

**INFORME JUSTIFICATIU
PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS integrals de
definició estratègica, disseny funcional i tècnic,
configuració, desenvolupament a mida, parametrització,
integració, proves, desplegament, implantació, formació,
gestió del canvi, suport tècnic, estabilització i evolució
continuada d'una solució CRM integral basada en la
plataforma Salesforce Public Sector Solution, per a la
gestió dels serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de
Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible**

Índex

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS	7
4. DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	7
4.1. DURADA DEL CONTRACTE	7
4.2. CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	8
4.3. METODOLOGIA PER A LA JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS	11
5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	11
5.1. IMPORTS MÀXIMS MODIFICACIÓ	11
5.2. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PELS SERVEIS 1 I 2	11
5.3. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PEL SERVEI 3	14
5.4. ALTRES CRITERIS DE MODIFICACIÓ APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS DEL CONTRACTE	14
6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).....	15
7. PRÒRROGA DEL CONTRACTE	15
8. REVISIÓ DE PREUS	16
9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ.....	16
9.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR	16
9.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA	23
10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA	28
10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA	28
10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL	29
11. SUBCONTRACTACIÓ.....	29
12. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ.....	30
13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE	31
14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	32
15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	36
16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS	38
17. PROPOSTA.....	40
18. ANNEX I - JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE.....	41

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE

L'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant BIT) és l'organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té com objectiu subministrar tots els serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona i a les empreses públiques que en depenen.

La **Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació Digital d'Infraestructures i Urbanisme** impulsa la innovació i l'adopció de tecnologies per assegurar els objectius estratègics i operatius de l'Àrea a la que dona servei, seguint les directrius, polítiques i estratègies TIC establertes per l'Institut. Les funcions de la Direcció són les següents:

- Col·laborar en la definició dels plans estratègics de l'Àrea destacant els aspectes on les TIC poden ser clau per al desenvolupament dels objectius, proposant iniciatives per millorar els serveis i impulsant-les.
- Proporcionar serveis d'estratègia i consultoria per al procés de transformació digital de l'àrea, identificar oportunitats i reptes, i definir les estratègies per aconseguir una transformació exitosa.
- Gestionar estratègicament la demanda de projectes, i administrar els pressupostos associats als projectes estratègics, assegurant-ne l'ús eficient i la rendibilitat.
- Acompanyar en la identificació de necessitats, i definició de solucions per garantir que els projectes de transformació digital s'adeqüin a les necessitats específiques de l'àrea.
- Avaluar les propostes de solucions TIC i transformació digital per garantir la seva viabilitat i identificar el seu impacte en costos-beneficis i sostenibilitat.
- Proporcionar informes de seguiment estratègic de les iniciatives tecnològiques i de transformació de l'àrea.
- Avaluar de manera contínua la satisfacció, impacte i qualitat dels serveis digitals.
- Seguiment de les inversions i pressupostos, així com la gestió de les compres i contractacions relacionades amb els projectes de transformació digital.
- Planificar i gestionar el pressupost i la contractació de la Direcció.
- Representar a la Gerència, per delegació d'aquesta, en les matèries pròpies de les seves competències.
- Totes aquelles que li siguin atribuïdes pel seus superiors en l'acompliment de les seves funcions.

La Gerència d'Habitatge té com a finalitat la direcció superior del desenvolupament de les polítiques corporatives d'habitatge a l'Ajuntament de Barcelona.

A continuació es presenta la seva situació en l'organigrama municipal i els òrgans implicats:

Gerència Municipal

Gerència d'Àrea d'Urbanisme i Habitatge

- Gerència de l'Arquitecte/a en Cap
 - Direcció de Serveis d'Arquitectura Urbana i Patrimoni
 - Direcció de Serveis d'Estratègia Urbana
 - Direcció de Serveis de Transformació i Innovació Urbana
- Gerència d'Urbanisme
 - Direcció de Serveis d'Actuació Urbanística
 - Direcció de Serveis de Planejament
 - Direcció de Serveis de Llicències
 - Direcció de Serveis d'Inspecció
- **Gerència d'Habitatge**
 - **Direcció de Serveis d'Habitatge Privat**
 - Departament de Disciplina d'Habitatge
- Institut Municipal d'Urbanisme
- Institut Municipal de Paisatge Urbà i Qualitat de Vida
- **Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB)**
- Institut Municipal Mies Van der Rohe
- Grup Barcelona d'Infraestructures (BIMSA)

A continuació es detallen les empreses i organismes autònoms adscrits a l'àmbit d'actuació:

- **Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació:** Ens encarregat d'impulsar la construcció d'habitatge públic, gestionar el parc d'habitatge públic disponible i promoure polítiques d'habitatge sostenible com la rehabilitació de pisos i edificis. A 2023, l'IMHAB gestiona un parc que ja supera els 11.500 habitatges a la ciutat, que inclou un increment substancial respecte als 7.500 pisos registrats l'any 2015. En paral·lel, també s'ha impulsat la compra de centenars de pisos per destinar-los a habitatge de lloguer públic, a més de posar-se en marxa nous projectes d'innovació i rehabilitació.

Al **catàleg de serveis** prestats per l'àrea es detalla en una estructura de quatre nivells i es presenta a continuació per posar en context les funcions i activitat de l'àrea de cara a la ciutadania:

- **Unitats funcionals:** Primer nivell del catàleg, es corresponen amb les gerències associades.
- **Serveis:** Tercer nivell del catàleg que correspon a serveis o actuacions específiques.
- **Modalitats:** Quart nivell del catàleg, on es detallen les solucions utilitzades en l'execució de cada servei.

A continuació es presenta l'índex del catàleg dels serveis prestats per l'àrea:

Unitat Funcional: Habitatge

- i) Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge
- ii) Gestió d'ajuts associats a l'habitatge
- iii) Accés a l'habitatge amb protecció oficial i social a Barcelona
- iv) Ampliació del parc públic d'habitatge
- v) Gestió de la relació contractual amb les persones usuàries i les comunitats de veïns del parc públic
- vi) Gestió d'edificis i habitatges del parc públic
- vii) Programes de mobilització d'habitatges del parc privat de Barcelona

viii) Protecció de la legalitat en matèria d'habitatge

No es detallen aquí tots els serveis interns de la seva competència siguin propis de la seva activitat o d'interacció amb altres àrees de l'Ajuntament. Alguns exemples serien:

- Transversals
 - o Gestió econòmica
 - o Gestió RH
 - o Serveis tècnics-jurídics

La **Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (en endavant POSD)** de l'Ajuntament de Barcelona, basada en l'eina de mercat **CRM Salesforce**, s'enfoca en transformar els espais de relació entre la ciutadania i l'ajuntament en el marc de la transició digital de l'Ajuntament. La digitalització de serveis comporta noves fórmules de relació entre l'ajuntament i la ciutadania. Aquest nou enfocament complementa el desenvolupament de l'entorn d'administració electrònica i de la corresponent digitalització de procediments, tràmits i gestions. Aquest nou espai de relació aprofundeix la personalització, participació i innovació de serveis. És un enfocament que observa aquest espai de relació des de la demanda ciutadana de serveis digitals. La ciutadania precisa noves oportunitats, informació, sistemes de gestió i empoderament. Aquesta plataforma omnicanal es focalitza a personalitzar la gestió dels procediments i tràmits administratius, a crear espais de comunicació proactiva, espais de participació administrativa i social i a crear nous serveis públics més enllà dels actuals procediments administratius.

Mitjançant el plec de prescripcions tècniques que s'acompanya per a la contractació dels serveis de definició estratègica, disseny funcional i tècnic, configuració, desenvolupament a mida, parametrització, integració, proves, desplegament, implantació, formació, gestió del canvi, suport tècnic, estabilització i evolució continuada d'una **solució CRM integral basada en la plataforma Salesforce Public Sector Solution**, per a la gestió dels serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

L'interès públic d'aquest contracte rau en la implementació de les capacitats necessàries en la plataforma Salesforce per tal de donar resposta als procediments, tràmits i gestions de la **Gerència d'Habitatge**, esdevenint aquesta transformació en una palanca clau per centralitzar informació, modernitzar processos, millorar la coordinació, facilitar l'anàlisi de dades, incrementar l'agilitat i millorar l'experiència global.

A més a més, aquest contracte promou l'eficiència i, a tal efecte, inclou els termes acordats en l'execució dels processos de contractació pública, afavorint l'agilització de tràmits, així, com la valoració de la incorporació de consideracions socials com aspectes positius en aquest procediment de contractació pública, afavorint alhora la participació de la petita i mitjana empresa i l'accés sense cost a la informació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis integrals de definició estratègica, disseny funcional i tècnic, configuració, desenvolupament a mida (minimitzant aquests casos), parametrització, integració, proves, desplegament, implantació, formació, gestió del canvi, suport tècnic, estabilització (correctiu, manteniment adaptatiu, preventiu i evolutiu) i evolució continuada d'una **solució CRM integral basada en la plataforma Salesforce Public Sector Solution**, per a la gestió dels serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible, amb l'objectiu de modernitzar, digitalitzar i optimitzar els processos clau de la Gerència d'Habitatge.

El projecte s'emmarca en el **Pla de Transformació Digital de l'àrea d'Habitatge**, orientat a millorar l'eficiència operativa, la traçabilitat i la qualitat del servei al ciutadà.

