

**INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL  
CONTRACTE PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ  
TELFÒNICA CIUTADANA I SERVEIS DIFERITS DE LA DIRECCIÓ DE  
SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE  
BARCELONA.**

**Contracte reservat:** *NO.*  
**Lots:** *NO*

<b>1..... ANTECEDENTS</b>	<b>4</b>
<b>2..... EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA</b>	<b>5</b>
<b>3..... OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR, I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES I RELACIÓ DEL SEU CICLE DE VIDA</b>	<b>6</b>
<b>A. ... Servei d'atenció telefònica</b>	<b>6</b>
<b>B. ... Servei d'atenció en línia (xat i suport a la tramitació)</b>	<b>7</b>
<b>C. ... Servei d'atenció diferida i backoffice</b>	<b>7</b>
<b>4..... DIVISIÓ EN LOTS</b>	<b>8</b>
<b>5..... PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)</b>	<b>8</b>
<b>5.1. Pressupost base de licitació</b>	<b>8</b>
<b>5.2. Valor estimat del Contracte (VEC)</b>	<b>10</b>
<b>6..... IMPUTACIÓ PRESSUPOST MUNICIPAL</b>	<b>11</b>
<b>7..... PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ</b>	<b>11</b>
<b>8..... CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES EMPRESES</b>	<b>11</b>
<b>9..... CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPORCIONALITAT DE LA PUNTUACIÓ ASSIGNADA A CADA CRITERI RESPECTE DEL TOTAL DE CRITERIS A CONSIDERAR</b>	<b>13</b>
<b>A. ... Criteris Automàtics</b>	<b>14</b>
<b>B. ... Criteris de judici de valor</b>	<b>19</b>
<b>10.. CRITERIS PER DIRIMIR EL DESEMPAT</b>	<b>23</b>
<b>11.. MESA DE CONTRACTACIÓ</b>	<b>23</b>
<b>12.. GARANTIES</b>	<b>24</b>
<b>13.. TERMINI D'EXECUCIÓ</b>	<b>24</b>
<b>14.. TERMINI DE GARANTIA</b>	<b>24</b>
<b>15.. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ</b>	<b>24</b>
<b>15.1 . Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual</b>	<b>25</b>
<b>15.2 Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social</b>	<b>25</b>
<b>15.3 Pla o mesures d'igualtat</b>	<b>26</b>
<b>15.4 Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe</b>	<b>27</b>
<b>15.5 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+</b>	<b>27</b>
<b>15.6 Accessibilitat universal</b>	<b>28</b>

<b>15.7 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.</b>	28
<b>15.8 Comunicació inclusiva</b>	29
<b>15.9 Compliance penal</b>	30
<b>15.10 Obligacions essencials del contracte</b>	31
<b>16..PAGAMENT DEL PREU</b>	36
<b>17..MODIFICACIONS DEL CONTRACTE</b>	36
<b>18...REVISIÓ DE PREUS</b>	37
<b>19..SUBCONTRACTACIÓ</b>	38
<b>20..CESSIÓ DEL CONTRACTE</b>	38
<b>21..RÈGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS</b>	38
<b>22..RESPONSABLE DEL CONTRACTE</b>	40
<b>23..RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE</b>	40
<b>24..ANNEX: ESTIMACIÓ DE COSTOS</b>	43
<b>24.1 CALCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIO DEL CONTRACTE</b>	43
<b>24.2 Determinació de les hores necessàries</b>	44
<b>24.3 Determinació del cost directe de personal per hora.</b>	46
<b>24.4 Determinació del cost directe de personal.</b>	48
<b>24.5 Determinació del cost directe no de personal.</b>	50
<b>24.6 Determinació dels costos indirectes i benefici industrial.</b>	50
<b>24.7 Determinació del cost del servei</b>	51
<b>24.8 Determinació preus unitaris màxims i pressupost base de licitació.</b>	51

## 1 ANTECEDENTS

L'atenció ciutadana té un marcat caràcter de prioritat a l'Ajuntament de Barcelona i la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana (en endavant la DIAC) es va crear el 2004 per satisfer la demanda ciutadana d'informació sobre la ciutat de Barcelona i els seus serveis.

La **missió** de la DIAC 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.

La DIAC és la responsable del sistema de canals i mitjans a través dels quals l'Ajuntament de Barcelona dona resposta a les demandes d'informació i orientació de la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals. seguint les directrius marcades en el marc del model multicanal

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

Per fer front a les demandes d'una societat altament canviant i adequar-se a les seves necessitats presents i futures, en els darrers anys l'Ajuntament de Barcelona ha apostat decididament per l'aplicació de les tecnologies de la informació, com a eina per desenvolupar la seva política de millora de la qualitat de vida de la ciutadania. L'ús innovador de les noves tecnologies permet aconseguir una administració més oberta i transparent facilitant l'accés a la informació pública.

En l'actualitat, la DIAC disposa d'una infraestructura que facilita una estratègia conjunta de resposta per tots els canals, amb el valor afegit d'oferir un servei personalitzat i proper, i de satisfer les necessitats de la ciutadania, proporcionant de forma immediata solucions a les demandes plantejades.

Amb la voluntat de donar un tracte directe i personalitzat, s'ofereixen diversos canals d'atenció:

- Atenció en línia (OVT, xarxes socials- TWITTER , quiosc autoserveis(terminals d'autoservei electrònic per a la tramitació municipal i informació sobre Barcelona )
- Atenció telefònica: 010, el telèfon del civisme, centraleta municipal i centraleta de serveis socials entre d'altres
- Atenció presencial (oacs, OAE, Of Troballes)

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

- 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.

## **2 EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA**

Considerant que la finalitat consisteix en la prestació dels serveis d'informació i tramitació als ciutadans que es dirigeixen a l'Ajuntament de Barcelona a través dels diferents canals d'atenció ciutadana prestats on line i en diferit (telèfon, Internet, correu electrònic, xat i xarxes socials).

Els serveis prestats comprenen la informació sobre la ciutat i els seus serveis, la gestió de tràmits en les diferents aplicacions i el suport a l'autoservei de tramitació, la recollida de queixes i els suggeriments sobre els serveis municipals, seguint les directrius marcades en el marc del model multicanal de la Direcció d'informació i Atenció Ciutadana (en endavant la DIAC) de l'Ajuntament de Barcelona.

L'alt nivell de demanda dels serveis d'atenció telefònica, així com la incorporació de nous serveis fan necessària la contractació de serveis per tal de:

- Garantir la cobertura suficient (situada en un mínim del 90% de la demanda) d'informació i gestió telefònica.
- Cobrir la demanda dels nous serveis d'atenció telemàtica.
- Cobrir la demanda de serveis d'atenció diferida: correus electrònics, canals d'internet i xarxes socials, resposta de reclamacions i suggeriments, tramitació diferida, emissió de trucades per campanyes, serveis de resposta en els nous canals de xarxes socials on l'Ajuntament cada cop té més presència.
- Garantir el nivell adequat de manteniment de les bases de dades d'informació per tal d'assegurar la seva correcta distribució a través dels diversos serveis d'atenció (telefònica, telemàtica i presencial).

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 eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei centre de trucades. (CPV: 79512000-6) .

### 3 OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR, I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES I RELACIÓ DEL SEU CICLE DE VIDA

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'informació i tramitació als ciutadans que es dirigeixen a l'Ajuntament de Barcelona a través dels diferents canals d'atenció ciutadana prestats on line i en diferit (telèfon, Internet, correu electrònic, xat i xarxes socials) que es descriuen al present document.

En concret les següents prestacions:

#### A. Servei d'atenció telefònica

Prestació dels serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, i recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través dels següents números d'accés que formen el servei telefònic:

- **010** número amb segregació geogràfica que divideix el servei en tres diferents en funció de la ubicació del ciutadà que realitza la trucada de la següent manera:
  - **Servei 010 BCN:** ciutadans que truquen al telèfon 010 des de la ciutat de Barcelona.
  - **Servei 010 Metropolità o 010 AMB:** ciutadans que truquen al telèfon 010 des de les següents localitats de l'àrea metropolitana de Barcelona: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, Molins de Rei, Montgat, Pallejà, El Papiol, El Prat de Llobregat, el Ripollet, Sant Adrià del Besòs, Sant Andreu de la Barca, Sant Boi de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Sant Vicens dels Horts, Torrelles de Llobregat i Viladecans.
  - **931 537 010** accés als serveis 010 amb cobertura global.
- **900 226 226 Telèfon del Civisme.** En l'actualitat és una altra entrada als serveis del 010 i per tant tindrà el mateix horari i distribució que aquest.

Aquest servei haurà de ser cobert, per part de l'adjudicatari del present contracte, des de les 07:00 hores fins a les 23:00 hores tots els dies de l'any sense cap excepció

- Prestació dels serveis de recollida de sol·licituds, d'incidències i subministrament d'informació pels ciutadans que trucant al **telèfon de Medi Ambient de recollida comercial 900 70 20 30** amb la mateixa cobertura horària que els serveis 010.
- Prestació del servei de **Centraleta de l'Ajuntament de Barcelona**, tant per les trucades externes que contacten pel número **93 402 70 00** com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte sol·licitat per l'entitat trucant, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el

contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud. La prestació d'aquest servei s'haurà de realitzar amb cobertura de dilluns a divendres de 8:00 hores a les 19:00 hores excepte festius .

- **Centraleta de serveis Socials** Prestació dels serveis de tramitació, informació i transferències als professionals de serveis socials, dels serveis especialitzats **SARA** (Telèfon del servei d'atenció recuperació i acollida ) i **PIAD** ( punts d'informació i atenció a les dones) dels ciutadans que trucant als telèfons d'atenció 93 619 73 11 i 900 922 357 de dilluns a divendres de 9:00 hores a 19:00 hores excepte festius

## **B. Servei d'atenció en línia (xat i suport a la tramitació)**

Prestació del servei de consulta i suport a l'autoservei amb navegació assistida, atenent les sol·licituds d'aquests serveis que arriben per qualsevol dels números de contacte del servei 010 identificats, per sol·licitud de trucada (emissió) des de l'oficina virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona o des del canal **Xat** de l'OVT. En el moment de confeccionar aquest plec aquest servei es presta de dilluns a divendres de 8 a 20 h excepte festius.

## **C. Servei d'atenció diferida i backoffice**

Prestació de serveis de tramitacions en backoffice iniciades a l'OVT, informació i recollida de queixes i suggeriments adreçades a l'Ajuntament de Barcelona mitjançant internet i les xarxes socials que la DIAC incorpori a la seva carta de serveis.

