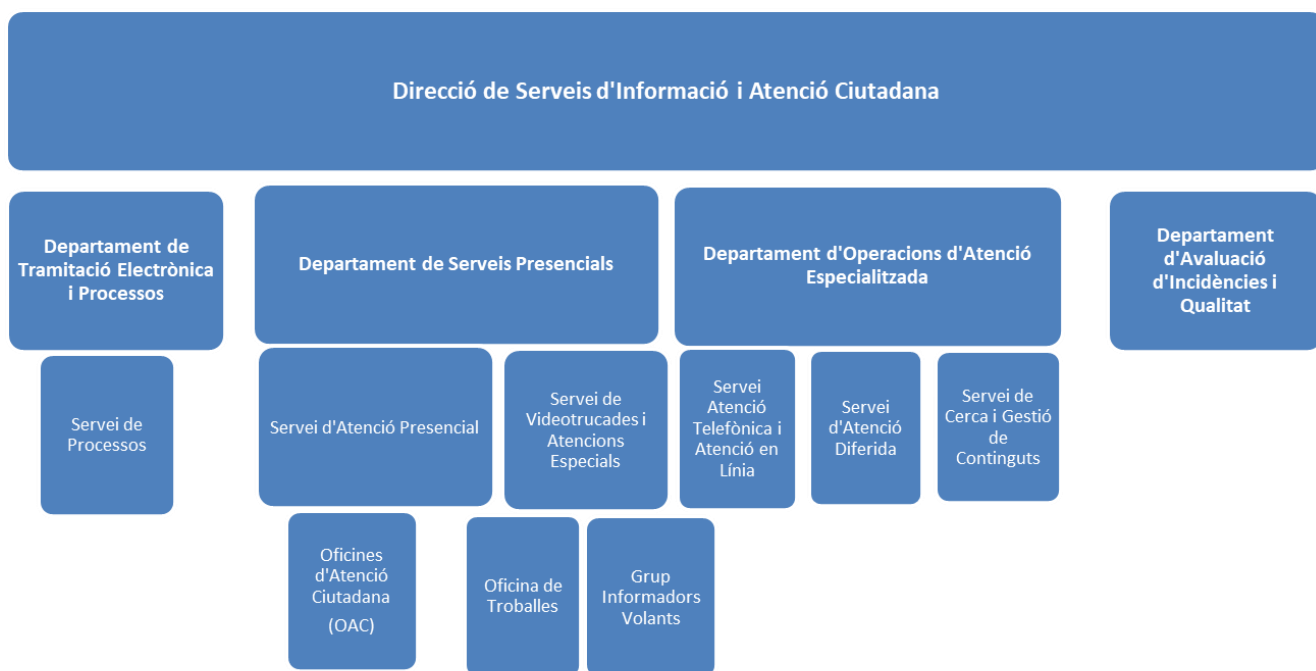
ATENCIÓ PRESENCIAL

OAC	Oficines d'Atenció Ciutadana 14 oficines on rebre informació i dur a terme tramitacions municipals. Per oferir millor servei, s'atén amb cita prèvia.
OAE	Oficina d'Atenció a les Empreses Oficina d'acompanyament per facilitar-te tots els tràmits municipals necessaris per desenvolupar una activitat econòmica a la ciutat.
Oficina de Troballes	Oficina municipal on es gestiona la recepció i devolució dels objectes perduts
Quiosc	Terminal d'autoservei electrònic Els tràmits més sol·licitats i tota la informació de la ciutat es pot consultar als terminals d'autoservei. Es troben a les OAC i algunes biblioteques, centres cívics i centres comercials, entre d'altres.

ATENCIÓ REMOTA

L'OAC et truca	Atenció remota telefònica o per videoconferència
-----------------------	---

1.3 Organigrama



Departament	Responsabilitats
Departament de Serveis Presencials	• Atenció presencial a través de 10 Oficines d'Atenció Ciutadana de Districte, 2 Oficines d'Atenció Ciutadana subseus. • Oficina d'Atenció Ciutadana Sant Miquel i Oficina d'Atenció a les Empreses (gestionades a través de proveïdor extern). • L'OAC et truca (atenció remota). • Oficina de Troballes.
Departament de Tramitació Electrònica i Processos	• Estratègia de tramitació electrònica en els canals d'atenció. • Criteris dels processos de tramitació i d'informació. Base de dades de procediments d'atenció i tramitació (sistema ITACA). • Projectes per a la posada en marxa de nous canals electrònics d'atenció a la ciutadania i millora dels existents. • Adequació capa informativa de l'Oficina Virtual de Tràmits (canal web).
Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada	• Atenció telefònica (010, 010 Metropolità, Telèfon del Civisme, atenció telefònica dels Centres Serveis Socials, atenció telefònica dels Punts d'Atenció i Informació a les dones-PIAD i del Servei Atenció Recuperació i Acol·lida-SARA, i Centraleta de l'Ajuntament). Gestionada a través de proveïdor extern. • Back office de les tramitacions que es fan a través dels diferents canals d'atenció ciutadana. • Base de dades d'entitats, equipaments i agenda de la ciutat (sistema ASIA).
Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat	• Sistema de gestió de les queixes i suggeriments de la ciutadania (sistema IRIS). • Control de qualitat dels diversos canals d'atenció ciutadana. • Indicadors d'atenció ciutadana