La solució proposada ha de permetre disposar d'una **Visió 360°** de persones, habitatges, expedients i documents, assegurant la integració amb sistemes corporatius, el contacte i interacció àgil amb la ciutadania i la gestió des dels canals presencials i digitals.

El projecte inclou com abast principal la transformació dels àmbits de **Registre de Sol·licitants, Adjudicacions i Emergències**, amb la incorporació activa de la innovació als processos de gestió, així com permetent l'extensió posterior de la transformació a d'altres àmbits d'actuació de la Gerència d'Habitatge.

L'abast de l'objecte del contracte es troba especificat al punt **4. Abast**, i concordants, del plec de prescripcions tècniques (PPT) i els requisits funcionals i tècnics al punt **5. Requisits**, i concordants, del PPT.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar els codis CPV següents:

- **CPV núm. 72266000-7 Serveis de consultoria en software.**
- **CPV núm. 72212445-0 Serveis de desenvolupament de programari de gestió de relacions amb el consumidor.**

Els serveis tècnics de l'Institut que promouen aquest procediment de licitació, coneixedors de les necessitats de l'Institut i de les possibles solucions que pot oferir el mercat envers les condicions tècniques requerides com a mínimes, conclouen que aquestes no esdevenen en cap cas limitatives per a la concurrència necessària d'empreses licitadores que s'ha de garantir en qualsevol procediment de licitació obert, a l'hora tampoc contenen cap element discriminatori que pugui distorsionar la competència efectiva entre les empreses licitadores potencialment capacitades per a l'execució del contracte, així com tampoc vulneren la igualtat de tracte i de total transparència en el procediment de contractació que s'impulsa per part d'aquesta direcció.

L'objecte del contracte no es divideix en lots perquè no es donen les condicions tècniques per a una eventual dispersió o descoordinació de les prestacions incloses en l'objecte del present contracte, que garanteixin l'obtenció d'ofertes més avantatjoses per a la correcta execució pública de les mateixes, ni tampoc es pot considerar adequat als interessos públics que formin part d'una unitat funcional amb altres prestacions que es puguin arribar a licitar en breu des d'aquesta direcció.

Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat	01/01/2029	31/12/2029
--	------------	------------

4.2. Càlcul de l'import de licitació del contracte

L'import de licitació del contracte és de 3.218.230,24 € (IVA inclòs), dels quals 2.659.694,41 € corresponen al pressupost net i 558.535,83 € en concepte d'IVA al tipus del 21 %.

Any	Pressupost net	IVA	Import total
2027	1.721.277,53 €	361.468,27 €	2.082.745,80 €
2028	579.891,97 €	121.777,33 €	701.669,30 €
2029	358.524,91 €	75.290,23 €	433.815,14 €
Total	2.659.694,41 €	558.535,83 €	3.218.230,24 €

L'IVA correspon al sumatori dels imports d'IVA de les fites de facturació unitàries per anualitat i no al càlcul directe de l'IVA a partir del pressupost net total anual.

Aquest import total es finançarà amb càrrec del capítol 2 i 6 de despeses de BIT i als pressupostos dels anys **2027, 2028 i 2029** segons la següent distribució:

Any	Finançament	Aplicació pressupostària	Base imposable	IVA (21%)	TOTAL
2027	Capítol 6 (P.11.6429.02)	D/64136/92612	1.721.277,53 €	361.468,27 €	2.082.745,80 €
2028	Capítol 6 (P.11.6429.02)	D/64136/92612	579.891,97 €	121.777,33 €	701.669,30 €
2029	Capítol 2	D/20601/92612	165.289,02 €	34.710,69 €	199.999,71 €
2029	Capítol 6 (P.11.6429.02)	D/64136/92612	193.235,89 €	40.579,54 €	233.815,43 €
		Total	2.659.694,41 €	558.535,83 €	3.218.230,24 €

Per una banda la despesa del contracte relacionada amb els Serveis 1-Implementació i 2-Estabilització (veure apartat 4 Abast, i concordants del PPT) s'imputa a Capítol 6 perquè es destina a l'execució d'un projecte d'inversió inclòs al Pla d'Inversions Municipals (PIM), orientat a la modernització i millora dels sistemes d'informació de la Gerència d'Habitatge. Aquesta actuació garanteix la continuïtat operativa i evita l'obsolescència tecnològica. Tot i que determinades activitats incloses dins del Servei 1.1 Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, considerades de manera aïllada, podrien assimilar-se a serveis de naturalesa consultiva, cal tenir en compte que aquestes activitats no constitueixen en cap cas una prestació autònoma ni independent, sinó que formen part indissociable del projecte d'inversió que es desenvolupa mitjançant els Serveis 1 i 2 de manera conjunta. En aquest sentit, el Servei 1 no té per objecte la prestació de serveis de consultoria genèrics o estratègics desvinculats d'un resultat material, sinó que inclou les activitats estrictament necessàries per a:

- la definició funcional i tècnica de la solució a implantar,
- el disseny de l'arquitectura de la plataforma Salesforce,
- la concreció dels requisits i del model de dades,
- el refinament de les èpiques i actuacions,
- i la preparació tècnica imprescindible per a l'execució material del Servei 2.

Aquestes activitats són condició prèvia i necessària per a la implantació efectiva de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions i no produeixen valor per si mateixes si no és com a part del projecte d'inversió, ja que el seu resultat queda materialitzat directament en els desenvolupaments, configuracions i implantacions que es duen a terme en el Servei 2. Per tant, no és possible entendre el Servei 1 com un servei de consultoria aïllat, sinó com una fase inseparable del mateix projecte d'inversió tecnològica, orientat a la modernització i millora estructural dels sistemes d'informació municipals. En conseqüència, la imputació conjunta dels Serveis 1 i 2 a Capítol 6 (Inversions) resulta coherent amb la naturalesa del projecte, amb la seva inclusió dins del Pla d'Inversions Municipals (PIM) i amb el criteri de considerar com a inversió totes aquelles despeses necessàries per a la creació, implantació i posada en servei d'un nou sistema d'informació corporatiu.

I per altra banda, la despesa del contracte relacionada amb el Servei 3-Manteniment (veure apartat 4 Abast, i concordants del PPT) s'imputarà de la següent manera:

- S'imputaran a Capítol 2 tots aquells desenvolupaments que corresponen als serveis de manteniment (apartat 4.3.3.1 Activitats de Manteniment correctiu, apartat 4.3.3.2 Activitats de Manteniment recurrent i preventiu i apartat 4.3.3.4 Serveis Transversals de Manteniment del PPT), derivats dels desenvolupaments que s'originin per part de l'adjudicatari de les actuacions incloses en l'abast d'aquest contracte un cop aquestes estiguin implantades i estabilitzades, donat que fan referència al manteniment operatiu del servei.
- S'imputaran a Capítol 6 tots aquells desenvolupaments que corresponen a evolutius recurrents (apartat 4.3.3.3 Activitats d'evolutiu recurrent), donat que estem parlant de millores funcionals, noves funcionalitats o adaptacions més significatives de la plataforma Salesforce i que es gestionaran com a petits projectes o releases menors.

El sistema de determinació de preus és mixt, sent una part a **tant alçat i una altra a preus unitaris**:

Pel que fa a la **part a tant alçat**, es compon pels següents serveis:

- Per al **Servei 1-Implementació**, que inclou 4.3.1.3 Servei 1.1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants del PPT i 4.3.1.4 Servei 1.2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació, i concordants del PPT: **a tant alçat**.
- Per al **Servei 2-Estabilització** (4.3.2 Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació, i concordants del PPT): **a tant alçat**.

Els imports totals corresponents a cadascun d'aquests serveis són els següents:

Serveis	2027 (Import IVA exclòs)	2028 (Import IVA exclòs)	2029 (Import IVA exclòs)	TOTAL (Import IVA exclòs)
Servei 1. Implementació	1.721.277,53 €	336.485,39 €	-	2.057.762,92 €
Servei 2. Estabilització	-	243.406,58 €	-	243.406,58 €
TOTAL	1.721.277,53 €	579.891,97 €	-	2.301.169,50 €

En cas que alguna empresa licitadora en la seva proposta oferís un import per servei superior als especificats amb anterioritat, estarà exclòs de la licitació per haver superat el preu màxim de licitació.

Pel que fa a la **part a preus unitaris**, es compon pels següents serveis:

- Per al **Servei 3-Manteniment** (4.3.3 Servei 3: Manteniment, i concordants del PPT): **a preus unitaris**

L'import total corresponent a aquest servei és el següent:

Serveis	2027 (Import IVA exclòs)	IVA	2028 (Import IVA exclòs)	IVA	2029 (Import IVA exclòs)	IVA	TOTAL (Import IVA exclòs)	IVA
Servei 3. Manteniment					358.524,91 €		358.524,91 €	
TOTAL					358.524,91 €		358.524,91 €	

Els preus unitaris per al servei de manteniment i gestió del canvi continuat que ofereixi l'empresa licitadora no podran superar els següents imports unitaris màxims/perfil (IVA exclòs) amb dedicació en aquest servei:

Perfil	Preu perfil IVA exclòs
Cap de Projecte sènior	77,04
Consultor/a sènior Salesforce	73,38
Consultor/a Salesforce	61,88
Analista programador/a Salesforce	45,42
Arquitecte/a Salesforce	83,86

El descompte efectuat per l'adjudicatari en el preu del Servei 3 del contracte s'aplicarà a les anteriors tarifes per perfils manteniment l'import global del mateix i augmentant, per tant les volumetries del servei.