L'abast requerit és el següent:

- Gestionar totes les peticions dels ciutadans no resoltes en primera instància i ateses pels diferents canals d'atenció ciutadana, telèfon, oficines, canal web (portal de tràmits), etc. definits en la cartera de serveis de la DIAC.
- Resposta escrita de consultes, queixes i suggeriments. Atenció als canals asíncrons d'atenció.
- Emissió de trucades arrel d'actuacions de backoffice o quan els serveis normals no estiguin disponibles.
- Emissió de trucades i missatges per a campanyes o actuacions concretes.
- Gestió de correspondència postal.
- Manteniment de bases de dades o gestió d'informació necessàries per donar el servei d'informació des de tots els canals d'atenció.
- Realització de mecanitzacions.

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei de centre de trucades (CPV: 79512000-6)

Es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

- ✓ Valoració del preu.
- ✓ la implementació d'un sistema de gestió de l'aprenentatge (SGA ).
- ✓ Millora dels requisits mínims de coordinadors assignats al servei (millorant el requeriment mínim)
- ✓ l'aportació de la contractació d'eines tecnològiques de planificació amb connectivitat a CISCO.
- ✓ Inclusió de d'idiomes addicionals d'atenció als indicats al PTPP.
- ✓ Proposta de millores en l'organització del servei.
- ✓ Proposta de millores en la Qualitat.
- ✓ Proposta de Pla de contingència.
- ✓ Proposta de Pla d'implantació i finalització i traspàs del servei.

Les millores ofertades pels licitadors en aquests aspectes tenen la consideració de condicions especials d'execució.

#### **4 DIVISIÓ EN LOTS**

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent, el serveis a realitzar atenen una gran diversitat temàtica. Això implica una gestió complexa de bases d'informació, eines, sistemes, processos i milers d'hores de formació i reciclatge. A banda, les seves característiques operatives requereixen solucions funcionals compactes per tal de poder aprofitar al màxim els recursos disponibles

El fet de separar en lots la seva gestió augmentaria exponencialment la seva complexitat sense aportar cap millora a nivell de la gestió eficient del servei, posant en risc els nivells de qualitat exigits.

Per altra banda, caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcte execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet que permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcte execució dels treballs i una correcte assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

#### **5 PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)**

##### **5.1 Pressupost base de licitació**

El pressupost base de licitació que es considera amb els preus de mercat hauria de ser de quantia **25.652.189,35** euros. El pressupost net de **21.200.156,49** euros i l'IVA de **4.452.032,86** euros, amb un tipus del 21.%.

El sistema de determinació del preu és per preus unitaris. Els preus unitaris màxims que podrà ofertar l'empresa licitadora estan establerts al plec tècnic. Aquests preus fixats són màxims i els licitadors no podran superar-los en cap cas a la seva oferta.

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes en el projecte, pel la qual cosa, l'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció dels preus unitaris previstos en el projecte i realment executats, d'acord amb la disposició addicional 33a i al preu d'adjudicació del preu unitari.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El càlcul del cost del servei s'ha efectuat segons el que es detalla en l'annex 1 d'aquest document.

A continuació es mostra el desglossament del pressupost anual net pel total del contracte. Per fer aquest desglossament s'ha tingut en compte el nombre d'interaccions estimades, la quantitat d'hores necessàries per prestar el servei segons el nivells exigits, la determinació del cost directe de personal per hora, la distribució del personal necessari així com les característiques tècniques exigides en el plec par al prestació del servei.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (abans telemarketing). publicat en el BOE de 9 de juny de 2023.

[BOE-A-2023-13741 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.](#)

Els imports salarials fixats al conveni sectorial són els que regeixen als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial en matèria salarial comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en annex VII del PPT s'inclou, per si s'escau, informació per obtenir les dades relatives a la subrogació de la plantilla segons la normativa vigent o el conveni d'aplicació, les condicions de les persones treballadores de la plantilla actual als efectes de facilitar informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei. Les empreses licitadores interessades l'hauran de sol·licitar a través del perfil del contactant a l'apartat preguntes.

El desglossament del pressupost anual net , sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

<b>COSTOS DIRECTES</b>	
Costos salarials	5.169.871,93 €
Maquinària, Materials, Mitjans Auxiliars	59.500,00 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>5.229.371,93 €</b>
<b>COSTOS INDIRECTES</b>	
Despeses generals d'estructura	1.004.180,75 €
Benefici industrial	833.166,15 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>1.837.346,90 €</b>
<b>TOTAL PRESSUPOST ANUAL</b>	<b>7.066.718,83 €</b>

El benefici industrial indicat i els costos indirectes que es deriven s'ajusten a les ràtios empresarials publicades pel Banc d'Espanya per les activitats de centres de trucades (CNAE N822).

## 5.2 Valor estimat del Contracte (VEC)

El VEC d'aquest contracte s'estima en **50.173.703,69** euros. Els conceptes que inclou son:

Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	Pressupost net modificacions amb increment de cost*	Pressupost net altres conceptes*	SUMA
2024	4.122.252,65 €	-€	706.671,88 €	- €	4.828.924,53 €
2025	7.066.718,83 €	- €	706.671,88 €	- €	7.773.390,71 €
2026	7.066.718,83 €	- €	706.671,88 €	- €	7.773.390,71 €
2027	2.944.466,18 €	4.122.252,65 €	706.671,88 €	10.600.078,25 €	18.373.468,96 €
2028	- €	7.066.718,83 €	706.671,88 €	- €	7.773.390,71 €
2029	- €	2.944.466,19 €	706.671,88 €	- €	3.651.138,07 €
<b>TOTAL</b>	<b>21.200.156,49 €</b>	<b>14.133.437,67 €</b>	<b>4.240.031,28 €</b>	<b>10.600.078,25 €</b>	<b>50.173.703,69 €</b>

\*la distribució establerta en aquest apartat no és limitativa, els imports parcials poden distribuir-se segons les necessitats concretes.

\*\* la distribució establerta en aquest apartat no és limitativa, els imports parcials poden distribuir-se segons les necessitats concretes dintre de les tres primeres anualitats.

## 6 IMPUTACIÓ PRESSUPOST MUNICIPAL

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos en el Plec de clàusules administratives generals, i anirà amb càrrec al/als pressupost/os i partida/es següent/s:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Centre gestor	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	22610	92511	0300	0302	4.122.252,65 €	21%	865.673,06 €	4.987.925,71 €
2025	22610	92511	0300	0302	7.066.718,83 €	21%	1.484.010,95 €	8.550.729,78 €
2026	22610	92511	0300	0302	7.066.718,83 €	21%	1.484.010,95 €	8.550.729,78 €
2027	22610	92511	0300	0302	2.944.466,18 €	21%	618.337,90 €	3.562.804,08 €
<b>IMPORT TOTAL</b>					<b>21.200.156,49 €</b>		<b>4.452.032,86 €</b>	<b>25.652.189,35 €</b>

**IMPORT  
TOTAL**

**25.652.189,35 €**

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos Municipals de conformitat amb l'article 174 del Reial Decret Legislatiu de 2/2004 de 5 de març (BOE-A-2004-4214).

Atès que el contracte es tramita en exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

## 7 PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix 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 subjecte a regulació harmonitzada** atès que és el que garanteix major publicitat i concurrència.

## 8 CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES EMPRESES

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació és la següent:

1.- Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

#### **A) 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, 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 en l'àmbit d'aquest contracte 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 import igual o superior de 15.052.111,02 euros.

En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

#### **B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL**

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 7.024.318,51 euros.

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, el criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RGLCAP), Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígitos dels respectius codis CPV, o bé el codi CNAE o bé la similitud de l'objecte del contracte.

D'acord amb l'article 90.1.e) LCSP, el personal directiu i la persona responsable del servei han de tenir una experiència professional acreditable en contractes de serveis d'atenció al públic, atès que es tracta d'un contracte de servei complex, d'atenció directe a la ciutadania, en què cal garantir en tot moment la qualitat dels serveis.

La solvència anterior s'entendria acreditada pel fet d'estar en possessió de la classificació en els grups, subgrups i categories que s'indiquen a continuació:

GRUP	SUBGRUP	CATEGORIA
Grup U	Subgrup 8	Categoria 5

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals d'acord amb el que disposen els apartats 3.6 i 3.7 de requeriments d'organització del plec de prescripcions tècniques.

S'haurà d'acreditar que el personal directiu i, en particular, la persona responsable de servei adscrit al contracte compta amb experiència professional acreditable en contractes de serveis d'atenció al públic.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

D'acord amb l'article 93 LCSP, l'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les normes de garantia de la qualitat segons les certificacions següents: ISO 9001:2015; sense perjudici que es puguin reconèixer certificats equivalents expedits per organismes establerts a qualsevol Estat membre de la unió Europea i/o altres mesures equivalents de garantia de qualitat.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació, si aquesta participació, pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació amb la resta de les empreses licitadores.

S'admet que les empreses puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre i quan es demostrï que durant la vigència del contracte es disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017.

## **9 CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPORCIONALITAT DE LA PUNTUACIÓ ASSIGNADA A CADA CRITERI RESPECTE DEL TOTAL DE CRITERIS A CONSIDERAR**

Considerant l'objecte del contracte, així com totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica relacionats per ordre decreixent d'importància:

<b>TIPUS DE CRITERI</b>	<b>Puntuació màxima</b>
<b>A. Criteris automàtics</b>	75
A.1. Oferta econòmica	35
A.2. Per la implementació d'un sistema de gestió de l'aprenentatge (SGA).	15
A.3. Per l'increment de coordinadors assignats al servei millorant el requeriment mínim de la clàusula 3.7.3 del plec d'especificacions tècniques	10

A.4. Per l'aportació de la contractació d'eines tecnològiques de planificació amb connectivitat a CISCO que permetin l'accés al personal de la DIAC.	5
A.5. Per la inclusió de d'idiomes addicionals d'atenció als indicats al PTPP, fins a 10 punts.	10
<b>B. Criteris de judici de valor</b>	25
<b>Propostes de millora en àrees del Plec de Clàusules Tècniques</b>	
B.1.Per la proposta d'organització del servei	12
B.2.Per la proposta de qualitat del servei	5
B.3.Per la proposta de Pla de contingència	5
B.4.Per la proposta de Pla d'implantació i finalització i traspàs del servei.	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## A. Criteris Automàtics

### A.1. Per l'oferta econòmica, fins a 35 punts

Justificació: L'oferta econòmica és el criteri amb més pes (47%) dintre dels criteris avaluable de forma automàtica però alhora un pes moderat (35%) en el total de la valoració. Considerem que aquesta proporció és idònia perquè confereix a la part econòmica una gran importància dintre dels criteris avaluable de forma automàtica i es configura com un factor important en el total de la valoració tot mantenint un equilibri amb els criteris avaluable mitjançant judici de valor (25 %).

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, és de 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 8 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 9.

S'atorgarà, per cada preu, 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 preu inicial indicat 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.