1.4 Dades sobre atencions i tramitacions

Actualment les dades més rellevants que gestiona la DIAC, l'aplicació relacionada i els diferents departaments responsables de la informació són:

Atencions	Tramitacions	Satisfacció persones usuàries
• Dades del canal presencial i L'OAC et Truca - Font: gestor de cues (QMATIC) i cita prèvia (Orchestra)- Proporciona dades el Departament de Serveis Presencials • Dades del canal telefònic - Font: Plataforma Telefònica - Proporciona dades el Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada • Dades de l'Oficina Virtual de Tràmits - Font: Google - Proporciona dades el Departament d'Internet de l'Ajuntament. • Dades del Quiosc d'Autoservei de Tràmits - Font: APP Quioscos - Proporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat • Dades Mòbil - Font: Mòbil - Porporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat	• Tots esl canals - Font: RAT (Registre d'Activitats i Tràmits) - Proporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat	• Tots esl canals - Font: enquestes persones usuàries i IRIS- Proporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat

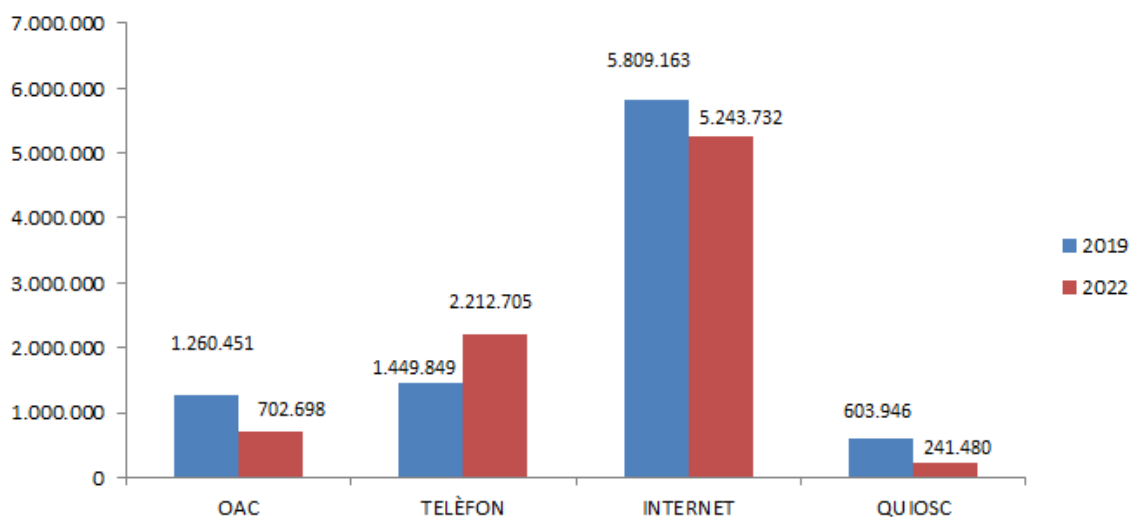
En el cas de l'aplicació RAT, integra i registra les dades d'aplicacions de tramitació, per a tots els canals d'atenció.

1.5 Comparativa dades 2019/2022

Es presenta la comparativa entre 2019 i 2022 per evitar els efectes en l'activitat dels canals d'atenció, de la pandèmia COVID 19.

Atencions per canal					
ATENCIIONS	2019	%	2022	%	Δ 19/22
OAC	1.260.451	14%	702.698	8%	-44%
TELÈFON	1.449.849	16%	2.212.705	26%	53%
INTERNET	5.809.163	64%	5.243.732	62%	-10%
QUIOSC	603.946	7%	241.480	3%	-60%
Total	9.123.409	100%	8.400.615	100%	-8%