D'acord amb la previsió de la Disposició addicional 33a LCSP, la quantia d'aquesta partida del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquesta partida del contracte condicionat a la quantitat de prestacions que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant el corresponent preu unitari.

D'acord amb la previsió de l'article 16.3.a) LCSP, l'Institut no resta obligat a exhaurir el pressupost un cop aplicada la baixa licitatòria, en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

L'import d'adjudicació del contracte serà el resultant de la suma dels següents imports:

- **L'import ofert per la part fixa o a tant alçat** (IVA exclòs) corresponent als serveis d'implementació (Servei 1) i d'estabilització (Servei 2).
- **L'import net de licitació pel que fa a la part variable** corresponent als serveis de manteniment i gestió del canvi continuat (Servei 3) que s'anirà consumint, aquest últim, **en funció dels preus unitaris oferts per l'empresa adjudicatària**.

Per tant, l'empresa adjudicatària serà remunerada mitjançant un sistema de pagament mixt: una part fixa (a tant alçat) i una altra variable de pagament per ús (a preus unitaris), d'acord amb la millor oferta presentada en aquesta licitació.

4.3. METODOLOGIA PER A LA JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS

La determinació del pressupost base de licitació es justifica a l'annex I de justificació del preu del contracte que forma part d'aquest informe.

5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte, un cop adjudicat, pot ser modificat per les següents causes i circumstàncies previstes i precisades en funció de cadascun dels serveis objecte del plec que s'acompanya.

5.1. IMPORTS MÀXIMS MODIFICACIÓ

El percentatge màxim d'ampliació és del **20 %** de l'import del contracte (IVA inclòs) en el seu conjunt i per tota la durada del contracte, i el percentatge màxim de disminució previst és del 20% de l'import inicial del contracte. A aquests imports se'ls aplicarà la possible baixa licitatòria oferta per l'adjudicatari.

En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

5.2. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PELS SERVEIS 1 I 2

Degut a la naturalesa del contracte i els serveis que conformen el seu abast, existeixen diferents motius que poden suposar una ampliació i/o disminució del contracte pel que fa als serveis 1. Implementació i 2. Estabilització. En els següents punts es mostra, per a cadascun dels serveis del contracte, els motius que poden donar lloc a una modificació del mateix:

L'entorn normatiu associat a la gestió de l'habitatge és molt canviant. L'habitatge es troba en un moment d'alta rellevància política i social, i els canvis que es poden produir a nivell legislatiu o de gestió municipal poden ser rellevants en els propers anys.

Complementàriament l'organització i prioritats municipals són dinàmiques, més tenint en compte que mentre es licita i s'adjudica aquest contracte hi haurà un canvi de mandat, possible canvi de responsables i possible canvi de criteris d'organització i canvi en les competències relatives en matèria d'Habitatge.

A nivell tecnològic l'Ajuntament de Barcelona està desplegant importants canvis en el que respecta als mòduls comuns d'administració electrònica i Oficina Virtual de Tràmits, així com el desplegament d'una estratègia de trasllat d'infraestructura al Cloud. Aquests projectes transversals o de similar característica poden tenir afectació indirecta en el pla de projecte plantejat.

Aquestes possibilitats fan necessari fer front a la possibilitat de canvis i modificacions que es puguin plantejar tant a títol normatiu, com organitzatiu o de l'entorn tecnològic en el context del projecte i serveis associats.

Per tal d'objectivar aquests possibles canvis s'ha establert una matriu que objectiva la possibilitat dels canvis, així com les següents consideracions i càlculs a utilitzar, i que es troba detallada al document annex "Càlcul detallat import de contracte_PTD Salesforce Habitatge_VDEF.xlsx", full "Ampliacions_Imp_Est".

	Grau d'impacte		
	Impacte Baix	Impacte Mig	Impacte Alt
Equip Transversal	2%	4%	6%
Equip Desplegament Salesforce	2%	4%	6%
Equip Portal Ciutadà / Promotor	4%	8%	12%
Equip Tràmits OVT	2%	4%	6%
Equip Casos d'ús IA	4%	8%	12%
Equip Migracions	2%	4%	6%
Equip Integracions	2%	4%	6%
Equip Gestió del canvi	4%	8%	12%

Aquests percentatges es calcularan sobre el desglossament fet per l'adjudicatari a la seva proposta.

Per cada equip de treball durant la fase d'implantació que detalla el plec de prescripcions tècniques es plantegen 3 tipus de modificacions:

- Impacte nivell baix: suposen una adaptació de petit nivell en el pla de treball previst derivant en un impacte de petit nivell sobre el projecte.

L'impacte es considera de nivell baix si suposa una afectació de com a màxim de entre el 2% i el 4% del pla de treball de l'equip de projecte afectat.

- Es considera màxim 2% per equips amb dimensionament superior o igual a 200 mil €.
- Es considera màxim 4% per equips amb dimensionament inferior a 200 mil €.

Si aquests canvis s'identifiquen en fase de disseny, abans d'implementar-se no aplicarà la modificació de contracte.

- Impacte nivell mig: suposen una adaptació de nivell mig en el pla de treball previst derivant en un impacte de nivell mig sobre el projecte.

L'impacte es considera de nivell mig si suposa una afectació de com a màxim de entre el 4% i el 8% del pla de treball de l'equip de projecte afectat.

- Es considera màxim 4% per equips amb dimensionament superior o igual a 200 mil €.
- Es considera màxim 8% per equips amb dimensionament inferior a 200 mil €.

Per aquests canvis, caldrà justificar que el nou abast suposa un esforç complementari respecte al plantejat inicialment.

- Impacte nivell alt: suposen una adaptació de nivell alt en el pla de treball previst derivant en un impacte de nivell alt sobre el projecte.

L'impacte es considera de nivell mig si suposa una afectació de com a màxim de entre el 6% i el 12% del pla de treball de l'equip de projecte afectat.

- Es considera màxim 6% per equips amb dimensionament superior o igual a 200 mil €.
- Es considera màxim 12% per equips amb dimensionament inferior a 200 mil €.

Implica canvis que suposen refer pràcticament tota la funcionalitat implementada o que impacten directament en la integritat i validesa del sistema a implementar.

Per aquests canvis, caldrà justificar que el nou abast suposa un esforç complementari respecte al plantejat inicialment.

- La matriu contempla el cost d'impacte en cada equip i el nivell d'impacte que se'n deriva. Aquesta matriu es troba en l'Annex 7 del plec de prescripcions tècniques.

Malgrat que la matriu i equips fan referència a la fase d'implementació, es consideren igualment aplicables a la fase d'estabilització, ja que durant aquesta fase caldrà donar continuïtat a les diverses línies de treball que es realitzen en la fase anterior per garantir la consolidació i estabilització del sistema.

En cas de ser necessària una modificació pels motius detallats amb anterioritat es plantejarà, en base a aquesta matriu quins equips es veuen afectats i amb quin impacte, amb la seva justificació detallada, per així determinar el preu objectiu de la modificació. Aquesta haurà de ser motivada i justificada convenientment.

Per a modificacions en l'abast del Servei 1 i 2 del contracte, haurà de quedar documentada la petició en concret. Les peticions de modificacions de contracte acordades, hauran de ser presentades al responsable de BIT, qui tindrà la responsabilitat d'aprovar o desestimar la petició. Es presentaran les necessitats en el comitè de direcció per tal d'obtenir la seva aprovació, que haurà de quedar reflectida i documentada en l'acta de reunió del comitè. Serà el Responsable del Contracte de BIT qui, autoritzat pel Comitè de Direcció, iniciï els tràmits necessaris. Els sistemes de control i seguiment previstos en el PPT que regeix per aquesta contractació donaran tota la informació al respecte.

Als preus indicats en la matriu d'impacte se'ls aplicarà la baixa licitatòria proposada per l'adjudicatari en fase de licitació.

5.3. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PEL SERVEI 3

Degut a la naturalesa del contracte i els serveis que conformen el seu abast, existeixen diferents motius que poden suposar una ampliació i/o disminució del contracte pel que fa al servei 3 descrit a l'apartat 4.3.3 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT. En els següents punts es mostra, per a cadascun dels serveis del contracte, els motius que poden donar lloc a una modificació del mateix.

- i. Modificacions per augment o disminució de volumetries en Serveis/aplicacions del Servei 3 de manteniment.
 - a. Els Serveis/Aplicacions utilitzats per calcular el valor del Servei 3 del contracte i les seves volumetries estan expressats a l'Annex 4 Catàleg d'aplicacions incloses al servei de manteniment del PPT i a l'Annex 5 Volumetries i dates del servei de manteniment del PPT d'aquest contracte. La modificació de les volumetries detallades a l'Annex 5 del PPT, motivades per l'operativa de l'execució del contracte o l'entrada/sortida d'un o més Serveis/Aplicacions, que impliquen un augment o decrement en les volumetries, seran motiu de modificació del contracte. La valoració econòmica de la modificació del contracte es realitzarà seguint el mateix mètode que per al càlcul del valor de contracte. Davant les modificacions de contracte és responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment de l'estructura o piràmide organitzativa de rols i perfils detallada al document "Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_VDEF.xlsx", full "Perfils manteniment". Aquesta informació haurà de ser presentada per l'adjudicatari en el comitè de direcció posterior a l'aprovació de la modificació.