Les ofertes que no aportin cap percentatge de millora sobre el preu inicial obtindran zero punts.

$$\left( \frac{\text{Preu inicial sense iva} - \text{oferta}}{\text{Preu inicial} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Aquesta fórmula s'aplicarà a cadascun dels preus que s'indiquen a continuació que, en cap cas, poden ésser superats:

	Conceptes facturables	Preu inicial	Preu inicial (IVA inclòs)	Puntuació màxima
Atenció en línia	Atenció telefònica centraleta.	0,8568 €	1,0367 €	0,26
	Atenció telefònica ciutat.	0,9404 €	1,1379 €	3,73
	Atenció telefònica hisenda.	1,3522 €	1,6362 €	5,5
	Atenció telefònica població.	1,2934 €	1,5650 €	4,13
	Atenció telefònica urbanisme.	1,3404 €	1,6219 €	2,46
	Atenció telefònica serveis socials.	1,1512 €	1,3930 €	1,75
	Tràmit simple.	3,0391 €	3,6773 €	8
	Tràmit complex.	4,8380 €	5,8540 €	4,59
	Tràmit automatització.	0,5800 €	0,7018 €	0,24
	Missatgeria instantània (XAT, WhatsApp...).	1,3315 €	1,6111 €	0,13
	Sessió de navegació assistida	4,5512 €	5,5070 €	0,31
Atenció diferida	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL $\leq 90$	0,8664 €	1,0483 €	0,05
	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL $> 90$ i $\leq 150$	1,4501 €	1,7546 €	0,17
	Serveis d'atenció diferida amb TMO SENZILL $> 150$ i $\leq 180$	1,7402 €	2,1056 €	0,03
	Serveis d'atenció diferida complexos $\leq 200$	1,9339 €	2,3400 €	0,59
	Serveis d'atenció diferida complexos $> 200$ i $\leq 260$	2,5146 €	3,0427 €	0,06
	Serveis d'atenció diferida complexos $> 260$ i $\leq 390$	3,0946 €	3,7445 €	0,97
	Serveis d'atenció diferida complexos $> 390$	4,9314 €	5,9670 €	0,34
Tasques puntuals	Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 1.	21,5400 €	26,0634 €	0,26
	Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 2.	22,9400 €	27,7574 €	0,07
	Hores tècnic desenvolupament nous serveis	63,0600 €	76,3026 €	1,36
<b>TOTAL PUNTUACIÓ</b>				<b>35</b>

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

Les ofertes que suposin un diferencial de 5 punts per sota de la mitjana aritmètica d'algun dels preus unitaris presentats pels licitadors.

En cas de presentació d'un únic licitador, seran considerades oferta anormalment baixa les que incorporin algun dels preus que suposin un diferencial inferior a 15 punts del preu inicial.

En cas de més de 10 i de 20 licitadors, respectivament, aplica el que disposa 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, d'acord amb el nou redactat publicat a la GM de 05/03/2018. Si el nombre de licitadors és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.

Si el nombre de licitadors és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més baixes i les dues ofertes més altes, si presenten un diferencial superior al 5% amb les immediatament consecutives.

## **A.2. Per la implementació d'un sistema de gestió de l'aprenentatge (SGA), fins a 15 punts**

Justificació: La formació dels agents que atenen a la ciutadania és un factor clau de l'experiència ciutadana amb els serveis oferts pel 010, atès que les informacions errònies o la mala praxi en tràmits com pagaments, embargaments, multes, etc., poden causar un gran impacte en la ciutadania i les consegüents reclamacions, i la rigorosa i completa formació dels agents constitueix una efectiva i preventiva mesura d'assegurament de la qualitat.

Els sistemes de gestió de l'aprenentatge (SGA), també coneguts com a Learning Management System (LMS), permeten una gestió integral de tots els processos relacionats amb l'administració i la gestió de les formacions, permetent, tant la formació a distància com el suport a la formació presencial amb continguts multimèdia. Estan basats en programaris (molts d'ells de codi obert) preparats per a planificar, dinamitzar, tutoritzar, avaluar, gestionar i administrar activitats d'aprenentatge.

Per altra banda, disposar d'aquesta plataforma formativa per part de la DIAC, més enllà de la durada del present contracte, permetria a l'Ajuntament de Barcelona disposar d'un nou actiu i repositori de coneixement, que pot anar creixent en continguts i experiència al llarg dels anys.

Els 15 punts possibles per aquest criteri s'atorgaran de la següent manera:

<b>Funcionalitat</b>	<b>Puntuació</b>
Per disposar de la capacitat d'administració automatitzada d'agrupació i d'inscripció d'usuaris, de certificació d'usuaris formats i gestió de reentrenament.	2
Per disposar de la funcionalitat de suportar el contingut d'aprenentatge empaquetat d'acord amb els estàndards SCORM, AICC y xAPI.	2
Per disposar de la funcionalitat de poder utilitzar els continguts de proveïdors "off-the-shell" com a OpenSesame o LinkedIn Learning.	1
Per disposar de la funcionalitat de "gamificació" com a proporcionar, punts, premis o insígnies d'acord amb els assoliments dels usuaris.	2

Per disposar de la funcionalitat d'aprenentatge social que estimuli la col·laboració i assessoria entre els agents.	2
Per disposar d'una plataforma que es pugui usar des de qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu.	2
Per la transferència d'aquest actiu a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte.	4

El licitador, haurà de presentar a la seva proposta les característiques tècniques del SGA que posarà a disposició de l'Ajuntament de Barcelona i la forma en què l'inclourà en el pla de formació dels agents, certificant que la capacitat del sistema permet la formació d'almenys 250 agents, així com un pla de transferència d'aquest actiu a l'Ajuntament de Barcelona a la finalització del contracte, sense cost adicional ni restriccions totals ni parcials en llicències, continguts o funcionalitats.

Aquest compromís s'incorporarà en forma de declaració signada per la persona representant de l'empresa, segons el model d'oferta que s'annexa, aportant documentació acreditativa de les característiques tècniques del sistema ofertat per tal de garantir la seva adequació. Aquesta acreditació consistirà en una declaració signada per part del representant i signant de l'oferta indicant les esmentades característiques.

Aquest criteri no es valorarà si no s'aporta la documentació indicada en el paràgraf anterior al sobre C de l'oferta en el moment de la seva presentació.

Les propostes que no incloguin la implementació del sistema SGA o que no preveuen l'accés de la DIAC a aquesta plataforma durant tot el contracte, pròrrogues incloses, obtindran 0 punts.

**A.3. Per l'increment de coordinadors assignats al servei** millorant el requeriment mínim de la clàusula 3.7.3 del plec d'especificacions tècniques, **fins a 10 punts**

Justificació: En general, l'increment del personal de coordinació permet un millor seguiment de l'execució del contracte, una millor interlocució amb l'equip executiu del projecte i una millor coordinació interna; revertint en un servei amb més qualitat. En concret, l'augment de la ràtio de coordinadors per agent disminueix el temps emprat en la resolució de la trucada millorant per tant la qualitat del servei prestat al ciutadà.

Aquesta valoració es ponderarà esglaonadament segons aquest quadre:

Per l'assignació d'1 coordinador per cada 12 informadors	5 punts
Per l'assignació d'1 coordinador per cada 10 informadors	10 punts

**A.4. Per l'acreditació de la disponibilitat d'eines tecnològiques de planificació tipus Workforce Management, que connectin amb la plataforma telefònica utilitzada per la DIAC** (Cisco Unified Contact Center Enterpriser release 11 (UCCE), i amb llicències en número adequat a la seva dimensió, segons el que estableix el punt 3.6.1 del plec de condicions tècniques i per posar aquestes eines a disposició de la DIAC perquè aquesta entitat pugui visualitzar les planificacions fetes per l'adjudicatari fins a **5 punts**.

Justificació: L'ús d'eines tecnològiques ajuden a millorar la gestió dels recursos, buscant maximitzar els nivells de rendiment i eficiència, millorant la capacitat d'organització. La connectivitat amb la plataforma telefònica optimitza el rendiment en les tasques, millora de forma substancial l'eficiència en processos, permet l'ampliació de la formació, la recopilació de dades i ajuda a definir la contractació de noves incorporacions, la confecció de pressupostos, pronòstics, planificació i anàlisis.

Els nivells de servei requerits depenen directament del correcte dimensionament dels recursos que realitzi l'adjudicatari del present contracte en cada moment, aquest dimensionament s'obté directament de les prediccions que l'adjudicatari faci en funció de l'històric de tràfic disponible a la PMAC, per tant resulta crític que l'adjudicatari disposi d'eines capaces de fer aquestes prediccions i d'ajustar aquestes en funció de l'adherència obtinguda en prediccions anteriors.

Per la DIAC, disposar accés a les planificacions, li permet verificar que els recursos dedicats per l'adjudicatari són els apropiats amb antelació, sense la necessitat d'esperar a la finalització del dia o del mes per detectar aquesta situació pels indicadors de qualitat, també li permet planificar millor les campanyes i reaccionar ràpidament si per qualsevol esdeveniment a la ciutat preveu un augment del tràfic.

L'acreditació per obtenir els 5 punts consistirà en la presentació per part de l'empresa licitadora d'una declaració responsable comproment-se a disposar d'una eina de Workforce Management amb les característiques tècniques requerides, el dia de l'inici del servei.

Es valorarà amb 2,5 punts per disposar d'aquesta eina i amb 2,5 més per proporcionar a la DIAC l'accés a les planificacions, per tant, un total màxim de 5 punts.

Per la presentació per part de l'empresa licitadora d'una declaració responsable comproment-se a disposar d'una eina de Workforce Management amb les característiques tècniques requerides, el dia de l'inici del servei.	2,5 punts
Per proporcionar a la DIAC accés de lectura a aquesta eina per visualitzar les planificacions realitzades.	2,5 punts

**A.5.** Per la inclusió **d'idiomes addicionals** d'atenció als indicats al plec d'especificacions tècniques, fins a **10 punts**.

Justificació: Barcelona és una ciutat multicultural on conviuen més 392.000 habitants estrangers que parlen més de 300 llengües diferents (segons UNESCO Linguapax International) sent així una ciutat capdavantera a Europa en diversitat lingüística.

Al món, altres serveis d'atenció a la ciutadania com el 311 de Nova York, permeten l'accés als seus serveis fins en 11 idiomes diferents entre els quals està xinès, l'àrab o l'urdú.

Als serveis del 010, actualment, els serveis es presten en català, castellà, anglès i francès, però per tal d'adaptar el servei a la diversitat lingüística de la ciutat es valorarà

que l'adjudicatari inclogui l'atenció en altres llenguatges addicional, durant tot l'horari de cobertura del servei, que es puntuaran de la següent manera:

<b>Idioma</b>	<b>Punts</b>
Per cada idioma ofert oficials a la Unió Europea	1.5
Per cada idioma ofert no oficial a la Unió Europea	2
<b>Total punts màxims</b>	<b>10</b>

Per obtenir l'esmentada puntuació els adjudicataris hauran de mantenir el servei a l'idioma o idiomes que optin per afegir durant tot l'horari de cobertura del servei i durant tota la durada del contracte, pròrrogues incloses. No es consideraran, per tant, les propostes que ofereixin l'atenció en un o varis d'aquests idiomes durant un horari parcial o amb una duració limitada.