Atencions per canal

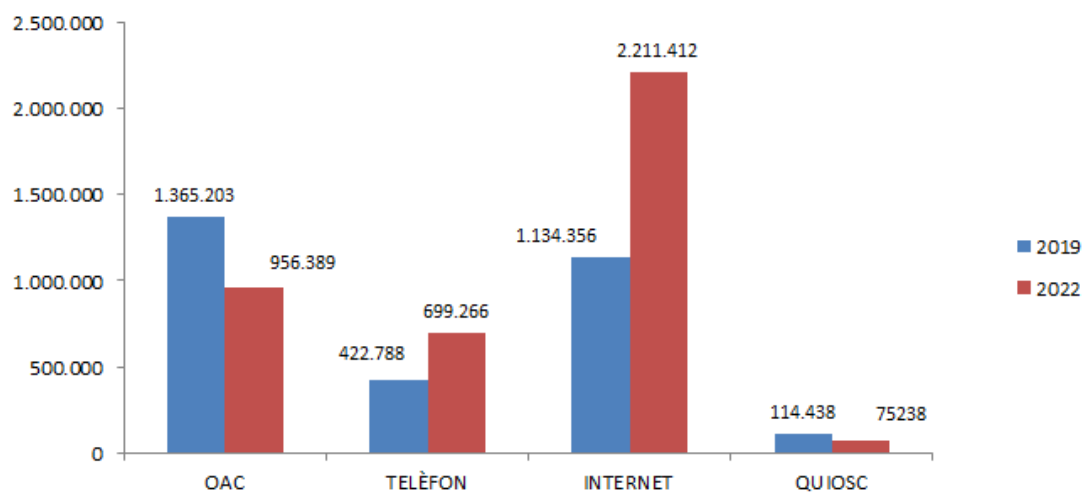


Tramitacions per canal

TRAMITS	2019	%	2022	%	Δ 19/22
OAC	1.365.203	45%	956.389	24%	-30%
TELÈFON	422.788	14%	699.266	18%	65%
INTERNET	1.134.356	37%	2.211.412	56%	95%
QUIOSC	114.438	4%	75238	2%	-34%
Total	3.036.786	100%	3.942.305	100%	30%

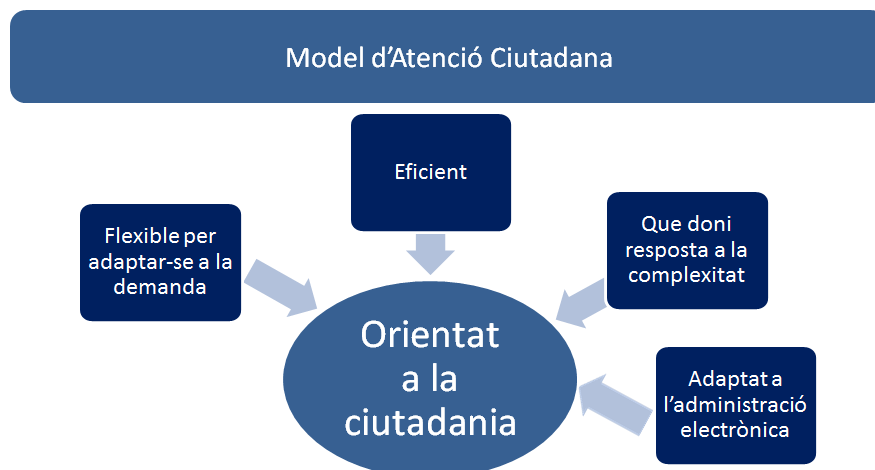
No inclou peticions de cita prèvia

Tramitacions per canal



1.6. Model d'Atenció Ciutadana

Els canvis que s'han produït durant la darrera dècada han obligat a la posada en marxa d'un model d'atenció ciutadana adaptat a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú, la transformació digital i el consegüent impuls a l'administració electrònica.



El model potencia els canals no presencials. El presencial es configura com un canal d'atenció especialitzada per als tràmits complexos i per atendre a persones amb necessitats específiques.



1.7. Canvi de paradigma en l'atenció ciutadana

La crisi sanitària de la COVID-19 accelerà el procés de potenciació dels canals no presencials.

L'Ajuntament fa un esforç per facilitar la tramitació online, simplificant els mecanismes d'identificació i signatura i habilitant nous tràmits, els més demandats i urgents, a l'Oficina Virtual de Tràmits. Al 2022, el 56% de les tramitacions es van fer per internet.

En el canal presencial la capacitat d'atenció s'estanca i encara que la tramitació continua tenint un pes important, això obliga a repensar el canal de cara al futur.

S'ha produït un increment de la demanda d'atenció telefònica, que obliga a adaptar l'atenció a la demanda i augmentar, per tant, la capacitat del servei, tan tecnològicament com respecte als recursos humans.

En definitiva, les dades d'atenció ciutadana evidencien que s'ha produït un canvi de paradigma, que requereix adaptar els serveis i els canals d'atenció.

2. NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA

En aquest context de transformació, és necessari adaptar el sistema de seguiment i anàlisi de dades sobre l'activitat i la qualitat dels canals d'atenció ciutadana, per tal d'obtenir informació que permeti conèixer i analitzar de manera àgil i precisa les necessitats d'atenció de la ciutadania, i, amb aquesta informació, adaptar a aquestes necessitats els canals telemàtic, presencial i telefònic de la DIAC i garantir-ne alhora la qualitat.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació de tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i efectiva que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei de consultoria especialitzat en administració pública.

3. OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR, METODOLOGIA I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES

L'objecte del contracte es concreta, doncs, en els serveis per a l'anàlisi i millora dels sistemes d'informació de gestió i qualitat dels canals d'atenció ciutadana de la DIAC.