Per a modificacions en l'abast del Servei 3 del contracte, per inclusió o disminució de serveis/aplicacions, sol·licituds de modificacions de volums de productes/serveis, haurà de quedar documentada la petició en concret. Les peticions de modificacions de contracte acordades, hauran de ser presentades al responsable de BIT, qui tindrà la responsabilitat d'aprovar o desestimar la petició. En cas de modificacions per augment o disminució de volumetries en Serveis/Aplicacions, es presentaran les necessitats en el comitè de direcció per tal d'obtenir la seva aprovació, que haurà de quedar reflectida i documentada en l'acta de reunió del comitè. Serà el Responsable del Contracte de BIT qui, autoritzat pel Comitè de Direcció, iniciï els tràmits necessaris. Els sistemes de control i seguiment previstos en el PPT que regeix per aquesta contractació donaran tota la informació al respecte.

En cas d'efectuar-se les modificacions del contracte segons les condicions estipulades en el present document, la valoració econòmica de la modificació es realitzarà amb la mateixa metodologia utilitzada per al càlcul del preu del servei 3 del contracte. Serà BIT el responsable d'estipular i aprovar l'esforç requerit per a l'augment o disminució del contracte. Per al càlcul de l'import requerit, s'utilitzaran les tarifes que l'adjudicatari hagi informat en la seva oferta.

5.4. ALTRES CRITERIS DE MODIFICACIÓ APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS DEL CONTRACTE

- i. Problemes infraestructurals corporatius que impossibilitin el desplegament i/o actualització de software.

- ii. Problemes organitzatius o de dedicació de les unitats de negoci de l'Ajuntament que impossibilitin la concreció, revisió i/o validació de lliurables.
- iii. Augment de necessitats de suport o formació respecte a les proposades inicialment.
- iv. Per la incorporació de Serveis sota demanda previstos a l'apartat 4.3.4 Serveis sota demanda, i concordants del PPT que vagin més enllà de la capacitat de la Bossa d'hores de Serveis sota demanda que hagi ofert la empresa adjudicatària.

El càlcul de les modificacions en aquests criteris anteriors es farà tenint en compte la tarifa IVA exclòs resultant de la suma de l'import IVA exclòs que hagi ofert l'empresa adjudicatària pels Serveis 1 i 2, dividit entre les hores totals previstes a la licitació pels Serveis 1 i 2 (37.708 hores tal i com s'especifica al document "Càlcul detallat import de contracte_PTD Salesforce Habitatge_vdef.xlsx", full "Dimensionament Imp_Est").

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El valor estimat del contracte (VEC) és de 3.490.404,05 € i es distribueix de la forma descrita a la següent taula:

	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions contracte amb increment de cost previstes	VE modificacions contracte amb disminució de cost previstes	SUMA
2027	1.721.277,53 €	0,00 €	132.984,72 €	-132.984,72 €	1.854.262,25 €
2028	579.891,97 €	0,00 €	132.984,72 €	-132.984,72 €	712.876,69 €
2029	358.524,91 €	0,00 €	132.984,72 €	-132.984,72 €	491.509,63 €
2030	- €	298.770,76 €	132.984,72 €	-132.984,72 €	431.755,48 €
Total	2.659.694,41 €	298.770,76 €	531.938,88 €	-531.938,88 €	3.490.404,05 €

7. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència del present contracte podrà prorrogar-se per acord de l'òrgan de contractació, comunicant-se l'avís d'aquesta voluntat de prorrogar al contractista dos mesos abans de la finalització de la vigència inicial del contracte o de les seves pròrrogues, fins a un màxim de 10 mesos. Aquest acord de l'òrgan de contractació serà obligatori per a l'empresari.

El servei sobre el que aplicaria la possibilitat de pròrroga del contracte seria el corresponent al servei 3 descrit a l'apartat 4.3.3 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT.

La distribució de pressupost de la pròrroga per capítol i any seria la següent:

Any	Període	Capítol	Pressupost net	IVA	Import total
2030	de l'1-1 al 31-10	II	137.740,85 €	28.925,58 €	166.666,43 €
2030	de l'1-1 al 31-10	VI	161.029,91 €	33.816,28 €	194.846,19 €

BIT es reserva la facultat de no prorrogar tots els serveis-aplicacions objecte del contracte, o si s'escau prorrogar aquests per un termini inferior a la durada de la pròrroga màxima inicialment prevista.

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

8. REVISIÓ DE PREUS

Ateses les característiques del contracte l'adjudicatari no tindrà cap dret per a la revisió de preus.

9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ

L'adjudicació d'aquest contracte de serveis pel procediment obert estarà subjecte a regulació harmonitzada i de tramitació ordinària.

En virtut d'allò que exigeix l'art. 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic es justifica el següent:

1. Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 156 i ss de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.
2. Que la valoració de les proposicions per determinar l'oferta més avantatjosa atindrà a altres criteris directament vinculats a l'objecte del contracte que van més enllà del preu, ja que les prestacions objecte de la present contractació no estan perfectament definides tècnicament (art. 145.3 d) i g) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic) atenent a la complexitat dels coneixements tècnics i l'alt grau de maduresa organitzativa que es necessiten per a l'execució del contracte, hi ha la possibilitat que existeixin variacions en l'execució del mateix que el millorin.

Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:

La puntuació màxima serà de 100 punts.

9.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR

El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris que depenen de judici de valor és de..... 49 punts

La puntuació que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor supera el 40% de la puntuació total i estableix una excepció a 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 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16, degut al fet de l'existència de factors d'innovació i tecnològics determinants en l'execució del contracte que només poden ser mesurats i que esdevenen del tot necessaris valorar amb motiu de l'abast i naturalesa del contracte, i per poder avaluar de manera exhaustiva, justa i adient les propostes de les diferents empreses licitadores no és possible prescindir de cap d'aquests criteris. Amb aquesta ponderació per un total de 49 punts permeten incloure criteris de valoració per cadascuna de les parts rellevants de la proposta i considerar així doncs tots els aspectes necessaris que comportin una millora en la qualitat de l'execució del contracte.

A nivell general i d'aplicació a tots els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor, es valorarà a partir de l'enteniment del plec tècnic, de l'abast i el servei específic del contracte la seva aplicació en millores i idees a aplicar sobre el servei. No es tindran en consideració la còpia directa d'elements i/o apartats del plec tècnic, i es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva tipologia, així com pel context de treball detallat (eines i procediments).

Drets de la propietat intel·lectual:

El contingut de les ofertes dels licitadors que resultin adjudicatari, passarà a ser propietat de l'Institut en concepte de cessió i sense que les empreses licitadores tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

Sistema de valoració ponderat:

1. La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors. Es valorarà cada subcriteri com a **alt, mig-alt, mig o baix** en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.
2. En el procés de valoració s'identificarà, relacionarà i avaluarà el conjunt d'elements avantatjosos objecte de valoració en cada criteri, d'acord amb els subcriteris següents:
 - a. **Completa:** Es considera que la proposta realitzada dona resposta a tots els aspectes que se sol·liciten avaluar. A més es considera que té la concreció, profunditat i particularitat suficient, i desenvolupa tècnicament i funcionalment els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris avaluats. Per altra banda, ha de permetre verificar que la proposta s'argumenta d'una forma racional i lògica en el seu conjunt.
 - b. **Específica:** Es considera que la proposta s'adequa a l'objecte del contracte, a l'arquitectura, a l'organització, als serveis i als negocis implicats i als sistemes d'informació que formen part.
 - c. **Aporta Valor:** Es considera que la proposta aporta valor quan es tradueix en un impacte rellevant sobre la pròpia prestació del servei i/o al conjunt de sistemes d'informació a mantenir i transformar. Per tant, hauran de mostrar que aporta un valor afegit o millora en la prestació del servei. Per altra banda, per aportar valor ha de ser factible dur-la a terme en el context descrit al plec tècnic, tenint en compte l'organització descrita, el catàleg de serveis-aplicacions, l'arquitectura i requisits generals.

Els subcriteris seran valorats d'acord amb la taula següent, que aplicarà els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima:

Concepte	Nivell d'adequació			
	Alt	Mig-Alt	Mig	Baix
Complerta	100%	70%	40%	10%
Específica	100%	70%	40%	10%
Aporta Valor	100%	70%	40%	10%

S'aplicaran els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima de cada subcriteri, en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta d'ofertes.

L'oferta que no assoleixi un nivell mínim (baix) d'adequació o no respongui al que se li demana en l'apartat, serà valorada amb 0 punts. El nivell d'adequació el definim:

- **Nivell alt:** Nivell d'adequació superior a l'ordinària.
- **Nivell mig alt:** Nivell d'adequació que supera el nivell mitjà, però que no arriba al nivell d'adequació superior.
- **Nivell mig:** Nivell d'adequació mitjà, entre el nivell superior i el baix.
- **Nivell baix:** Nivell d'adequació, que no arriba al nivell mitjà però que supera el nivell mínim d'adequació.

- **Plantejament del projecte..... fins a 10 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 4 del PPT, que **permeti la valoració de millores** en relació al **plantejament del projecte**.