Per acreditar que les persones treballadores que l'empresa s'ha compromès a adscriure a l'execució del contracte disposen dels coneixements lingüístics s'haurà d'acreditar davant el responsable del contracte que aquests disposen d'estudis o certificats que acreditin el coneixement de la llengua: s'exigirà un mínim equivalent a un coneixement B2 del marc europeu comú de referència de les llengües, ja sigui a través de títols acreditatius, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries que es consideren suficients pel responsable.

L'entitat licitadora haurà de declarar responsablement el compliment d'aquests requisits lingüístics en la contractació de les persones exigides per la condició especial d'execució i en cas de resultar adjudicatària haurà de presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents (títols, documents equivalents, realització de proves i resultats), així com els que acreditin la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

Puntuació total dels criteris automàtics **(A)**: 75 punts.

## **B. Criteris de judici de valor**

Són propostes de millora en àrees del Plec de Clàusules Tècniques que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a la seva adjudicació, la valoració de cada apartat serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

**Insuficient:** Per a la proposta en la que la informació aportada es considera insuficient en cadascun dels aspectes subjectes a valoració i/o no s'ajustin al plec tècnic.

No presenti cap documentació, o que la documentació presentada no aporti cap dels elements que s'han de valorar, o bé la proposta no s'entengui o manquin explicacions fonamentals per a la seva comprensió i posterior execució, o bé que no s'adeqüi o cobreixi els requeriments específics de l'Ajuntament.

Sens perjudici que, en cas de que l'oferta no respecti els mínims exigits als plecs o es detecti qualsevol altra deficiència no esmenable, pugui ser objecte d'exclusió.

**Acceptable:** Per a la proposta que en general recull i desenvolupa els aspectes subjectes a valoració, si bé presenta alguna mancança de caràcter no essencial.

**Bona:** Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de forma detallada, sense mancances, però no incorporen millores notables.

**Excel·lent:** Per a la proposta que recull i desenvolupa tots els aspectes subjectes a valoració de manera completament detallada i perfectament explicada, amb màxima qualitat, que s'acosten a l'excel·lència en l'ítem valorat i que a més incorpora altres aspectes que permeten millorar el desenvolupament del contracte i quedi palesa la millora proposada i sigui d'aplicació en l'entorn de l'Ajuntament.

**B.1. Per la proposta de millores en l'organització del servei .....fins a 12 punts**

Justificació: Aquest apartat està directament relacionat amb l'objecte del contracte. Un eficient model de gestió i organització del servei que aporti solucions per resoldre els problemes freqüents de planificació de recursos que es poden presentar garantirà una òptima prestació del servei i facilitarà la seva supervisió per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Per tant, es valoraran les propostes presentades que suposin una millora respecte a les condicions demanades en l'apartat 3 del plec tècnic, en la mesura que continguin descripcions prou acurades que permetin fer-se una idea detallada de les accions proposades.

Concepte	Valoració			
	Insuficient	acceptable	Bona	Excel·lent
Especificació dels recursos assignats i organització de les tasques dels Serveis d'atenció diferida i telefònica	0	1	2	3
Descripció de les accions de planificació del servei amb el detall del conjunt de tasques, l'anàlisi que se'n fa detallat en un Pla de millora	0	1	2	3
Detall de les accions que promourà l'empresa encaminats a disminuir l'índex de rotació de personal	0	1	2	3
Detall dels processos de formació de reciclatge adreçat als agents, coordinadors i supervisors	0	1	2	3

## B.2. Per millores en la proposta de qualitat del servei.....fins a 5 punts

Justificació: Els paràmetres de qualitat de servei definits per la DIAC inclouen eficàcia, eficiència i pro activitat en la prestació de la cartera de serveis. La qualitat del servei reverteix en la confiança del ciutadà en el servei i consolida la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.

Es valoraran les millores proposades respecte els procediments de monitorització i seguiment per a cadascun dels serveis principals previstos a l'apartat 4 del plec tècnic, segons els gūseents paràmetres:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	acceptable	Bona	Excel·lent
La concreció, planificació i seguiment en detall del conjunt paràmetres de qualitat a controlar.	0,00	1	1.5	2,5
L'eina utilitzada de suport a la realització d'aquesta tasca y descripció dels mecanismes d'avaluació de les accions proposades per a la millora de qualitat	0,00	1	1.5	2,5

## B.3. Per la proposta de Pla de contingència.....fins a 5 punts

Justificació: El servei d'informació i atenció ciutadana és el que connecta el ciutadà amb l'Ajuntament. La correcta prestació del servei depèn en gran mesura de factors o serveis aliens a la pròpia estructura de la DIAC.

Són diverses les causes per les que la correcta prestació del servei es pot veure afectada: incidències tècniques en la pròpia plataforma o en les aplicacions d'ús habitual per la prestació de les atencions, increment de la demanda d'informació per causes sobrevingudes, modificació del calendari de campanyes, entre d'altres.

D'acord amb la capacitat de donar resposta a situacions no previstes, es valorarà el Pla de contingència presentat pels adjudicatariis en la mesura que suposi una millora respecte a les condicions demanades en el plec tècnic.

La valoració de les millores proposades en quan a procediments de contingència es realitzarà segons aquesta ponderació:

Concepte	Valoració			
	Insuficient	acceptable	Bona	Excel·lent
Detall de les solucions de contingència en cas de produir-se una disminució dels nivells de qualitat del servei, mesures proposades per tal d'evitar-ho i mecanismes d'actuació. Es valorarà l'aportació d'una matriu de riscos, on es detallin per a cada eventualitat les mesures proposades i els recursos necessaris que destinarà l'empresa per a la seva resolució en el menor temps possible.	0,00	0,50	0,75	1,00

Concreció i detall de la proposta presentada per atendre les campanyes puntuals que porti a terme l'Ajuntament i en les que participi el servei.	0,00	0,50	0,75	1,00
Concreció i detall del sistema de substitucions en aquells casos que siguin previsibles, vacances, baixes maternals.	0,00	0,50	0,75	1,00
Es valorà la proposta de reorganització del servei en cas de presentar-se una situació d'emergència que afecti al seu funcionament i/o als horaris d'atenció	0,00	0,50	0,75	1,00
Concreció i detall de la proposta presentada per atendre incidències de tipus tècnic i que permetin la seva resolució en el menor temps possible	0,00	0,50	0,75	1,00

#### **B.4. Per la proposta de Pla d'implantació, finalització i traspàs del servei, fins a 3 punts**

Justificació: El servei no admet la interrupció de la seva prestació pel que és important tenir definit un pla que contempli la coordinació entre les empreses sortint i entrant i que defineixi un calendari exhaustiu que permeti un període de traspàs necessari per realitzar el relleu.

Es valorarà el Pla de d'implantació i finalització presentat en la mesura que presenti una millora respecte a les condicions demanades en el plec tècnic.

La valoració de les millores proposades en quan a procediments de contingència es realitzarà segons aquests paràmetres:

<b>Concepte</b>	<b>Valoració</b>			
	<b>Insuficient</b>	<b>acceptable</b>	<b>Bona</b>	<b>Excel·lent</b>
Detall del pla d'implantació en quant sigui adequat, que aportí més detall de tasques, fites a realitzar, recursos dedicats en cadascuna d'elles i calendari.	0,00	0,50	0,75	1,00
Mesures proposades per a minimitzar els errors de la posada en marxa i accions previstes en cadascun d'ells	0,00	0,50	0,75	1,00
Detall de tasques, fites, condicions, recursos i calendari del pla de finalització i traspàs del servei	0,00	0,50	0,75	1,00

Puntuació total d'aquests criteris (B): 25 punts.

## **10 CRITERIS PER DIRIMIR EL DESEMPAT**

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes i havent d'aportar els licitadors les corresponents declaracions o documents acreditatius del seu compliment en el moment en què es produeixi l'empat i de conformitat amb allò establert a l'article 147.1.

Els criteris escollits i que s'hauran de recollir al PCAP són els següents:

- 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 persones treballadores fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

- En cas que l'aplicació d'aquest/s criteri/s no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

## **11 MESA DE CONTRACTACIÓ**

La mesa de contractació estarà constituïda per:

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

Per a la mesa de contractació, les persones que formaran part com a vocals tècnics atenent el seu coneixement tècnic especialitzat relacionat amb l'objecte del contracte són les següents:

### Substituts

---

El Director de Serveis d'informació i atenció ciutadana, Antonio Romero Barcos	Pilar Guinchard. Cap del departament d'atenció presencial
La Cap del Departament de d'Operacions d' Atenció Especialitzada, Rosa Mateu	Maria Asensio, cap del servei d'atenció telefònica

## **12 GARANTIES**

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de dipositar una garantia definitiva per import equivalent al 5% del pressupost de licitació IVA exclòs dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

Si el licitador seleccionat per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte o, en el seu cas, dels successius abonaments fins a complir l'import total de la garantia definitiva.

## **13 TERMINI D'EXECUCIÓ**

La durada de les prestacions serà de 36 mesos s'iniciarà el 28 de maig de 2024 o bé en la data efectiva d'inici de l'execució de les prestacions en cas que sigui posterior, i es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 24 mesos. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

En cas que l'adjudicatari no pugui continuar executant el contracte per qualsevol motiu abans de la data de finalització, l'Ajuntament podrà realitzar una nova adjudicació al següent classificat de la licitació pel que resti de contracte o bé fins que es formalitzi el nou contracte que l'ha de substituir i per l'oferta realitzada durant la licitació.

## **14 TERMINI DE GARANTIA**

S'estableix un termini mínim de garantia d'un mes a partir de la data de recepció de la prestació.

## **15 CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ**

Es considera adequat d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir les següents condicions especials d'execució del contracte atès l'objecte del contracte, l'atenció al ciutadà, al qual es consideren vinculades. Aquestes condicions no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

### **15.1 . 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, sempre i quan les noves condicions no siguin més beneficioses.

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

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

### **15.2 Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social**

Tenint en compte que en el present contracte pot donar-se la subrogació de personal, si durant el temps d'execució del contracte es requereixen contractacions de més de 3 mesos (per substitucions per IT o baixes de maternitat, o bé per noves contractacions de personal), l'empresa adjudicatària ha de contractar almenys 1 persona que es trobin en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social i que pertanyin a algun dels col·lectius següents:

- Persones perceptores de salaris socials.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de violència de gènere (física o psicològica) i persones en situació de violència domèstica.
- Joves més grans de setze anys i de menys de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- Persones internes de centres penitenciaris la situació de les quals els permeti accedir a una ocupació, persones en llibertat condicional i persones exrecluses.
- Persones que han patit problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- Persones refugiades o demandants d'asil.
- Persones trans.
- Persones integrants d'ètnies minoritàries.
- Persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb dificultats especials.
- Persones que es trobin, segons informe dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social (Per exemple: mare o pare de família monoparental, persones de famílies desnonades i persones sense sostre, persones en situació d'atur de llarga durada en sentit ampli, més grans de 45 anys, persones en situació d'atur que han exhaurit la prestació o el subsidi per desocupació , joves de menys de 25 anys amb dificultats particulars d'inserció, persones immigrants extracomunitàries , persones en situació d'atur amb tots els

membres de la unitat familiar en situació de desocupació, persones que hagin exercit la prostitució, persones que hagin patit problemes de salut mental o d'altres en situació o risc d'exclusió).