TREBALLS A REALITZAR

1. **Validar la qualitat de la informació:** la informació quantitativa està distribuïda en diverses bases de dades tal com s'explica en el punt 1.4. El projecte ha d'incloure, com a mínim, els següents punts:
 - 1.1 Realitzar un catàleg de les fonts de dades disponibles
 - 1.2 Avaluació de la qualitat de les fonts
 - 1.3 Propostes de millora en la recollida de la informació
 - 1.4 Determinar un lloc de proves per cadascuna de les aplicacions per executar periòdicament i assegurar la qualitat de la informació. També s'inclouen les diferents aplicacions que graven a RAT.
2. **Determinar l'organització òptima pel tractament de les dades de la Direcció:** la informació quantitativa s'extreu per diferents Departaments de la DIAC, tal com s'explica en el punt 1.4 d'aquest document. El projecte ha d'incloure, com a mínim, els següents punts:
 - 2.1 Identificar els diferents responsables de l'extracció d'indicadors.
 - 2.2 Realització d'un informe on es determini si l'estructura actual és òptima i si s'escau, les propostes de millores organitzatives per l'extracció i anàlisi de la informació de la DIAC.
3. **Definir el mapa d'indicadors:** els indicadors principals de la Direcció s'estan recollint actualment al Quadre de Comandament mensual i en els estàndards de servei de la certificació ISO 9001. El projecte ha d'incloure com a mínim:
 - 3.1 Realització d'un inventari d'indicadors. S'haurà de crear una fitxa per cada indicador rellevant que haurà de ser validada pel responsable de dades.
 - 3.2 Definició del KPI's rellevants per la Direcció. Aquest hauran d'estar consensuats i validats pel diferents Departaments de la DIAC i en última instància pel Director i el responsable de dades de la DIAC.
 - 3.3 Efectuar un catàleg dels indicadors del Quadre de Comandament i els estàndards de servei i una definició exhaustiva d'aquests (origen, periodicitat, rellevància, publicació, etc.).
 - 3.4 Totes les definicions d'indicadors del projecte hauran d'estar accessibles en format ofimàtic pels diferents responsables de la Direcció.
 - 3.5 En la definició d'indicadors / KPI's es tindrà especial interès en aquells que facilitin el coneixement de la demanda, mitjançant les diferents enquestes d'opinió efectuades per la DIAC. Per això, s'hauran de revisar els qüestionaris i determinar si les preguntes actuals responen a aquesta necessitat i si és necessari modificar o ampliar aquestes preguntes.
 - 3.6 També es tindrà especial interès en aquells indicadors que facilitin l'anàlisi multicanal / transversal, per tal d'establir accions concretes per moure la demanda d'un canal a un altre.
 - 3.7 Dels indicador més rellevants s'haurà de definir un sistema de projecció de dades durant l'any per poder avançar les accions necessàries si es preveuen desviacions.

4. Visualització de la informació: aquesta visualització és farà sobre productes ofimàtics / Power Bi i haurà de tenir en consideració, com a mínim, el següent:

- 1.1 Qualsevol desenvolupament en Power BI o similar s'haurà de coordinar amb l'IMI que és el responsable informàtic de l'Ajuntament de Barcelona
- 1.2 Per cada departament és realitzarà un informe mensual que s'haurà de consensuar amb el seu responsable.
- 1.3 Per la Direcció es farà un informe mensual consensuat amb l'equip directiu.
- 1.4 S'haurà de fer un informe mensual dels estàndards de servei de la certificació ISO.
- 1.5 De les dades de tramitació s'efectuen els càlculs per les diferents factures de serveis prestats per empreses externes. Aquests informes s'hauran de facilitar mensualment als responsables dels diferents canals.
- 1.6 S'haurà d'efectuar un informe anual sobre la distribució del pressupost de la DIAC en base als diferents canals i temàtiques de tramitació. Es prendran como a base els costos de les diferents tramitacions en l'Oficina de la Monumental. En el cas del telèfon, els costos es distribuïran en funció de les temàtiques de les atencions.
- 1.7 S'haurà de garantir l'accés a les dades de desglossament de qualsevol indicador almenys pel responsable de dades de la DIAC.

5. Anàlisi de la informació i traspàs del coneixement un cop finalitzades les etapes anteriors i durant un període de tres mesos, s'hauran de fer les següents tasques:

- 2.1 Informe mensual d'anàlisi de dades per detectar inconsistències / alarmes segons les regles de negoci establertes.
- 2.2 S'hauran de documentar les possibles accions de millora que es desprenguin de l'anàlisi de les dades i executar la seva implantació.
- 2.3 Es podran fer encàrrecs específics, per part del responsable de dades, d'anàlisi i detecció de millores durant tot el projecte.
- 2.4 S'haurà de fer la formació necessària als responsables de l'elaboració de les dades, per garantir que un cop finalitzada la seva col·laboració, es pugui continuar els treballs per l'equip de la DIAC. Per tant, al principi del projecte haurà d'establir una programació de sessions per fer el traspàs de coneixement durant la vigència del projecte.

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei de consultoria en gestió de projectes (CPV: 72224000-1), es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

- Preu ofert
- Participació del personal de l'empresa en projectes equivalents
- Millora sobre la proposta metodològica especificada en el plec tècnic:
 - Validació de la qualitat de la informació
 - Determinació de l'organització òptima pel tractament de les dades de la Direcció
 - Definició del mapa d'indicadors
 - Visualització de la informació
 - Anàlisi de la informació i traspàs del coneixement

4. DIVISIÓ EN LOTS

L'àmbit de gestió d'aquest contracte no es pot dividir per lots, ja que ateses les seves característiques, faria l'execució independent de les tasques encarregades excessivament difícil i més onerosa des del punt de vista tècnic. La necessitat de coordinar els diferents contractistes per als diversos lots podria comportar un agreujament del risc de soscarvar l'execució adequada del contracte i, per tant, resultaria ineficient i contrari a l'estalvi.