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces de plantejar millores sobre el plantejament del projecte en totes les fases que formen part de l'abast del contracte, així com, respecte als factors clau que intervenen. En concret es requereix propostes associades a:

- Implementació
- Estabilització
- Manteniment

sobre les qüestions següents:

- Pla de projecte
- Mapa d'actors
- Model de gestió del servei i coordinació equips
- Seguiment i gestió ANS
- Pla de gestió del canvi
- Pla de riscos
- Pla de qualitat

- Pla de recepció i transferència de coneixement

Apartats del plec tècnic de referència principals:

- 4. Abast
- 6. Organització
- 7. Marc de Treball
- 8. Qualitat del Servei

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Completa	4
Específica	4
Aporta Valor	2

Justificació criteri: Un millor enfocament de l'execució del projecte d'implantació d'una eina CRM com Salesforce adaptada a les necessitats d'habitatge permet maximitzar la coordinació entre els diferents actors i equips implicats, garantir la consecució de fites, gestionar millor l'abast, controlar els riscos i optimitzar la qualitat del producte resultant.

- **Enfocament funcional de la solució..... fins a 10 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 5 del PPT, que **permeti la valoració de millores** en relació a **l'enfocament funcional de la solució**.

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces de plantejar millores sobre el plantejament funcional i procediments associats per la tramitació dels processos d'habitatge que formen part de l'abast del contracte, així com, respecte als factors clau que intervenen. En concret es requereix propostes associades als procediments:

- Registre de Sol·licitants d'Habitatge Protegit
- Adjudicació d'Habitatge Protegit
- Mesa d'Emergències

sobre les qüestions següents:

- Canals de tramitació
- Fluxos de tramitació
- Signatura i gestió documental
- Interoperabilitat
- Comunicacions, notificacions i publicacions
- Traçabilitat de l'expedient (intern i ciutadà)
- Seguretat i protecció de dades personals

Apartats del plec tècnic de referència principals:

- 4.Abast
- 5.1 Requisits Funcionals

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Completa	4
Específica	4
Aporta Valor	2

Justificació criteri: Un millor enfocament de la solució funcional d'una eina CRM com Salesforce permet maximitzar l'aprofitament de les capacitats de la plataforma que es vol implantar en els àmbits d'Habitatge, incorporar millores en els procediments actuals per reduir càrregues de treball de la ciutadania i dels professionals municipals i possibilitar un major focus en l'atenció a la ciutadania, millorar la comunicació amb el ciutadà i homogeneïtzar procediments interns.

● **Enfocament tecnològic de la solució..... fins a 10 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 5 del PPT, **que permeti la valoració de millores** en relació al **enfocament tecnològic de la solució**.

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces de plantejar millores sobre el plantejament tecnològic, arquitectural i de funcionament, associats al desplegament de la solució d'habitatge sobre el CRM Salesforce que forma part de l'abast del contracte, així com, respecte als factors clau que intervenen. En concret es requereix propostes associades a:

- Implementació Tràmits – OVT
- Implementació Backoffice
- Implementació Portals del ciutadà i promotor
- Pla Integracions
- Pla Migració

sobre les qüestions següents:

- Maximització parametrització del producte
- Optimització de l'ús llicències disponibles i minimització en cas de ser possible
- Mantenibilitat
- Escalabilitat
- Usabilitat
- Modularitat

- Rendiment

Apartats del plec tècnic de referència principals:

- 4.Abast
- 5.2 Requisits Tècnics

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Completa	4
Específica	4
Aporta Valor	2

Justificació criteri: Un millor enfocament de la implementació de la solució a nivell tecnològic i arquitectural sobre l'eina CRM Salesforce permet maximitzar l'aprofitament de les capacitats de la plataforma que es vol implantar en els àmbits d'Habitatge, incorporar millores en la seva parametrització que permetin una major modularitat, escalabilitat i usabilitat a futur, així com una optimització dels costos de llicències i manteniment futur.

- **Propostes d'innovació..... fins a 10 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 5 del PPT, **que permeti la valoració de millores** en relació a **propostes d'innovació aplicades al projecte, producte o servei**.

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces de plantejar millores conceptuals relatives a la innovació dins de l'àmbit del propi servei, associats al desplegament de la solució d'habitatge sobre el CRM Salesforce que forma part de l'abast del contracte i plataforma actual, així com, respecte als factors clau que intervenen. En concret es requereix propostes associades a:

- Casos d'ús per aplicar intel·ligència artificial
- Reporting, explotació de dades i indicadors
- Automatismes i robotitzacions
- Gestió del projecte/servei
- Metodologies

Apartats del plec tècnic de referència principals:

- 4.Abast
- 5.1 Requisits Funcionals
- 5.2 Requisits Tècnics

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Completa	4
Específica	4
Aporta Valor	2

Justificació criteri: L'aplicació d'innovació tant al propi projecte, al producte resultant o al servei que se'n deriva amb la solució sobre l'eina CRM Salesforce permet maximitzar l'aprofitament de les capacitats de la plataforma que es vol implantar en els àmbits d'Habitatge, incorporar major eficiència en el seu funcionament, així com una optimització dels processos i un accelerador en la transformació del propi servei i dels sistemes implicats. Aquest fet permetrà garantir un extra de millor qualitat en el servei, millorant tant la resolució de les necessitats i l'aportació de valor afegit a l'Ajuntament, com la imatge de BIT envers usuaris interns i externs.

• **Proposta de Maqueta Salesforce Habitatge..... fins a 9 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Maqueta en la Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 5 del PPT, **que permeti la valoració de millores** en relació al desplegament sobre la plataforma Salesforce del sistema d'informació d'habitatge partint de la maqueta prèvia existent i estructurada per un desenvolupament a mida.

S'entén "Maqueta Salesforce Habitatge" com a una Maqueta funcional no productiva, sense valor contractual executable, només demostrativa.

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces de plantejar millores relatives en els següents aspectes clau pel negoci d'habitatge:

- Gestió de llistats d'adjudicacions
- Gestió i actes de mesa d'emergències
- Portal del ciutadà

Apartats del plec tècnic de referència principals:

- 4.Abast
- 5.1 Requisits Funcionals
- 5.2 Requisits Tècnics

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Completa	4
Específica	4
Aporta Valor	1

Justificació del criteri: Una bona proposta tècnica visualitzada a través de la maqueta assegura la correcta comprensió de les necessitats i problemàtica d'habitatge, la viabilitat del desplegament de la solució i l'acceleració del disseny i implementació posteriors.

9.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA

El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris automàtics és de51 punts

- **PREU.....fins a 26 punts**

La selecció de la millor oferta es fonamenta en una adequada relació entre la qualitat i el preu.

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 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix resultant del sumatori de l'oferta a tant alçat per la part dels serveis 1 i 2 (preu del projecte) més l'oferta a preus unitaris per la part del servei 3 (preu del manteniment, essent aquest el resultant del sumatori total de multiplicar cada preu unitari ofert per cada perfil per l'estimació de volumetries establertes, sense excedir en cap cas el preu unitari màxim de cap dels perfils de manera individual), que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació (és a dir, el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs, això és, pels serveis 1 i 2 el pressupost màxim de licitació per aquests serveis, IVA exclòs, i pel servei 3 el pressupost global màxim del servei 3, IVA exclòs) i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març:

Els punts s'atorgaran en funció de la següent fórmula:

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

Respecte del preu ofert per la part del servei 3 (manteniment), serà el resultat d'aplicar els preus unitaris oferts per cada perfil a la taula de preus perfil/hora (detallats a la columna F "Preu perfil IVA exclòs" del full "Perfils manteniment", files 42-46, de l'Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_Vdef.xlsx").

Cap dels preus unitaris oferts (sense IVA) per perfil podrà superar els indicats individualment per cadascun d'ells a l'esmentada columna F. La superació d'un o més dels preus unitaris màxims serà motiu d'exclusió de la licitació.

Justificació del criteri: per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte el preu, sense IVA, ofert per les empreses licitadores com a criteri directament vinculat amb l'objecte del contracte, tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula anteriorment referenciada.

• **ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT..... fins a 25 punts**

- **Número de certificacions actives (no expirades) del personal a adscriure a l'execució del contracte..... fins a 10 punts**

En aquest apartat es valorarà, la qualificació tècnica addicional de les persones que conformaran l'equip de treball vinculat a l'execució del contracte. Aquesta valoració s'aplicarà exclusivament a les certificacions que superin els requisits mínims de solvència tècnica establerts a la clàusula 9.2.1 del PPT.

Les certificacions addicionals que es valoren tenen una vinculació directa amb les prestacions objecte del contracte, i han d'estar vigents en el moment de finalització del termini de presentació d'ofertes.