Es tindrà en compte que quant als perfils de difícil cobertura o bé d'alta especialització no sigui necessari cobrir-los mitjançant la clàusula. Cal consultar amb Barcelona Activa la idoneïtat segons el perfil.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar a la unitat promotora les dades acreditatives del compliment d'aquesta condició.

Barcelona Activa, SAU SPM podrà facilitar a l'empresa adjudicatària el servei d'assessorament i gestió per a la preselecció de les persones que compleixin amb els requeriments del lloc de treball i a l'hora que formen part d'algun dels col·lectius vàlids per donar compliment a la clàusula.

### **15.3 Pla o mesures d'igualtat**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En el cas que no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'Igualtat presentarà una declaració responsable (model inclòs en el Protocol d'aplicació annex) on hi farà constar aquesta exempció, i l'acompanyarà d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat aplicable a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha elaborat i registrat un Pla d'Igualtat, acompanyarà la declaració del justificant d'inscripció voluntària en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del justificant d'inscripció del Pla o del document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

#### **15.4 Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe**

L'empresa contractista, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte bé el Pla d'igualtat, bé un Protocol o bé un document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de garantir com a mínim, la formació del personal i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes. L'acompanyarà d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

L'incompliment d'aportació del pla, el protocol o el document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició i d'una sanció d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

#### **15.5 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+**

L'empresa contractista en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, tant entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació.

Les mesures consistiran, com a mínim en assegurar la formació del personal en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere.

Acompanyarà la documentació d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBIQIA+, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

### **15.6 Accessibilitat universal**

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

### **15.7 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte una declaració que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un Pla d'Igualtat o altre document estratègic, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Les mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del teletreball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal després de rebre assessorament suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

### **15.8 Comunicació inclusiva**

L'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, la contractista haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació i compliment d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

## 15.9 Compliance penal

Es persegueix com objectiu donar compliment a allò que estableix l'article 64 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic en sintonia:

a) per una part, amb el que disposa la Directiva (ue) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consejo de 23 d'octubre de 2019 relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió el termini de transposició de la qual a l'ordenament jurídic espanyol ja ha finalitzat;

b) per l'altra, amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la que es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Real Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria de informació no financera i diversitat així com la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal i també pel que fa a l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides (sobre tot, en relació a les Metes 16-5 i 16-6 de l'ODS 16, en quan a la reducció de la corrupció i el suborn així com al retiment de comptes).

I a tal efecte l'entitat adjudicatària del contracte haurà de presentar, en el moment de formalitzar el contracte o a l'inici de la execució, una declaració responsable respecte de l'existència i l'aplicació efectiva d'un Model d'Organització i Gestió que inclogui les mesures de vigilància i control idònies per a prevenir delictes en el si de l'Entitat Adjudicatària. La dita declaració responsable serà emesa, conjuntament, pel seu Òrgan d'Administració (mitjançant la persona que, legalment, tingui atribuïdes les funcions de representació i signatura) i per l'òrgan intern de la persona jurídica amb poders autònoms d'iniciativa i control que tingui encomanda l'operació i gestió del Model.

En els casos en que a l'Entitat Adjudicatària li sigui d'aplicació el que disposa l'article 31bis apartat 3 del Codi Penal, la referida declaració responsable podrà ser presentada, exclusivament, pel seu Òrgan d'Administració en la mesura en que hagi assumit directament les funcions de supervisió a que es refereix la condició 2ª de l'apartat 2 de l'article 31bis del Codi Penal.

Mitjançant la dita declaració es garantirà, sota la responsabilitat de les persones signants, la veracitat i exactitud del seu contingut, assumint d'aquesta manera les conseqüències legals que puguin derivar-se respecte de la falsedat o inexactitud dels aspectes certificats.

**Certificació:** En el supòsit en que l'adjudicatària del contracte, al temps de la seva formalització, s'hagi dotat d'un Sistema de Gestió de Compliance Penal alineat amb la Norma UNE 19601 sobre "Sistemes de gestió de Compliance penal", o d'un Sistema de Gestió de Compliance alineat amb la Norma UNE-ISO 37301:2021 "los sistemas de gestión de compliance" podrà suplir l'emissió de la declaració responsable per part del seu Òrgan d'Administració i l'Òrgan intern encarregat de l'operació del Model, presentant una certificació de conformitat respecte del seu Sistema per part d'una entitat externa de certificació acreditada per ENAC o un equivalent europeu.

**SEGUIMENT:.**

- 1.- Amb caràcter semestral, la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada haurà de ser informada de les revisions periòdiques del model de "compliance penal" i de les seves eventuais modificacions, així com dels canvis en l'Organització, en la estructura de control o en l'activitat desenvolupada
- 2.- la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada es reserva el dret a auditar, per si o per mitjà de tercer, la veracitat de les manifestacions efectuada per l'adjudicatària i comprovar l'existència i aplicació del Model en els termes així certificats o declarats per l'adjudicatària.
- 3.- La persona responsable del contracte informará a l'òrgan de contractació sobre els possibles incompliments de les obligacions previstes en el contracte, i, en el seu cas, proposarà l' inici del procediment d'imposició de penalitats o de resolució del contracte.
- 4.- L'incompliment d'aquesta condició suposarà un incompliment greu, establert en la clàusula 26 d'aquest plec.
- 5.- Quan el responsable del contracte no sigui personal al servei de l'entitat contractant, els plecs hauran de preveure expressament l'autorització al responsable per a fer el seguiment de conformitat amb allò que es preveu en els apartats 1 i 2 en relació al seguiment del contracte i la seva obligació de portar-lo a terme en els esmentats termes.

El contractista resta obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211.

**15.10 Obligacions essencials del contracte**

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat que té caràcter d'obligació essencial.

També tindrà caràcter d'obligació essencial l'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta i en les seves condicions.

**Obligacions de l'empresa contractista:**

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, si s'escau, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.

- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- c) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- d) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
- e) Fer una correcta gestió ambiental del servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- f) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.
- g) A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:
  - Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
  - Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
  - Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
    - El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
    - Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
    - Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.

- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
  - 1.- L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

    - a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
    - b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
    - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.
  - 2.- L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan

sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades
  - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
  - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
  - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
  - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
  - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
    - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
    - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
    - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
    - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
    - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
    - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
    - Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
    - Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGD... ) serà considerat responsable del tractament.
    - Respecte les mesures de seguretat, haurà de complir aquelles establertes a l'annex corresponent.

**En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:**

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.
- El coneixement que tingui l'Administració dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions a què es refereixen els apartats anteriors, no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal

D'acord amb el que estableix l'article 122.2 LCSP, les obligacions que s'assenyalen a continuació (lletres a - d) tenen caràcter d'essencials als efectes del que preveu l'article 211.1 f) LCSP.

- a) La finalitat del tractament serà gestionar el tràmits o serveis sol·licitats a l'Ajuntament i donar suport a la tramitació electrònica.
- b) L'obligació de el futur contractista de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
- c) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos.
- d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
- e) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida per la responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a legislació dels drets de les persones amb discapacitat, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs
- f) Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import d'almenys 1.000.000 euros, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- g) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.

- h) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- i) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals
- j) No contravenir, en l'execució d'aquest contracte, les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat., d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP

## **16 PAGAMENT DEL PREU**

D'acord amb l'article 102 LCSP, el preu retribueix la prestació realitzada i inclou l'IVA que s'indicarà com a partida independent.

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació al Registre General de l'Ajuntament de la/les factura/es de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades de conformitat amb el que estableix el plec de prescripcions tècniques.

El contractista haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- DIR 3 que indicarà el responsable del contracte.

## **17 MODIFICACIONS DEL CONTRACTE**

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes següents:

- 1) - L'establiment de mesures d'estabilitat pressupostària que puguin afectar el contracte amb una reducció màxima del 10 % del seu preu i es justifiqui suficientment aquesta afectació
- 2) Quan, dintre de la vigència del contracte, les necessitats reals del contracte siguin superiors o inferiors a les estimades inicialment en incrementar-se o reduir-se els ciutadans atesos respecte al previst inicialment. En cap cas podrà afectar més del 20% del pressupost inicial del contracte. Les necessitats reals del contracte es poden veure incrementades o reduïdes per les següents causes:
  - L'increment o decrement de la cartera actual de serveis prestats respecte els especificats al plec tècnic.

- L'increment o decrement de serveis i canals d'entrada (noves numeracions telefòniques, canals de xarxes socials o nous dispositius).
- Prestació de serveis per altres entitats del Grup Municipal o Ens de l'Àrea Metropolitana de Barcelona sempre i quan aquesta prestació estigui emparada per un conveni o encomana de gestió.
- L'increment de dies i hores dels serveis que actualment no són 365 dies anuals, o decrements d'horaris d'atenció.
- En cas d'increment, el responsable valorarà la qualificació dels serveis incorporats per tal d'identificar la seva qualificació i incardinació en els preus unitaris fixats. S'atorgarà audiència al licitador en aquest sentit i les seves al·legacions, en el seu cas, es tindran en compte per determinar la decisió final.
- O qualsevol altre causa que impliqui increment o decrement de les necessitats segons el que estableix disposició adicional 33

La clàusula de modificació establirà, així mateix, que la modificació no podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos al contracte.

En virtut del que estableix l'article 168 e) de la LCSP quan es requereixin serveis addicionals que consisteixin en la repetició d'aquests, que resultin necessaris i que no estiguessin inclosos en la contractació original, sempre i quan canviar de contractista:

- a) No sigui factible per raons econòmiques o tècniques com per exemple requisits d'intercanviabilitat o interoperativitat amb l'equip existent, amb serveis o amb instal·lacions adquirides en el marc del procediment de contractació inicial, i
- b) Generi inconvenients significatius o un augment substancial de costos pel poder adjudicador

Per poder ser aplicada aquesta opció hauran d'haver transcorregut no més de tres anys a partir de la celebració del contracte anterior.

Aquests serveis addicionals s'adjudicaran segons el procediment previst a l'article 170 tenint en compte que hi haurà un únic candidat.

Aquesta possibilitat es quantifica en un import màxim de: 10.600.078,24 euros IVA exclòs i es podrà fer ús com a màxim respecte a dos nous serveis.