5. DURADA I CàLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització o data que s'indiqui en l'esmentada formalització i tindrà una durada de 6 mesos. Podrà ser prorrogat fins a un màxim de 8 mesos més.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització queda subordinada al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos Municipals.

D'acord amb l'article 100 LCSP, el pressupost total de licitació, que es determina per preu alçat, és de **94.291,40 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent: **77.926,78 €**, pressupost net, i **16.364,62 €** en concepte d'import sobre el Valor Afegit al tipus 21 per 100.

Per tal que les empreses puguin elaborar la seva oferta, s'ha estimat que el pressupost base del contracte correspon a la següent estimació d'hores de dedicació per cadascun dels perfils requerits al plec de prescripcions tècniques.

Anàlisi i millora dels sistemes d'informació sobre la gestió i qualitat dels canals d'atenció de la DIAC	Jornades consultor sènior	Jornades cap de projecte expert
Validar la qualitat de la informació	10	4
Determinar l'organització optima per al tractament de les dades de la Direcció	10	4
Definir mapa d'indicadors	15	6
Visualització de la informació	20	8
Anàlisi informació i transfer coneixement (bossa hores)	60	6
Total jornades	115	28
Total Hores (Jornades x 8 hores)	920	224

El sistema de determinació del preu és a tant alçat.

El conveni col·lectiu de referència per als treballadors que prestin serveis en relació amb aquest contracte és el del sector d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública, publicat en el BOE en data 6 de març de 2018 (es troba pendent de publicació al BOE el nou conveni signat al maig de 2023).

Tanmateix, els salaris recollits en aquest conveni són molt inferiors als de mercat. Així doncs, per determinar els costos salarials associats al servei que conforma l'objecte del contracte, el pressupost s'ha determinat en base al preu hora per a cada perfil de consultor que estableix l'acord marc de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per a la selecció d'empreses per al desenvolupament de projectes de consultoria estratègica i de processos. Inclou marge benefici, Seguretat Social i altres costos associats al perfil que té l'empresa adjudicatària. L'acord marc de l'IMI estableix el preu hora de cada perfil de consultor basant-se en una consulta que va fer a les principals empreses de consultoria en l'any 2017. L'IMI ha actualitzat els preus el 2023 en base a l'augment de l'IPC entre gener 2017 i desembre de 2021 (9,90%) i l'augment de l'IPC entre desembre de 2021 i desembre de 2022 (5,70%).

Preu per hora*		
	Cap de projecte	Consultor sènior
Acord Marc IMI 2017	48,29 €	36,40 €
Revisió preu IMI 2022	53,08 €	40,01 €
Revisió preu IMI 2023	56,10 €	42,28 €

**Només inclou salari brut (no inclou seguretat social, cost estructura ni benefici empresarial)*

Tenint en compte els preus/hora anteriorment indicats, el cost salarial global del contracte és el següent:

Hores x preu hora	
Consultor sènior 920*42,28€	38.897,60 €
Cap de projecte 224*56,10€	12.566,40 €
Total	51.464,00 €

Així mateix, el pressupost net del contracte, desglossat, és el següent:

TOTAL COST	
COSTOS DIRECTES	
Cost Salarial (salari brut)	51.464,00 €
Cost Salarial (Seguretat Social) 34%	17.497,76 €
Total cost salarial	68.961,76 €
COSTOS INDIRECTES	
Cost estructura 7%	4.827,31 €
Benefici empresarial 6%	4.137,71 €
TOTAL	77.926,78 €

Per la seva banda, el Valor Estimat del Contracte (VEC), sense incloure l'IVA és el següent:
167.542,58 euros, sense incloure l'IVA.

Any	VE prestació	VE eventuais Pròrrogues (*)	VE modificació	SUMA
2023	25.975,59 €			25.975,59 €
2024	51.951,19 €	77.926,78 €	11.689,02 €	141.566,99 €
TOTAL				167.542,58 €

(*)L'import establert per a la pròrroga, que serà d'un màxim de 8 mesos, és el mateix que l'establert per a la contractació dels 6 mesos inicialment previstos (77.926,79 €) perquè, encara que els treballs es dilatessin durant més temps dels 6 mesos inicialment previstos, les tasques a realitzar serien només, tasques de seguiment i implicarien per al contractant menys dedicació.

6. IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al pressupost i la partida pressupostària següent.

Any	Econòmic	Program	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2023	22610	92511	0300	25.975,59€	21%	5.454,87 €	31.430,46 €
2024	22610	92511	0300	51.951,19€	21%	10.909,75 €	62.860,94 €

7. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant procediment obert.

8. REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA

L'empresa licitadora ha de comptar amb la solvència econòmica i financera, tècnica i professional mínima següents:

8.1. Solvència econòmica i financera

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, atès que es consideren proporcionals i no perjudiquen la competitivitat ni restringeixen injustificadament la concurrència de les empreses interessades, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor estimat superior a 77.926,93 €. En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

8.2. Solvència tècnica i professional

8.2.1. Personal tècnic o les unitats tècniques participants en el contracte

D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP, el personal tècnic participant en el contracte ha d'acreditar la següent experiència professional:

Perfil	Experiència
Cap de projecte expert	Cal que acrediti una experiència mínima de 6 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client i una experiència mínima de 6 en consultoria especialitzada sobre anàlisi de dades i indicadors.
Consultor sènior	Cal que acrediti una experiència mínima de 4 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client i una experiència mínima de 4 anys en consultoria especialitzada sobre anàlisi de dades i indicadors

El requisit d'experiència dels perfils professionals demanats es justifica pel gran volum d'atencions ciutadanes que fa la Direcció en el conjunt dels canals i pel gran nombre d'indicadors que han de ser analitzats per millorar els seus serveis. Aquests volums impliquen que per al correcte desenvolupament del contracte l'equip de treball hagi de dominar les àrees d'atenció al client i d'anàlisi de dades.

9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

La valoració de les proposicions per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa es realitza utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu.

Atès que aquest és un contracte de serveis professionals especialitzats, procedeix l'aplicació de més d'un criteri d'adjudicació, ja que, com s'indica a l'apartat b) de l'article 145.3 de la LCSP, la prestació del servei pot ser millorada a través de l'aportació de millores en la metodologia proposada per desenvolupar l'objecte del contracte.

Amb l'objectiu de valorar la qualitat de la oferta dels serveis prestats, es consideren els següents aspectes:

- Preu ofert
- La participació concreta en projectes similars del personal adscrit al contracte.
- La millora de la metodologia proposada al plec tècnic del contracte.

Es dona una puntuació global al darrer dels criteris descrits de 45 punts, avaluable mitjançant judici de valor, per sobre del 40% de puntuació màxima recomanada en la 'Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic'.

La justificació d'aquesta puntuació per sobre del 40%, es fonamenta en què una correcta

metodologia és bàsica per el desenvolupament d'aquest contracte. La millora de la proposta metodològica proposada pels licitadors suposarà que entenen l'objecte del contracte, i que poden aportar solucions creatives i innovadores, essencials pel bon funcionament d' aquest contracte.

S'estableix la següent distribució de puntuació per criteris:

Criteris automàtics	Puntuació màxima
Preu ofert	35 punts
Participació del personal adscrit al contracte en projectes de similar abast	20 punts
Total	55 Punts
Judici de valor	Puntuació màxima
Millores en la proposta metodològica	45 punts
Total	45 Punts

9.1. Criteris avaluable mitjançant judici de valor

9.1.1. Millores en la proposta metodològica, fins un màxim de 45 punts.

Justificació del criteri: La millora de la metodologia proposada permet valorar la capacitat de l'empresa licitadora per dur a terme l'objecte del contracte així com la qualitat del servei que pot oferir. En aquest contracte són essencials les propostes metodològiques que siguin creatives i innovadores.

Concretament, s'avaluaran les propostes de millores metodològiques que s'utilitzaran per dur a terme cadascuna de les tasques següents (desenvolupades a la clàusula 3 del plec de condicions tècniques):

- Validació de la qualitat de la informació
- Determinació de l'organització òptima pel tractament de les dades de la Direcció
- Definició del mapa d'indicadors
- Visualització de la informació
- Anàlisi de la informació i traspàs del coneixement

Les empreses licitadores podran fer una proposta de millora metodològica individual per a cada tasca. Per tant, les empreses no estan obligades a presentar proposta metodològica per totes i cada una de les tasques descrites a la clàusula 3ª del PPT. Ara bé, només es podrà obtenir la puntuació corresponent a cada tasca si, per la tasca en qüestió, s'ha formulat una proposta individualitzada de millora. No servirà per donar compliment a aquest requisit d'individualització, una proposta global que no individualitzi i tracti de manera diferenciada, la millora que es proposa per cada una de les tasques descrites.

El document amb la millora de la proposta metodològica del conjunt de les tasques no pot superar una extensió de 5 pàgines (exclòs l'índex) a una cara en format DIN A4 amb un mínim de lletra de mida 10 amb font tipus Arial 10 i espaiat entre paràgrafs simple. En

cas que es presenti un numero superior de pàgines, únicament es valorarà la oferta pel redactat de les primeres 5 pàgines.