Per a cada perfil professional adscrit, es puntuaran les certificacions (o els seus equivalents reconeguts oficialment, si escau) que es detallen a la següent graella:

Perfil	Certificacions valorades (excloent mínimes obligatòries)	% mínim de persones de l'equip assignat al contracte per cada perfil que caldrà acreditar que disposen de les certificacions valorades per obtenir la puntuació	Punts
Cap de Projecte Sènior i Responsable del Contracte	PMP® (Project Management Professional) o PRINCE2® Practitioner o AgilePM® Practitioner	100%	0,5
	Salesforce Certified Administrator (per a comprensió de la plataforma) o Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional o Salesforce Certified Business Analyst	100%	0,5
Arquitecte/a Salesforce	Salesforce Certified Data Architect o Salesforce Certified Sharing and visibility Architect o Salesforce Certified Platform APP Builder	100%	0,5
	Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional o Salesforce Certified Business Analyst	Com a mínim 1 persona	1
	Salesforce Agentforce Specialist	100%	0,5
	Salesforce Certified Development Lifecycle and Deployment Architect o Salesforce Certified Identity and Access Management Architect o Salesforce Certified Integration Architect o Certificacions específiques en núvols directament relacionats amb PSS (ex: Service Cloud, Experience Cloud).	100%	0,5

Consultor/a Sènior Salesforce	Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional	Com a mínim 1 persona	1
	Salesforce Certified Experience Cloud Consultant o Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Salesforce Certified Data Cloud Consultant o Salesforce Certified Omnistudio Consultant o Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant o Salesforce Certified Field Service Consultant	>=50%	1
Consultor/a Salesforce	Salesforce Certified Administrator	>=50%	0,5
	Salesforce Certified Business Analyst o Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional	Com a mínim 1 persona	1
	Salesforce Certified Experience Cloud Consultant o Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Salesforce Certified Data Cloud Consultant o Salesforce Certified Omnistudio Consultant o Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant o Salesforce Certified Field Service Consultant	>=50%	0,5
Analista Programador/a Salesforce	Salesforce Certified Platform Developer I o Salesforce Certified JavaScript Developer I o Salesforce Certified OmniStudio Developer	>=75%	1
Analista Programador Integracions	MuleSoft Certified Developer - Level 2 (Mule 4) o MuleSoft Certified Integration Architect - Level 1 o MuleSoft Certified Platform Architect - Level 1.	Com a mínim 1 persona	1
Tècnic de Testing / Quality Assurance (QA)	ISTQB Advanced Level (Test Analyst, Technical Test Analyst, Test Manager) o ISTQB Agile Tester o Salesforce Certified Platform App Builder o Certificacions en eines d'automatització de proves compatibles amb Salesforce o específiques (Copado Robotic Testing, Provar, etc.).	100%	0,5

Les certificacions que es valoren en aquest criteri seran considerades vàlides amb independència del país en què hagin estat expedides, sempre que es tracti de certificacions oficials, que estiguin actives (no expirades) i que corresponguin exactament a les certificacions especificades en els criteris de valoració i a l'apartat 9.2.1 del Plec de prescripcions tècniques. A aquests efectes, caldrà garantir que:

- Les certificacions aportades corresponen al personal que s'adscriurà efectivament a l'execució del contracte, aquest personal s'adscriu al perfil concret pel qual es requereix o es valora la certificació.
- Es compleixen els requisits de localització del personal, en els termes establerts al plec.
- Es respecten la resta de condicions respecte l'equip de treball, en els termes establerts al plec.

Justificació criteri: La inclusió d'aquest criteri s'empara en l'article 145.2.2n de la LCSP, que permet valorar la qualificació i experiència del personal adscrit sempre i quan aquesta afecti de manera significativa a l'execució del contracte. Atès que l'objecte d'aquest contracte implica prestacions de naturalesa complexa (o intel·lectual), la possessió de certificacions específiques per part de l'equip que s'adscriurà a l'execució del contracte constitueix un factor que millora la qualitat intrínseca de l'oferta i el nivell de rendiment del servei, en els termes que es justifiquen a la clàusula 9.2.1 del PPT per a cada família de certificacions que esdevenen objecte de valoració, en tant en quant garanteixen una execució tècnica superior als estàndards mínims requerits al PPT, una reducció de riscos operatius, i una major eficiència en la resolució d'incidències

complexes, així com l'aplicació de metodologies contrastades que assegurin la continuïtat i la qualitat del servei.

○ **Bossa d'hores per a serveis sota demanda..... fins a 15 punts**

Es valorarà el compromís de l'empresa licitadora de posar a disposició de l'Institut una bossa d'hores addicionals, sense cost econòmic per a l'òrgan de contractació, per a la prestació de **serveis sota demanda**, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat **4.3.4 Serveis sota demanda del PPT**.

Aquestes hores es destinaran exclusivament a les següents actuacions:

- Desenvolupaments específics o adaptacions del sistema CRM, incloent integracions i migració de dades complementàries
- Assessorament expert en tasques de consultoria funcional o tècnica
- Accions formatives addicionals dirigides al personal usuari o administradors
- Casos d'ús d'intel·ligència artificial complementaris
- Implementació de dashboards d'indicadors i les seves integracions

S'atorgarà punts en funció de la dimensió del cas d'ús a costa de l'adjudicatari:

- Bossa de 500 hores.....2 punts
- Bossa de 1.000 hores.....5 punts
- Bossa de 2.000 hores.....10 punts
- Bossa de 3.000 hores.....15 punts

El màxim d'hores puntuables és de 3.000. Les ofertes que superin aquest límit no rebran puntuació addicional per l'excés, al considerar-se que aquesta xifra cobreix la totalitat de les necessitats previsibles del servei durant la vigència del contracte.

Justificació criteri: la inclusió d'aquest criteri d'adjudicació, configurat com una millora o prestació addicional, es fonamenta en la necessitat d'assegurar la màxima eficiència i adaptabilitat de l'eina de gestió durant tota la seva vida útil. Aquestes hores es destinen a actuacions (desenvolupaments, consultoria, formació, casos d'ús d'IA, dashboards d'indicadors) que estan estrictament vinculades a l'objecte del contracte, ja que incideixen directament en el rendiment i la utilitat del sistema CRM per a l'Institut. L'establiment d'aquesta bossa d'hores permet a l'Institut disposar d'una flexibilitat operativa essencial per abordar necessitats d'evolució o imprevistos tècnics sense haver d'incórrer en la rigidesa procedimental de les modificacions contractuals, garantint així la continuïtat i la millora contínua del servei. Des de l'òptica de la millor relació qualitat-preu, aquest compromís de l'empresa licitadora suposa un avantatge econòmic i tècnic real, ja que permet obtenir prestacions d'alt valor intel·lectual sense un increment del preu del contracte.

Per tal de respectar el principi de proporcionalitat i salvaguardar la competència efectiva, s'ha fixat un límit màxim de 3.000 hores puntuables. Aquest límit evita el risc de licitacions a cegues o ofertes desproporcionades que puguin comprometre la viabilitat de l'oferta o el caràcter oneros del contracte, ajustant la valoració a les necessitats reals i previsibles de l'Institut, tot garantint-se la transparència i la igualtat de tracte entre les empreses licitadores.

L'establiment d'un criteri de valoració de borsa d'hores complementàries (fins a 3.000 hores) respon a la necessitat de reforçar la qualitat efectiva del servei, garantint capacitat real d'adaptació i evolució durant totes les fases del projecte (execució, estabilització i manteniment). Aquestes hores no tenen caràcter hipotètic sinó que es destinaran prioritàriament a cobrir ampliacions funcionals/tecnològic, ajustos d'abast i desenvolupaments addicionals previstos, sense necessitat inicial d'ampliar el contracte. La seva ponderació s'ha definit en relació amb l'impacte econòmic real per a l'empresa (equivalent aproximadament a un 8% de l'esforç total dels serveis inclosos), mantenint-ne el caràcter accessori i proporcionat. El criteri contribueix a minimitzar baixes econòmiques excessives que poden comprometre la qualitat, afavorint ofertes més robustes i sostenibles.

LIMITS PER A LA CONSIDERACIÓ D'OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS.

Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes envers el preu de licitació o, en el cas d'un únic licitador, un diferencial del 20% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes envers el preu de licitació es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5 punts percentuals respecte del percentatge de rebaixa de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana del percentatge de rebaixa de les ofertes envers el preu de licitació s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan el percentatge de rebaixa sobre el preu de licitació d'una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior a 5 punts percentuals.

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

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

A l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

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

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els

imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

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

10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Les empreses licitadores han d'acreditar els següents requeriments de solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínims següents, els quals no suposen cap limitació efectiva a la concurrència d'empreses que cal preservar en qualsevol licitació per procediment obert, d'acord amb els paràmetres fixats a la LCSP. En aquest sentit, respecte de la solvència econòmica i financera es fixa el criteri del volum de negocis i, aquest s'estableix en un import inferior a una vegada i mitja de l'annualitat mitjana del valor estimat del contracte; i, en relació a la solvència tècnica i professional requerida, es fixa la seva acreditació mitjançant la relació dels principals serveis en els darrers tres anys, d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, resultant l'import mínim requerit a les empreses licitadores i, que han de justificar l'any de major execució al voltant del 70 % de l'annualitat mitjana del valor estimat del contracte.

Atenent que la proporcionalitat de la solvència esdevé un concepte jurídic indeterminat i, conseqüentment procedeix examinar casuísticament si els paràmetres establerts esdevenen objectivament admissibles en relació a l'objecte del contracte, atenent la seva complexitat tècnica i respectiva dimensió econòmica, entre d'altres possibles circumstàncies, es constata des de la vessant formal constituïda pel principi de legalitat que pel fet de sol·licitar els mínims que fixa la LCSP es justifica directament la proporcionalitat d'aquests requeriments de solvència i, per tant no es perjudica la competitivitat ni es restringeix injustificadament la concurrència de les empreses en condicions d'igualtat, en resultat aquestes exigències del tot adequades a la dimensió econòmica i complexitat tècnica del contracte que comporta la necessitat d'exigir aquesta experiència mínim tant a les empreses licitadores com a l'equip a adscriure en ares a garantir la correcta execució de les prestacions a satisfacció de l'administració.