Les condicions, abast i límits d'aquesta/es modificació/ns i la/es que hagi proposat l'adjudicatari en la seva oferta, seran obligatòries pel contractista.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

## 18 REVISIÓ DE PREUS

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

## **19 SUBCONTRACTACIÓ**

En aquest contracte no es permet la subcontractació, atès que per les característiques del servei la formació necessària es llarga i molt específica, sent l'experiència del personal un factor clau que repercuteix directament i de forma molt rellevant en l'execució correcta del contracte. Les activitats desenvolupades en contacte directe amb la ciutadania són sovint crítiques i ates que tenen efectes immediats i ens cal garantir rigor i l'uniformitzat en el control continu d'aquestes tasques han de ser efectuades directament per l'empresa que ha estat seleccionada segons els criteris dels plecs.

## **20 CESSIÓ DEL CONTRACTE**

Ateses les característiques del contracte es permet la cessió del contracte, tret que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte, amb autorització expressa de l'Ajuntament i amb el compliment dels requisits legalment establerts.

Per tal que el contractista pugui cedir els seus drets i obligacions a tercers s'han de complir els següents requisits:

- a) Que l'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió
- b) Que el cedent hagi executat, com a mínim, un 20% de l'import del contracte.
- c) Que el cessionari tingui capacitat per contractar amb l'Administració i la solvència que resulti exigible en funció de la fase d'execució del contracte i no estar incurs en una causa de prohibició de contractar.
- d) Que la cessió es formalitzi entre l'adjudicatari i el cessionari en escriptura pública.

## **21 RÈGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS**

Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, així com el límit màxim de penalitats del 50% del preu del contracte iva exclòs, s'estableixen les següents penalitats:

- a) Incompliments molt greus:
  - L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
  - L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
  - L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones

- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinari o personal diferent al previst als plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Administració, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte
- El falsejament de la informació facilitada pel contractista a efectes de l'elaboració de la relació valorada o de la valoració i de les certificacions o falsejament de les prestacions consignades pel contractista en el document cobratori
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatari respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius.

#### b) Incompliments greus

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- Incomplir la obligació de facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.
- El no compliment del Compliance penal, en els termes descrits en la clàusula 20 d'aquests plecs

#### c) Incompliments lleus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.

Les faltes establertes en aquest plec se subjecten, segons llur tipificació, al règim de sancions i altres responsabilitats previst al Plec de clàusules administratives generals, sens perjudici de les penalitzacions previstes al plec tècnic per incompliment dels compromisos de servei.

#### Imposició de penalitats:

Les penalitats que li seran imposades al contractista per la comissió d'aquestes faltes són les següents:

Per incompliments lleus una penalitat equivalent a un 3% com a màxim del preu del contracte iva exclòs per a cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments greus una penalitat equivalent a un 6 % com a màxim del preu del contracte iva exclòs per cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments molt greus una penalitat equivalent a un 10% com a màxim del preu d'adjudicació.

Quan el contractista, per causes que li siguin imputables, hagi incomplert parcialment l'execució de les prestacions definides en el contracte, l'òrgan de contractació podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la seva resolució o per la imposició de les penalitats.

Si de l'incompliment per part del contractista se'n deriva una pertorbació greu i no reparable per altres mitjans en el servei, i l'Administració no decideix resoldre el contracte, en pot acordar el segrest o la intervenció fins que aquella desaparegui. En tot cas, el contractista ha d'abonar a l'Administració els danys i perjudicis que efectivament li hagi ocasionat.

## **22 RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

Es designarà com a responsable general del contracte a la Cap del Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, la Sra. Rosa Mateu Torres o la persona que la substitueixi en el càrrec.

## **23 RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**

1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes establertes al Plec de clàusules administratives generals, amb els efectes assenyalats.

2. A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució, llevat que s'opti per la imposició de sancions:

- a) La demora en l'inici de les prestacions.
- b) L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions
- d) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
- e) L'incompliment de les clàusules essencials del contracte incloent les condicions essencials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorregui dol, culpa o negligència de l'empresa i sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.
- f) La relació il·legal de l'empresa contractista amb països considerats paradisos fiscals, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- g) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- h) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- i) L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatari respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius.
- j) L'incompliment de l'obligació d'aplicar als treballadors les condicions laborals i econòmiques previstes al conveni col·lectiu indicat llevat que s'opti per la imposició d'una falta greu.
- k) Esgotament del crèdit pressupostari establert per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte
- h) L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- l) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.

A més de les causes de resolució del contracte que estableix l'article 313, són causes de resolució dels contractes de serveis tractats en aquest article les que s'assenyalen a les lletres c), d), i f) de l'article 294.

Per tot això,

**ES SOL·LICITA** que s'iniciï la tramitació d'un expedient mitjançant un procediment obert per tramitació ordinària, amb mesures de contractació pública sostenible, amb una durada de 36 mesos a partir del 28 de maig de 2024 , o bé la data efectiva d'inici de l'execució de les prestacions en cas que sigui posterior, per un import total de licitació de **25.652.189,35** euros.

La Cap del Departament  
d'Operacions d'Atenció Especialitzada

Vist i plau,  
El Director de serveis d'informació i  
atenció ciutadana

## 24 ANNEX: ESTIMACIÓ DE COSTOS

### 24.1 CALCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

El sistema de determinació de preu pel present contracte és per preus unitaris màxims efectivament executats, d'acord amb els articles 102.4 i 309.1 de la LCSP i al 197.b del RGLCAP. Per tant, el sistema de determinació del preu del contracte es fixa a partir de la determinació de les unitats executades i l'import unitari màxim de cadascuna d'elles, de manera que els licitadors del present contracte no podran oferir preus unitaris per sobre d'aquests preus màxims.

El pressupost, que s'indica al present punt, fa referència al preu màxim de licitació donat el caràcter de preu unitari esmentat, si bé, al Plec de Prescripcions Tècniques (PPTP d'ara endavant) s'establirà la variació dels preus unitaris que resultin de l'adjudicació del contracte en funció del compliment dels paràmetres de qualitat referits al mateix, d'acord amb el disposat a l'article 102.6 de la LCSP. Per tant, cadascun dels preus unitaris que resultin de la licitació del contracte, seran els preus unitaris màxims, que es podran veure minvats en funció de l'incompliment dels paràmetres de qualitat exigits al PPTP.

El pressupost d'execució parteix del nombre d'interaccions estimades per un període de contracte de tres anys més dos anys més de pròrroga, d'acord amb els següents supòsits:

- Es preveu que el nombre de trucades actuals disminueixi en un 3%, arran de les dades de 2021 comparades amb les de 2022 i de les del primer trimestre de 2023 comparades amb el mateix període de 2022. Així, s'estima que el tràfic de trucades als serveis de 010 serà d'unes 2.138.477 trucades anuals d'atenció ciutadana més unes 44.040 trucades anuals al servei de centraleta de l'Ajuntament.
- Es preveu que l'adjudicatari del contracte atindrà un màxim del 95% de les trucades que la plataforma li presenti.
- Respecte a la resolució de tràmits per part de l'adjudicatari, s'estima que hi haurà una disminució derivada de l'automatització dels tràmits de cita prèvia a partir del segon any de contracte, on haurà entrat en producció aquesta automatització. Per tant, s'ha estimat que els tràmits simples sofriran un minvament d'un 6%, que s'ha repartit sobre tota la durada del contracte. En conseqüència, el volum estimat pels tràmits simples es fixa en uns 1.022.536 tràmits anuals mentre que els tràmits complexos s'estimen en uns 139.234 tràmits anuals.
- Per altra banda, donada la natura dels serveis de cita prèvia, resulta necessari que una persona interactuï amb la ciutadania abans de transferir la trucada al servei de cita automàtica, per tant, s'ha creat un nou tràmit, que s'ha anomenat "automatització" per cobrir el cost d'aquesta interacció, havent-se estimat un volum de 60.480 tràmits anuals d'aquest tipus.
- Pel que fa, al servei de xat, s'ha previst el mateix volum que l'any 2022, per tant, s'han estimat 11.912 interaccions anuals d'aquest tipus.
- Respecte a les tasques d'atenció diferida o *backoffice*, s'han estimat 133.192 interaccions, amb la distribució que es mostra a la *Taula 3*.

- També s'han previst 1.742 hores d'agent amb categoria especialista i 435 més d'agent amb categoria de gestor per tasques eventuais on el preu unitari no es pot determinar per la duració d'una tasca concreta, ni per la repetició d'una tasca determinada, donat que les necessitats que poden sorgir són molt variades i canvien d'un any a l'altra.
- Per portar a terme els diferents evolutius dels serveis, com a la implementació de nous canals o les automatitzacions, enfocats a millorar l'experiència de la ciutadania i a l'augment de l'eficiència dels serveis, s'han previst 3.171 hores de desenvolupament anuals.
- Finalment, les interaccions derivades de nous serveis, dels que no existeix cap referència de volum, s'han estimat de la següent manera:
  - 2.382 interaccions de WhatsApp anuals.
  - 9.989 interaccions de navegació assistida anuals.

## **24.2 Determinació de les hores necessàries**

Per estimar el pressupost del contracte s'han determinat, en primer lloc, el nombre d'hores necessàries per a l'execució del volum de prestacions esmentades, donat que dintre del sector d'activitat CNAE N822 (Activitats dels centres de trucades), la despesa de personal representa la major part del pressupost.

Per obtenir el nombre d'hores necessàries, s'ha multiplicat el volum de les interaccions esperades pel temps mitjà d'operació de cada tipus de prestació (TMO d'ara endavant), aquest TMO es defineix com el temps mitjà que triguen els recursos humans de l'adjudicatari en completar cada interacció i es deriven, dels serveis actualment prestats i extrets dels informes que proporciona la Plataforma Multicanal d'Atenció a la Ciutadania (PMAC d'ara endavant).

A les següents taules es mostra el càlcul del nombre d'hores necessàries per a l'execució del contracte a partir del TMO i del nombre d'interaccions.

Les hores "netes" que es reflecteixen a les taules següents, mostren el temps efectiu de treball dels recursos humans involucrats a les prestacions dels serveis del contracte, però no el temps real de treball, donat que les hores de treball a considerar dels agents que realitzen aquestes prestacions es veuen afectades pels temps d'espera en les arribades de les interaccions, les pauses visuals i de descansos requerides pel conveni col·lectiu aplicable, el temps de formació requerida pel desenvolupament de l'activitat, la indisponibilitat dels sistemes, l'absentisme i les substitucions per vacances del personal.

Si es consideren tots aquests factors, es pot calcular que el temps d'inactivitat dels agents és d'un 38,77% del temps total, per tant, corregint les hores netes obtingudes amb aquest factor de correcció obtenim les hores d'agent necessàries per a la realització de les prestacions requerides al present contracte.

En el cas dels serveis d'atenció telefònica les hores indicades inclouen tant el temps dedicat a la trucada com el temps dedicat al tràmit, simple o complex, que l'agent a empleat.