La millora es valorarà pel desenvolupament del plantejament metodològic indicat en el plec tècnic, tenint en compte els següents aspectes:

Validació de la qualitat de la informació	Puntuació
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes de valor afegit en relació amb aquesta tasca.	10

Determinació de l'organització òptima pel tractament de les dades de la Direcció	Puntuació
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	2,5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes de valor afegit en relació amb aquesta tasca.	5

Definició del mapa d'indicadors	Puntuació
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5

Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes de valor afegit en relació amb aquesta tasca.	10
--	----

Visualització de la informació	Puntuació
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes de valor afegit en relació amb aquesta tasca.	10

Anàlisi de la informació i traspàs del coneixement	Puntuació
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes de valor afegit en relació amb aquesta tasca.	10

9.2. Criteris automàtics

9.2.1. Preu ofert, fins un màxim de 35 punts

En aplicació del que disposa la Instrucció aprovada per acord la Comissió de Govern del 15 de març de 2018 i publicat en la Gasetta Municipal el 16 de març, la ponderació del preu no supera el 35% de la puntuació total.

La fórmula aplicada per puntuar l'oferta econòmica és la de la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 (S1/D/2017-2133) publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny.

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

L'oferta econòmica estarà incursa en valors anormals o desproporcionats quan estigui per sota, en un percentatge del 10%, de la mitjana de les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores, o en el cas d'un únic licitador, en un percentatge del 20% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa.

Si diverses empreses vinculades presenten en una licitació cadascuna la seva respectiva proposició, tan sols es tindrà en compte pel càlcul d'anormalitat l'oferta més baixa d'entre les presentades per totes aquestes empreses.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

9.2.2. Per l'experiència del personal adscrit al contracte en projectes de similar abast, fins un màxim de 20 punts.

D'acord amb la previsió de l'article 145.2.2n LCSP.

Justificació: S'inclou aquest criteri perquè la participació del personal que executi el servei en projectes similars als que es desenvolupen en aquest contracte, millorà significativament la qualitat de l'execució del mateix. L'equip de treball ha de dominar alhora les àrees d'atenció al client i d'anàlisi d'indicadors per tal d'agilitar el desenvolupament del projecte i interferir en la feina de l'equip de direcció només en aquells casos que siguin estrictament necessaris.

Es valorarà la participació en les següents tipologies de projectes:

- S'atorgaran 1,75 punts per la participació en projectes de consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client quan el projecte estigui referit a organitzacions d'entre 500 i 1.000 treballadors i 0,75 punts més quan estiguin referits a organitzacions de més de 1.000 treballadors. Cada projecte serà valorat fins a 2,50 punts i el màxim total de puntuació per al conjunt de projectes serà de 10 punts.
- S'atorgaran 1,75 punts per la participació en projectes d'anàlisi de dades, indicadors i quadres de comandament quan el projecte estigui referit a organitzacions d'entre 500 i 1.000 treballadors i 0,75 punts més quan estiguin referits a organitzacions de més de 1.000 treballadors. Cada projecte serà valorat fins a 2,50 punts i el màxim total de

puntuació per al conjunt de projectes serà de 10 punts.

S'haurà d'indicar el projecte i l'organització contractant. Si els dos perfils del personal adscrits al contracte han participat en el mateix projecte, aquest només es valorarà una vegada.

Per a la valoració d'aquest criteri d'experiència addicional caldrà adjuntar els certificats expedits per les Administracions o per l'empresa en la qual els treballadors van realitzar aquests serveis, indicant les dades del contractant, càrrec, la descripció dels serveis prestats i les dates d'inici i finalització del servei. En cas que no sigui possible l'anterior, també serà vàlida l'acreditació de l'experiència, mitjançant una declaració responsable signada conjuntament pel representant de l'empresa licitadora i la persona adscrita a l'execució del contracte, d'acord amb el model de l'annex, les dades de la qual es verificaran abans de l'adjudicació del contracte. Caldrà emplenar una declaració responsable per a cada persona adscrita a l'execució del contracte.

No es puntuarà l'experiència en cas de no adjuntar la documentació esmentada en el sobre C.

El proposat com a adjudicatari, en cas d'haver optat per la presentació de la declaració responsable en la presentació de la seva oferta, haurà d'aportar abans de l'adjudicació els certificats concrets expedits per l'empresa on es van prestar els serveis que acreditin l'experiència valorada al criteri o, en cas d'impossibilitat de presentar-los, documentació suficient per tal d'acreditar adequadament la veracitat de les dades declarades (contractes laborals, titulacions, factures, declaracions censals...).

9.3. Desempat

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat:

Criteri 1:

Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa.

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

Criteri 2:

Si persisteix l'empat, es decidirà per sorteig.

10. Mesa de contractació

Per part de l'òrgan de contractació es proposa la següent composició de la Mesa:

President: L'Alcaldessa o persona en qui delegui, d'acord amb l'art. 13 de la Carta de Barcelona.

Vocals:	Suplents:
1. El/la secretari/ària general	El/la secretari/ària delegat/da
2. L'/la interventor/a general	L'/la interventor/a delegat/da
3. Antonio Romero Barcos, director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana	Sílvia Gaviña, Suport Tècnic de Direcció
4. Xavier Socastro Marín, cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat*	Sandra Martin Castillo, Departament d'Avaluació d'incidències i qualitat

Actuarà com a secretari de la Mesa un funcionari de la Corporació.

**Xavier Socastro, cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat, forma part de la mesa de contractació com a responsable executiu d'aquest contracte.*

11. Garantia definitiva

En aquest contracte no s'exigeix garantia provisional.