I, per altra banda des de la vessant teleològica de la proporcionalitat que comporta un enjudiciament de l'admissibilitat i idoneïtat dels concrets requisits de solvència, es constata que la solvència requerida no es circumscriu en concret a cap dels sectors possibles amb què acreditar aquesta, podent-se valdre les empreses licitadores tant dels serveis prestats en l'àmbit públic com privat indistintament; així mateix, tampoc es requereix una dilatada ni excessiva experiència professional empresarial ni de l'equip tècnic a adscriure al contracte, de conformitat amb els principis proclamats a l'article 1 de la LCSP, resultant aquesta la necessària i indispensable per assolir l'objectiu que es persegueix amb la consecució d'aquests serveis.

Tenint en compte tot això, entenem que existeix un just equilibri entre la solvència mínima exigida, tant econòmica com tècnica, i un ventall suficientment ampli per tal de garantir la màxima concurrència i competitivitat, tot atenent a que, per sota dels límits mínims establerts, resultaria inviable la correcta execució del contracte, atesa la seva complexitat i els mitjans personals i materials mínimament necessaris.

10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un import igual o superior a 1.308.901,52 €.

En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

10.2. 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 d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar als que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 581.734,01€.

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 dígits dels respectius codis CPV.

A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, les empreses licitadores hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte un equip de treball mínim amb la certificació i l'experiència professional per a cada perfil professional tal i com s'exigeix al plec de prescripcions tècniques, a la clàusula 9.2 Equip de treball, i concordants del PPT. Aquesta exigència es justifica en el fet que els treballs inclosos a l'abast del contracte tenen una complexitat molt alta i requereixen el domini de múltiples disciplines en que només es pot ser competent després d'anys d'experiència.

De la mateixa manera, aquelles empreses licitadores que comptin amb 50 o més treballadors/es, hauran d'acreditar que compleixen amb l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat conforme amb allò disposat a l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat de dones i homes.

Ateses les característiques del present contracte, l'òrgan de contractació considera que resulten adequades per incorporar a aquest contracte les clàusules sobre criteris d'adjudicació o condicions d'execució de caràcter social, d'acord amb allò previst a l'apartat 1er de l'art. 145.2 de la LCSP; del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, la normativa pertinent que esdevingui d'aplicació.

11. SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP, la qual cosa no li eximirà de la responsabilitat de la prestació del servei ni del compliment de l'ANS.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.b) LCSP, el contractista haurà de comunicar per escrit la seva intenció de celebrar els subcontractes, assenyalant la part de la subcontractació que pretén subcontractar i la identitat, dades de contacte i representant o representants legals del/de la subcontractista, i justificant suficientment l'aptitud d'aquest per a executar-la. Aquesta comunicació s'ha d'efectuar posteriorment a l'adjudicació del contracte i com a més tard, quan s'iniciï l'execució del mateix.

L'empresa contractista està obligada a abonar als subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP. D'acord amb les previsions de l'article 217 es podrà verificar el compliment d'aquesta obligació i serà obligatori fer-ho en els contractes de serveis de valor estimat superior a 5 milions d'euros i en els contractes en els quals l'import de la subcontractació sigui igual o superior al 30 per cent del preu del contracte.

Per tal d'assegurar el compliment d'obligació del pagament en termini a les empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària ha de presentar la relació detallada i els justificants de pagament establerts a l'article 217.1 LCSP. L'incompliment d'aquestes obligacions es considera falta molt greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.

Els tercers subcontractats no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

En cas que els tercers subcontractats tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'adjudicatari ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació (que en donarà publicitat en el perfil de contractant) i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

L'empresa contractista està obligada a abonar als subcontractistes el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.

El/la responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu a les empreses subcontractades.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractades.

Donat que la decisió o necessitat de subcontractació és associada a l'empresa licitadora, en el seu cas a l'empresa adjudicatària, els costos de gestió associats a la pròpia subcontractació, facturació interna, seguiment, coordinació, etc. correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària i no és imputable com a hores del servei.

Aquest requeriment serà idèntic en cas de presentació com a UTE – Unitat Temporal d'Empreses. La gestió interna entre les empreses que formin la UTE no pot ser a càrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

12. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

En virtut de la resolució adoptada pel Gerent de l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia en data de 24 de febrer de 2025 i publicat al [perfil del contractant](#) en data de 26 de febrer de 2025, i de conformitat amb l'art. 326 i la disposició addicional segona de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic i la [circular interna](#) de la gerent municipal de data 16 d'abril de 2026 la mesa de contractació estarà constituïda per:

- President: Director/a de serveis Generals de BIT, o el/la suplent designat/da.

- Vocal: Cap del Departament d'Aprouisionament de BIT, o el/la suplent designat/da.
- Vocal: Un/a Tècnic/a competent en la matèria de BIT, o el/la substitut/a que es designi.
- Vocal: Secretària Delegada de BIT, o qualsevol Lletrat/da de la plantilla de BIT.
- Vocal: Interventor/a delegat/da, o el/la titular de l'òrgan que tingui atribuïda la funció de control econòmic pressupostària.
- Secretari/a: Lletrat/da de la plantilla de BIT, o el/la suplent que es designi.

13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que no es porti a terme cap activitat dins de les previstes en els serveis inclosos en aquest contracte que pugui crear algun conflicte i que pugui perjudicar la imatge del BIT o de l'Ajuntament de Barcelona. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos, aquesta podria ser motiu de sanció.

És responsabilitat de l'adjudicatari prestar tots els serveis que s'indiquen en el punt 4. Abast, i concordants, del PPT.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari del contracte ho comunicarà a BIT i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides a l'apartat 9.2. "Equip de treball" del Plec de Prescripcions Tècniques; en cas contrari i sense el consentiment de BIT aquest fet serà susceptible de sanció.

A més de les obligacions establertes en el Plec de clàusules administratives generals, l'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta si s'escau a la Seguretat Social o qualsevol altre sistema de provisió social ajustat a dret, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Institut qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- c) Mantenir la dedicació exclusiva mínima que s'exigeix a l'apartat 9.2 del Plec de Prescripcions Tècniques en relació als perfils que s'hi relacionen.
- d) 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.
- e) 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/la responsable del contracte.
- 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) Fer una correcta gestió ambiental del seu 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.
- h) Vetllar perquè totes les accions del present contracte garanteixin el respecte als principis de no discriminació i igualtat de tracte relatius a:
 - La no discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, ideologia, nacionalitat, raça, ètnia, religió, edat, diversitat funcional o de qualsevol altre índole.
 - La dignitat i llibertat de les persones.
- i) Comunicar per escrit a l'Institut el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud de l'empresa contractista de l'empresa subcontractada. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5% del preu del contracte.
- j) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- k) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- l) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
- m) 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 l'Estat, d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP .

14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 202 LCSP i en concordança amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, i la resta de normativa d'aplicació amb vigència actual, s'inclouen al contracte les següents condicions especials d'execució, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspectes.

De caràcter social:

14.1 El pagament directe del preu a les empreses subcontractades

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu al contractista principal i **amb efectes alliberadors**.

14.2 L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades

D'acord amb la previsió de la clàusula 23 del PCAP, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida per la persona responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admetran pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'ajuntament per al contractista.

Aquesta condició es considerarà essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

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

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

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

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

14.4 Pla o mesures d'igualtat

Quan l'empresa contractista no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'Igualtat presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, 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 la contractista 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 document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa contractista presentarà un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

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

14.5 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 Feminismes i LGTBI 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.

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

14.6 Mesures contra l'assetjament sexual i l'assetjament 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'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com garantir la capacitat del personal en la detecció i l'abordatge de les situacions d'assetjament que puguin patir les persones usuàries finals.

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

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 penalitat 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 Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

14.7 Recollida de dades desagregades per sexe

Per poder fer una anàlisi amb perspectiva de gènere és imprescindible disposar de dades desagregades per sexe de totes les persones que tenen relació amb el servei, ja sigui com a usuàries, proveïdores o personal contractat. La mesura és d'especial significació en tots aquells contractes en què tingui lloc atenció directa a persones usuàries així com en aquells amb mà d'obra intensiva.

L'entitat adjudicatària aportarà totes les dades relatives a les persones amb relació amb la prestació, ja es tracti d'usuàries/àries, proveïdores o personal contractat, que li siguin requerides per l'òrgan de contractació durant l'execució del contracte, desagregades per sexe.

14.8 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 penalitat 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 Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades a considerar pel nivell de risc que comporta el seu tractament, per cada servei de l'abast del present contracte, s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític):

- **especialment protegides:** ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificatives.

Altres dades (nivell Baix):

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.

- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **econòmic-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **infraccions:** administratives.

Aquestes dades de caràcter personal que es trobaran en servidors propietat de l'Ajuntament, seran tractades únicament amb la finalitat de realitzar els serveis de definició, configuració, desenvolupament, implantació i manteniment referents a les tasques incloses en l'execució del contracte i detallades a l'apartat 4 del PPT.