Servei d'atenció telefònica					
Grup d'habilitat	Volum estimat	TMO estimat	Hores anuals netes	Temps inactiu estimat	Total hores necessàries
Centraleta	44.040	89	1.089	38,77%	1.778
Ciutat	581.909	240	38.794	38,77%	63.354
Hisenda	596.466	345	57.161	38,77%	93.349
Població	468.328	330	42.930	38,77%	70.108
Urbanisme	269.423	342	25.595	38,77%	41.799
Serveis socials	222.351	295	18.220	38,77%	29.755
	<b>2.182.517</b>	<b>305</b>	<b>183.790</b>		<b>300.143</b>

Taula 1 Càlcul d'hores necessàries per tipus de prestació, servei d'atenció telefònica.

Canals digitals					
Canal	Volum estimat	TMO estimat	Hores anuals netes	Temps inactiu estimat	Total hores necessàries
XAT:	11.912	140	456	38,77%	744
WhatsApp:	2.382	140	91	38,77%	149
Navegació assistida:	9.989	479	1.306	38,77%	2.133
	<b>24.283</b>		<b>1.853</b>		<b>3.026</b>

Taula 2 Càlcul d'hores necessàries per tipus de prestació, canals digitals.

Canals backoffice					
Tipus de tràmit	Volum estimat	TMO estimat	Hores anuals netes	Temps inactiu estimat	Total hores necessàries
Tràmit senzill ≤ 90	9.205	90	230	38,77%	376
Tràmit Ciutat > 90 i ≤ 150	17.486	150	729	38,77%	1.190
Tràmit Ciutat > 150 i ≤ 180	2.119	180	106	38,77%	173
Tràmit especialista ≤ 200	44.695	200	2.483	38,77%	4.055
Tràmit especialista > 200 i ≤ 260	3.723	260	269	38,77%	439
Tràmits especialista > 260 i ≤ 390	46.092	320	4.097	38,77%	6.691
Tràmits especialista > 390	9.872	510	1.399	38,77%	2.284
	<b>133.192</b>	<b>252</b>	<b>9.312</b>		<b>15.208</b>

Taula 3 Càlcul d'hores necessàries per tipus de prestació, canal backoffice.

Respecte a les trucades automatitzades, com s'ha indicat anteriorment, els agents requereixen un temps de tractament previ d'aquestes trucades que s'ha estimat en 60 segons de mitjana, que per un volum estimat de 60.480 trucades, i tenint en compte el temps inactiu, representen unes 1.646 hores d'agent.

També, com s'ha indicat anteriorment, s'han previst 1.742 hores d'agent amb categoria especialista i 435 més d'agent amb categoria de gestor per tasques especials de backoffice, on no resulta possible facturar per tasca realitzada.

També es consideren les 3.171 hores anuals de desenvolupament per portar a terme els esmentats evolutius dels serveis i la implementació de nous canals.

### 24.3 Determinació del cost directe de personal per hora.

D'acord amb l'indicat a l'article 102.3 de la LCSP, per determinar els costos salarials, tant del personal de nova incorporació pel present contracte com pel personal subrogat, es consideren les taules salarials publicades al conveni col·lectiu sectorial estatal del Contact Center, signat entre els sindicats CCOO i UGT i la patronal CEX el passat 14 de març de 2023 i publicat al BOE num. 137 del 9 de juny de 2023 així com les i condicions econòmica publicades al citat conveni com a base pel càlcul del preu hora estimat que determinar el preu base de licitació del present contracte.

Adicionalment, i en previsió de la subrogació de la major part de la plantilla actual, d'acord amb l'indicat a l'article 44 Real Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors i de l'article 20 del Conveni Col·lectiu del sector del Contact Center 2024-2026 citat, s'ha inclòs en els càlculs de cost de personal els beneficis dels quals disposa l'actual plantilla.

A la següent taula es mostren els salaris base per cadascuna de les categories professionals publicades al citat acord del Conveni Col·lectiu del Contact Center 2024-2026, taula que s'ha pres com a base pel càlcul del cost directe del contracte.

Càlcul preu hora base								
Categoria professional	2024	2025	2026	2027	2028	Mitjana contracte amb beneficis.	Despesa Empresa	Preu / hora base
Caps de departament 2	35.638,73 €	36.529,70 €	37.442,94 €	38.379,01 €	39.338,49 €	49.230,03 €	49.230,03 €	27,91 €
Caps de projecte 3	30.728,50 €	31.496,71 €	32.284,13 €	33.091,23 €	33.918,51 €	42.447,22 €	42.447,22 €	24,06 €
Tècnics de sistemes 4	25.818,28 €	26.463,74 €	27.125,33 €	27.803,46 €	28.498,55 €	35.664,42 €	35.664,42 €	20,22 €
Responsable de servei: Nivell 5.	22.747,19 €	23.315,87 €	23.898,77 €	24.496,24 €	25.108,64 €	31.422,13 €	31.422,13 €	17,81 €
Supervisor/a A: Nivell 6.	19.403,31 €	19.888,39 €	20.385,60 €	20.895,24 €	21.417,62 €	26.803,02 €	27.884,82 €	15,81 €
Supervisor/a B: Nivell 7.	18.523,35 €	18.986,43 €	19.461,09 €	19.947,62 €	20.446,31 €	25.587,47 €	25.587,47 €	14,51 €
Coordinador/a: Nivell 8.	17.599,36 €	18.039,34 €	18.490,33 €	18.952,59 €	19.426,40 €	24.311,11 €	24.622,18 €	13,96 €
Gestor/a Telefónica/a: Nivell 9.	16.983,40 €	17.407,99 €	17.843,18 €	18.289,26 €	18.746,50 €	23.460,24 €	24.083,90 €	13,65 €
Teleoperador/a/Operador/a Especial	16.059,43 €	16.460,92 €	16.872,44 €	17.294,25 €	17.726,61 €	22.183,90 €	22.371,98 €	12,68 €

Taula 4: Bases salarials d'acord amb taules de l'acord del conveni Contact Center 2024-2026

L'acord del Conveni Col·lectiu del Contact Center esmentat, estableix, en l'article 45, la relació entre els increments salarials i l'IPC, establint que l'increment salarial serà igual a l'IPC l'any 2025, amb un màxim del 3,5% i un mínim de l'1%, i de l'IPC més 0,5% a 2026, també amb un màxim del 3,5% i un mínim de l'1%.

Per calcular la progressió de l'IPC s'han agafat les previsions de l'IPC de l'entitat Bankinter publicades el 29/06/2023 i s'ha realitzat la previsió fins a la finalització del contracte amb l'algoritme de suavització exponencial, donant un resultat mitjà del voltant del 2% què amb l'increment pactat al conveni de 0,5 més IPC, s'obtidria un increment a aplicar del 2,5% durant tot el contracte.

Tot i que el Conveni té una vigència fins a l'any 2026, s'ha previst l'aplicació de les condicions d'aquest conveni durant tota la durada del contracte, pròrrogues incloses,

donat que l'article 6 de l'acord del conveni manté les condicions fins a la publicació del nou acord que substitueixi a l'actualment signat.

Tenint en compte el que s'indica en l'article 20 de l'acord pel Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector del Contact Center relatiu al "Successió en cas de finalització de la campanya o servei a terceres empreses" i les necessitats estimades de personal per a la prestació del servei licitat, s'ha considerat en el càlcul del cost de personal per la prestació del servei el corresponent a la totalitat de treballadors/es que figuren en el llistat de subrogació facilitat per l'actual empresa prestatària del servei.

El cost d'empresa que s'aplica sobre el salari brut anual, més els increments, fins a 2028 és del 31,4%, que inclou la part d'empresa de les contingències comunes, les cotitzacions per accident (CENAE 8220), la part d'empresa del tipus general per desocupació, el fons de garantia salarial i la part d'empresa de la formació professional.

A el preu hora indicat a la *Taula 4*, s'ha d'agregar els increments derivats dels recàrrecs per festius, festius especials diumenges, idiomes i treball a distància en les quantitats i forma que reflecteix l'acord signat del nou conveni del sector del Contact Center esmentat amb anterioritat. D'aquesta forma, el preu / hora que serà aplicat a cada perfil es resumeix a la següent taula, tenint en compte, que al present concurs, es realitza aquest càlcul considerant que la totalitat de la plantilla tindran la categoria professional de nivell 9 (gestors telefònics).

<b>Perfil</b>	<b>Preu / hora base</b>	<b>Preu / hora amb recàrrecs</b>
Centraleta	13,65 €	13,72 €
Ciutat	13,65 €	13,81 €
Hisenda	13,65 €	13,82 €
Població	13,65 €	13,82 €
Urbanisme	13,65 €	13,82 €
Serveis socials	13,65 €	13,72 €

Taula 5: Preu / hora aplicable a cada perfil

En el cas de les hores de de backoffice per a tasques especials s'ha estimat un preu hora de 15,71 € per activitats realitzades per agents amb categoria de especialista i de 17,11€ (I.V.A. no inclòs) per activitats realitzades per agents amb categoria de gestor.

Al respecte de les hores de desenvolupament s'ha estimat una mitjana de mercat de 57,23 € (I.V.A. no inclòs).

## 24.4 Determinació del cost directe de personal.

Seguidament, es calcula el cost directe de personal de cada tipus de prestació partint del total d'hores d'atenció indicades al punt 24.2 i del preu per hora indicat al punt 24.3.

Despesa per perfil servei d'atenció telefònica.					
Grup d'habilitat	Total hores necessàries	Preu / hora	Cost directe personal operacions	Cost personal d'estructura.	Cost directe personal total
Centraleta	1.778	13,72 €	24.394,64 €	2.973,92 €	27.368,55 €
Ciutat	63.354	13,81 €	875.027,12 €	105.963,83 €	980.990,95 €
Hisenda	93.349	13,82 €	1.289.786,70 €	156.133,50 €	1.445.920,21 €
Població	70.108	13,82 €	968.672,95 €	117.261,48 €	1.085.934,43 €
Urbanisme	41.799	13,82 €	577.529,11 €	69.912,06 €	647.441,17 €
Serveis social:	29.755	13,72 €	408.367,24 €	49.768,26 €	458.135,50 €
	<b>300.143</b>		<b>4.143.777,76 €</b>	<b>502.013,05 €</b>	<b>4.645.790,81 €</b>

Taula 6 Càlcul del cost directe de personal per perfil pel servei telefònic..

Despesa canals digitals					
Canal	Total hores necessàries	Preu / hora	Cost directe personal operacions	Cost personal d'estructura.	Cost directe personal total
XAT:	744	13,81 €	10.278,42 €	1.244,59 €	11.523,01 €
WhatsApp:	149	13,81 €	2.055,34 €	248,88 €	2.304,22 €
Navegació assistida:	2.133	13,81 €	29.460,42 €	3.567,29 €	33.027,70 €
	<b>3.026</b>		<b>41.794,18 €</b>	<b>5.060,75 €</b>	<b>46.854,93 €</b>

Taula 7 Càlcul del cost directe de personal pels canals digitals.