Es preveu la constitució d'una garantia definitiva consistent en el 5% de l'import de l'adjudicació, IVA exclòs.

12. Termini de garantia

A partir de la data de recepció del contracte, començarà a córrer el termini de garantia, que serà de 3 mesos, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

13. Condicions especials d'execució

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir les següents condicions especials de caràcter social d'execució del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

12.1. Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a molt greu o causa d'extinció contractual.

La persona responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, la persona responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè el pes de la mà d'obra en el servei és elevat i, per tant, l'estabilitat del personal garanteix una bona qualitat del servei.

14. Condicions d'execució generals

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

15. Pagament del preu

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini màxim de 15 dies naturals des de la formalització del contracte, una planificació temporal de la realització dels diferents estudis i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona. En aquesta planificació s'establiran fites mensuals en base a les quals és facturarà

16. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte i de referència per consultes tècniques serà Xavier Socastro Marín, cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat, xsocastro@bcn.cat.

17. El nivell de seguretat de la LOPD

No es tractaran dades de caràcter personal.

18. Modificació del contracte

En aquest contracte es preveu, de conformitat amb l'article 204 de la LCSP, **la següent causa prevista de modificació:**

- La part de sistemes informàtics afectada en aquest contracte no està en la seva totalitat sota les competències de la Direcció. És possible que algun requeriment tècnic faci necessària la participació d'altres òrgans municipals i es pot preveure una certa demora o un increment de cost en la realització de les tasques del contracte.

19. Subcontractació

En aquest contracte no es permet la subcontractació, atès que l'experiència del personal repercuteix directament i de forma molt rellevant en l'execució correcta del contracte i, a més, cal tenir en compte que l'experiència del personal en projectes de similar abast ha estat valorada com a criteri d'adjudicació del contracte



20. Cessió del contracte

En el present contracte resta prohibida la cessió.

21. Demora en la prestacions

Les previstes en el Plec.

22. Responsabilitat en l'execució del contracte

Les previstes en el Plec.

23. Resolució del contracte

Les previstes en el Plec.

Per tot això,

ES SOL·LICITA que s'iniciïn els tràmits oportuns per tal d'iniciar la contractació que té per objecte contracte de serveis per a l'anàlisi i millora dels sistemes d'informació sobre la gestió i la qualitat dels canals d'atenció de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana per un import màxim de 94.291,41 €, IVA inclòs.

Xavier Socastro Marín,
Cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat*
Barcelona, a data de la signatura

MODEL D' OFERTA

1.- Oferta econòmica:

El Sr./la Sra. ... , domiciliat/ada a..... núm. ... , amb DNI/NIF núm., major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa amb domicili a núm., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm., que té per objecte els serveis per a l'anàlisi i millora dels sistemes d'informació de gestió i qualitat dels canals d'atenció ciutadana de la DIAC., es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (en lletres i xifres), amb el desglossament següent:

Preu sense IVA:

Tipus IVA: %

Import IVA:

Preu total del contracte:.....

2.- Experiència de l'equip de treball en projectes similars

Membre de l'equip	Projecte	N. treballadors de l'organització on s'ha desenvolupat el projecte

Per a la valoració d'aquest criteri d'experiència adicional caldrà adjuntar els certificats expedits per les Administracions o per l'empresa en la qual els treballadors van realitzar aquests serveis, indicant les dades del contractant, càrrec, la descripció dels serveis prestats i les dates d'inici i finalització del servei. En cas que no sigui possible l'anterior, també serà vàlida l'acreditació de l'experiència, mitjançant una declaració responsable signada conjuntament pel representant de l'empresa licitadora i la persona adscrita a l'execució del contracte, d'acord amb el model de l'annex, les dades de la qual es verificaran abans de l'adjudicació del contracte. Caldrà emplenar una declaració responsable per a cada persona adscrita a l'execució del contracte.

No es puntuarà l'experiència en cas de no adjuntar la documentació esmentada en el sobre C.

El proposat com a adjudicatari, en cas d'haver optat per la presentació de la declaració responsable en la presentació de la seva oferta, haurà d'aportar abans de l'adjudicació els certificats concrets expedits per l'empresa on es van prestar els serveis que acrediten l'experiència valorada al criteri o, en cas d'impossibilitat de presentar-los, documentació

suficient per tal d'acreditar adequadament la veracitat de les dades declarades (contractes laborals, titulacions, factures, declaracions censals...).

3 Millora de la proposta metodològica

S'aporta document amb millora de la proposta metodològica en cadascun dels següents aspectes?

Marcar amb una "X" la opció que correspongui:

1. Validació de la qualitat de la informació

☐ Sí

☐ No

2. Determinació de l'organització òptima pel tractament de les dades de la Direcció

☐ Sí

☐ No

3. Definició del mapa d'indicadors

☐ Sí

☐ No

4. Visualització de la informació

☐ Sí

☐ No

5. Anàlisi de la informació i traspàs del coneixement

☐ Sí

☐ No

Indiqueu nom, data, signatura i segell de l'empresa/entitat licitadora

Xavier Socastro Marín
Cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat
A data de la signatura