Despesa backoffice					
Tipus de tràmit	Total hores necessàries	Preu / hora	Cost directe personal operacions	Cost personal d'estructura.	Cost directe personal total
Tràmit senzill ≤ 90	376	13,72 €	5.156,12 €	628,58 €	5.784,70 €
Tràmit Ciutat > 90 i ≤ 150	1.190	13,81 €	16.429,17 €	1.990,09 €	18.419,26 €
Tràmit Ciutat >150 i ≤180	173	13,81 €	2.389,12 €	289,40 €	2.678,51 €
Tràmit especialista ≤ 200	4.055	13,81 €	56.012,03 €	6.782,35 €	62.794,38 €
Tràmit especialista > 200 i ≤ 260	439	13,81 €	6.065,39 €	734,44 €	6.799,83 €
Tràmits especialista > 260 i ≤ 390	6.691	13,81 €	92.420,42 €	11.190,95 €	103.611,36 €
Tràmits especialista > 390	2.284	13,81 €	31.547,70 €	3.820,03 €	35.367,73 €
	<b>15.208</b>		<b>210.019,95 €</b>	<b>25.435,83 €</b>	<b>235.455,78 €</b>

Taula 8 Càlcul del cost directe de personal per les tasques de backoffice.

El cost del personal que s'identifica a les taules com "personal d'estructura" contempla les categories de coordinadors (categoria 8), supervisors (categoria 6), tècnic de qualitat (categoria 8), tècnic de sistemes (categoria 5), cap de projecte (categoria 3) i formadors (categoria 8). Els percentatges d'hores de dedicació, respecte a les hores d'agents, pels coordinadors, supervisors i formadors s'han fixat d'acord amb la distribució que indica l'Associació d'Experiència amb el Client (CEX), metre que en el cas dels altres perfils s'ha estimat d'acord amb la dedicació requerida al PPTP.

Per les tasques especials de backoffice, que és facturació per hores, el cost directe respondrà al següent càlcul, tenint en compte que la categoria u correspon a agents amb categoria professional d'especialista i la categoria dos a agent amb la categoria de gestor. El temps d'inactivitat en aquest cas és menor donat que l'agent no té temps inactius en espera de l'arribada d'una interacció.

Hores backoffice tasques especials					
Categories	Preu base	Temps no productiu	Preu hora compensat	Volum (hores)	Cost directe
Categoria 1	12,68 €	19%	15,71 €	1.742	27.360,96 €
Categoria 2	13,81 €	19%	17,11 €	435	7.449,95 €
					<b>34.810,91 €</b>

Taula 9 Càlcul del cost directe de personal per les tasques de backoffice.

Pel que fa als tràmits d'automatització, s'ha estimat que el temps mitjà que pot dedicar l'agent a atendre la trucada, abans de transferir-la al sistema de tractament automàtic, serà de 60 segons, que amb un volum estimat de 60.480 interaccions i amb un temps inactiu estimat del 38,77%, representat un cost directe de personal de 25.483,17 €.

Finalment, en quant a les hores de desenvolupament, s'ha considerat un preu hora mitjà de mercat 57.23 €, sent aquest únicament el cost directe y donat que s'han estimat 3.171 hores anuals per nous desenvolupaments, el cost directe anual per aquest concepte serà de 181.476,33 €.

Per tant, el cost directe de personal total serà 5.169.871,93 €.

Concepte	Import
Servei d'atenció telefònica:	4.645.790,81 €
Suport al tractament automatitzat:	25.483,17 €
Serveis digitals:	46.854,93 €
Serveis de backoffice:	235.455,78 €
Backoffice especial per hores:	34.810,91 €
Serveis de desenvolupament:	181.476,33 €
<b>TOTAL COST DIRECTE DE PERSONAL</b>	<b>5.169.871,93 €</b>

#### 24.5 Determinació del cost directe no de personal.

Donat que la plataforma tecnològica és completament propietat de l'Ajuntament de Barcelona, els costos directes no de personal es limiten al cost de les connexions amb l'Ajuntament de Barcelona, la part proporcional dedicada dels equips d'infraestructura de xarxa de dades i les estacions de treball.

Es pren com a base els costos determinats al contracte anterior actualitzats per a 250 estacions de treball.

<b>Altres despeses directes no de personal.</b>	
Connexió IMI:	18.000,00 €
Part proporcional d'equipament dedicat a la connexió amb l'Ajuntament i manteniment d'aquests equipaments:	4.000,00 €
Equipament informàtic dedicat: 250 estacions de treball amb cascos amortitzat a 5 anys:	37.500,00 €
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>59.500,00 €</b>

#### 24.6 Determinació dels costos indirectes i benefici industrial.

El benefici industrial indicat i els costos indirectes que es deriven s'ajusten a les ràtios empresarials publicades pel Banc d'Espanya per les activitats de centres de trucades (CNAE N822).

<b>COSTOS INDIRECTES</b>	
	1.004.180,75
Despeses generals d'estructura	€
Benefici industrial	833.166,15 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>1.837.346,90 €</b>

## 24.7 Determinació del cost del servei

<b>COSTOS DIRECTES</b>	
Costos salarials	5.169.871,93 €
Maquinària, Materials, Mitjans Auxiliars	59.500,00 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>5.229.371,93 €</b>
<b>COSTOS INDIRECTES</b>	
Despeses generals d'estructura	1.004.180,75 €
Benefici industrial	833.166,15 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>1.837.346,90 €</b>
<b>TOTAL PRESSUPOST ANUAL</b>	<b>7.066.718,83 €</b>

## 24.8 Determinació preus unitaris màxims i pressupost base de licitació.

Tal com s'ha mencionat al principi del present document, el sistema de determinació de preu pel present contracte és per preus unitaris màxims efectivament executats. Aquests preus es calculen partint del cost directe per cada prestació indicat al punt 24.4, repartir la resta de costos proporcionalment entre totes les prestacions i dividint pel nombre de prestacions estimades.

En el cas del servei d'atenció telefònica, on el temps d'atenció mitjà inclou els tràmits realitzats per aquest canal, s'ha extret la part proporcional d'aquests tràmits del preu unitari de la trucada, donat que els tràmits es facturen com una prestació a part de la trucada, com a mecanisme per incentivar als agents a oferir a la ciutadania la realització del tràmit a la mateixa trucada, millorant així la resolució al primer contacte (FCR) i, per tant, l'experiència de la ciutadania.

Seguidament, es mostren les taules amb els preus unitaris calculats i el pressupost base de licitació que es deriva de multiplicar aquests preus pel nombre de prestacions estimades, afegit l'import de l'Impost sobre el Valor Afegit (I.V.A.) al tipus del 21 per 100.



Servei d'atenció telefònica					
Grup d'habilitat	Preu unitari màxim	volum estimat	Import base	I.V.A.	TOTAL
Centraleta	0,8568 €	44.040	37.733,47 €	7.924,03 €	45.657,50 €
Ciutat	0,9404 €	581.909	547.227,22 €	114.917,72 €	662.144,94 €
Hisenda	1,3522 €	596.466	806.541,33 €	169.373,68 €	975.915,01 €
Població	1,2934 €	468.328	605.735,44 €	127.204,44 €	732.939,88 €
Urbanisme	1,3404 €	269.423	361.134,59 €	75.838,26 €	436.972,85 €
Serveis socials	1,1512 €	222.351	255.970,47 €	53.753,80 €	309.724,27 €
		<b>2.182.517</b>	<b>2.614.342,52 €</b>	<b>549.011,93 €</b>	<b>3.163.354,45 €</b>

Tràmits					
Tràmits	Preu unitari màxim	volum estimat	Import base	I.V.A.	TOTAL
Preu tràmit simple:	3,0391 €	1.022.536	3.107.589,16 €	652.593,72 €	3.760.182,88 €
Preu tràmit complex:	4,8380 €	139.234	673.614,09 €	141.458,96 €	815.073,05 €
Tràmits automatització:	0,5800 €	60.480	35.079,88 €	7.366,77 €	42.446,65 €
		<b>1.222.250</b>	<b>3.816.283,13 €</b>	<b>801.419,45 €</b>	<b>4.617.702,58 €</b>

Canals digitals					
XAT	Preu unitari màxim	volum estimat	Import base	I.V.A.	TOTAL
XAT:	1,3315	11.912	15.861,05 €	3.330,82 €	19.191,87 €
WhatsApp:	1,3315	2.382	3.171,68 €	666,05 €	3.837,73 €
Navegació assistida:	4,5512	9.989	45.461,56 €	9.546,93 €	55.008,49 €
		<b>24.283</b>	<b>64.494,29 €</b>	<b>13.543,80 €</b>	<b>78.038,09 €</b>

Atenció diferida - backoffice					
BACK OFFICE	Preu unitari màxim	volum estimat	Import base	I.V.A.	TOTAL
Tràmit senzill ≤ 90	0,8664 €	9.205	7.975,21 €	1.674,79 €	9.650,00 €
Tràmit Ciutat > 90 i ≤ 150	1,4501 €	17.486	25.356,45 €	5.324,85 €	30.681,30 €
Tràmit Ciutat >150 i ≤180	1,7402 €	2.119	3.687,49 €	774,37 €	4.461,86 €
Tràmit especialista ≤ 200	1,9339 €	44.695	86.435,66 €	18.151,49 €	104.587,15 €
Tràmit especialista > 200 i ≤ 260	2,5146 €	3.723	9.361,88 €	1.965,99 €	11.327,87 €
Tràmits especialista > 260 i ≤ 390	3,0946 €	46.092	142.634,36 €	29.953,22 €	172.587,58 €
Tràmits especialista > 390	4,9314 €	9.872	48.682,78 €	10.223,38 €	58.906,16 €
		<b>133.192</b>	<b>324.133,83 €</b>	<b>68.068,09 €</b>	<b>392.201,92 €</b>

Tasques de backoffice especials					
Preu hora tasques de back office	Preu unitari màxim	volum estimat	Import base	I.V.A.	TOTAL
Categoria 1	21,540 €	1742	37.514,16 €	7.877,97 €	45.392,13 €
Categoria 2	22,940 €	435	9.988,25 €	2.097,53 €	12.085,78 €
		<b>2177</b>	<b>47.502,41 €</b>	<b>9.975,51 €</b>	<b>57.477,91 €</b>

Desenvolupament	Evolució del servei				
	Preu unitari màxim	volum estimat	Import base	I.V.A.	TOTAL
Hores tècnic integració ACD:	63,06 €	3171	199.962,67 €	41.992,16 €	<b>241.954,83 €</b>

El pressupost és, per tant, de 8.550.729,78 euros anuals, i conseqüentment, el pressupost total de licitació (3 anys) és de 25.652.189,35 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 21.200.156,49 euros, pressupost net, i 4.452.032,86 euros en concepte d'impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 per 100.