Els tractaments afectats són:

Sector municipal responsable	Codi tractament	Nom del tractament	Finalitat del tractament
Ajuntament de Barcelona, Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona	0664	Gestió dels serveis públics vinculats a l'habitatge a la ciutat de Barcelona	Gestionar els serveis d'habitatge de Barcelona que inclouen donar informació i assistència a la ciutadania i cercar possibles solucions a les diferents demandes que pugui plantejar, facilitar l'accés a un habitatge digne i assequible mitjançant les borses d'habitatge de lloguer privat així com les promocions d'habitatge amb protecció oficial públiques i privades, especialment als col·lectius més vulnerables, atorgar prestacions econòmiques per al pagament del lloguer o deutes de rendes o per obres de rehabilitació i assessorar i mediar per a solucionar conflictes entre propietaris i inquilins o per situacions de pèrdua d'habitatge i ocupacions. Realitzar estudis i/o enquestes en relació a l'àmbit d'habitatge.
Ajuntament de Barcelona, Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona	0254	Gestió del Parc Públic Municipal d'Habitatges, Aparcaments i Locals	Gestió del patrimoni immobiliari destinat a polítiques socials. Facilitar informació i assessorament en relació a les polítiques socials d'habitatge i vetllar pel compliment de la funció social del dret de propietat en el conjunt del parc d'habitatge de la ciutat. Interlocució i mediació entre arrendataris, comunitats de veïns, propietaris o gestors d'habitatges i Serveis socials
Ajuntament de Barcelona, Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona	0452	Gestió de la disciplina derivada de la Llei d'Habitatge	Gestió dels expedients de disciplina derivats de la Llei d'Habitatge

https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/relacio_tractaments.pdf

NOTA: A data de preparació d'aquesta licitació, la Gerència d'Habitatge està revisant els seus registres de tractament propis. En el moment d'adjudicació s'actualitzarien segons el nou registre, si aquest canvia.

L'empresa adjudicatària haurà de participar activament en l'anàlisi de riscos/impacte associats al tractament de dades i a l'aplicació d'intel·ligència artificial sobre els processos i dades impactats.

En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de BIT i/o l'Ajuntament de Barcelona, l'empresa adjudicatària serà considerada responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

BIT repercutirà en l'empresa adjudicatària els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'empresa adjudicatària. En tot cas, l'empresa adjudicatària s'obliga a mantenir indemne BIT i l'Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

16. Incompliments i sancions

El fet que s'hagin realitzat totes les activitats previstes en els serveis inclosos en aquest contracte, no eximeix a l'adjudicatari de la responsabilitat descrita als apartats 13 i 14 d'aquest informe.

A l'apartat 8.4 del plec de prescripcions tècniques (PPT) es detallen els detriments en la facturació que s'aplicaran en cas d'incompliment dels ANS requerits al PPT. Els ANS s'estructuren en funció dels diferents serveis inclosos en el contracte i que estan definits a l'apartat del PPT:

- Servei 1: Implementació.
 - Servei 1.1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic.
 - Servei 1.2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació.
- Servei 2: Estabilització.
- Servei 3: Manteniment.

La falta de qualitat dels productes gestionats o lliurats durant l'execució del contracte pot suposar l'aplicació d'incompliments de la forma següent:

- **Incompliment lleu:** Es considerarà un incompliment lleu:
 - No entregar la documentació del servei: Informes i actes dels diferents comitès establerts a l'apartat 6 del plec de prescripcions tècniques, amb la periodicitat i contingut mínim previst o amb les millores que l'adjudicatari hagi proposat.
 - No documentar correctament o adjuntar la documentació justificativa de la tasca realitzada en cada servei de contracte a l'eina d'enregistrament de peticions o qualsevol altra eina estipulada pel BIT.
 - Incompliment d'un o varis dels ANS de l'apartat 8.4 del plec de prescripcions tècniques durant més d'un mes.
 - Irregularitat en les imputacions d'hores en l'eina de ticketing.

- No actuar diligentment i realitzar les tasques incloses a l'objecte del contracte que ocasionalment poden causar un dany o perjudici a l'Ajuntament, sent aquest conegut pel proveïdor.
 - Endarreriment de 15 dies en el compliment de les fites, detallades a l'apartat 9.6 del plec de prescripcions tècniques, que siguin repercutibles total o majoritàriament a l'adjudicatari.
 - No seguir la normativa tècnica o implementar mòduls, funcionalitats o desenvolupaments a mida sense causa justificada, no aprovades per BIT i el Centre d'Excel·lència de Salesforce, sense reaprofitar funcionalitats o capacitats existents en Salesforce Public Sector o components de la plataforma.
 - No generar el registre i recull de les evidències necessàries per dur a terme la comprovació material del contracte durant el mateix i a la seva finalització.
- **Incompliment greu:** Es considerarà un incompliment greu qualsevol de les situacions següents:
 - L'aplicació d'un segon incompliment lleu en un termini igual o inferior a tres mesos des de l'últim incompliment lleu sancionat.
 - Incompliment reiterat d'un o varis dels ANS de l'apartat 8.4 del plec de prescripcions tècniques.
 - Irregularitat reiterada en les imputacions d'hores en l'eina de ticketing.
 - No actuar diligentment i realitzar les tasques incloses a l'objecte del contracte que ocasionalment poden causar un dany o perjudici greu a l'Ajuntament o a la seva imatge, sent aquest conegut o desconegut pel proveïdor.
 - L'incompliment de les Condicions Essencials i especials d'execució del Contracte explicats als apartats 13 i 14 del present document que no constitueixi incompliment molt greu.
 - La substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte per un altre amb currículum de perfil professional inferior sense el consentiment del BIT.
 - Accés no contemplat dins l'abast del contracte a dades de caràcter protegit.
 - No executar les proves d'acord amb el que s'estableix al Pla de Proves.
 - No complir amb els requisits establerts a la clàusula 9.2.2 del plec de prescripcions tècniques referents a la substitució de membres de l'equip de treball, excepte en els casos de força major.
 - La detecció de 2 o més No Conformitats Majors en l'auditoria realitzada, d'acord amb la clàusula 8.3 del Plec de prescripcions tècniques.
 - Reiterada manca de qualitat detectada tant en els documents com en els productes o en les evidències de compliment de fites.
 - **Incompliment molt greu:** Es considerarà un incompliment molt greu qualsevol de les situacions següents:
 - L'aplicació d'un segon incompliment greu en un termini igual o inferior a sis mesos des de l'últim incompliment greu sancionat.
 - Quant a les Revisions d'Auditories d'acord amb la clàusula 8.3 del Plec de prescripcions tècniques:
 - No presentar en els terminis indicats un Pla d'Acció per corregir la causa arrel de les No Conformitats Majors detectades a les Revisions d'Auditories.
 - Incomplir el Pla d'Acció definit a les Revisions d'Auditories.

- No esmenar les No Conformitats Majors detectades a les Revisions d'Auditories.
- La reiteració de No Conformitats Majors en 2 auditories consecutives.
- No comunicar a l'òrgan de contractació, l'execució parcial del contracte amb altres empreses, sense que hi hagi causa ni motivació justificativa d'aquesta omisió.
- Incompliment injustificat del deure de pagament del preu en el termini legal a les empreses subcontractades.
- L'incompliment de les obligacions sobre la confidencialitat i tractament de les dades a les que tingui accés i/o l'incompliment de la implantació de les mesures de protecció sobre les dades personals especificades en el PPT.

Els imports de penalització per cada tipologia de falta són:

- Incompliments lleus: fins al 3% de l'import total d'adjudicació del contracte.
- Incompliments greus: fins al 6% de l'import total d'adjudicació del contracte.
- Incompliments molt greus: fins al 10% de l'import total d'adjudicació del contracte.

L'aplicació d'un incompliment molt greu és també motiu de resolució del contracte.

17. PROPOSTA

Per tot això, el/la Director/a que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients per tal que l'Òrgan de Contractació aprovi, per a la contractació dels serveis detallats, la despesa de 2.659.694,41 € IVA inclòs, que amb el 21% d'IVA aplicable (558.535,83 €) suma un total de 3.218.230,24 € d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de Prescripcions Tècniques que s'acompanya, i la convocatòria del corresponent procediment obert d'adjudicació de la licitació.

D'aquesta quantitat 2.082.745,80 € (IVA inclòs), dels quals 1.721.277,53 € corresponen al pressupost net i la resta 361.468,27 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2027**, de Capítol 6.

D'aquesta quantitat 701.669,30 € (IVA inclòs), dels quals 579.891,97 € corresponen al pressupost net i la resta 121.777,33 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2028**, de Capítol 6.

D'aquesta quantitat 433.815,14 € (IVA inclòs), dels quals 358.524,91 € corresponen al pressupost net i la resta 75.290,23 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2029**, dels que 199.999,71 € (IVA inclòs) corresponen a Capítol 2 i 233.815,43 € a Capítol 6.

Sr. Jose Miguel Guillén Bellido
Cap del Departament de Serveis Digitals
d'Urbanisme i Habitatge

Sra. Míriam Alvarado Suñer
Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació
Digital d'Infraestructures i Urbanisme

18. ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació s'ha establert a partir de l'estimació en volumetries de les hores que suposaria l'efectiu compliment del contracte de cadascun dels serveis que el conformen i d'acord amb les condicions que consten al plec de prescripcions tècniques que acompanya aquest document, prenent com a unitat de referència els preus dels perfils detallats en aquest apartat, i les volumetries estimades d'esforços (hores i dedicacions) deduïdes al preu/hora/servei per al serveis objecte del contracte, i tenint en compte la complexitat i la magnitud dels serveis inclosos a l'objecte i abast del present contracte, així com les necessitats i característiques de cada servei del contracte i en conseqüència el pressupost assignat a cadascun d'aquests serveis objecte del contracte s'ha calculat atenent a un mètode de càlcul específic adaptat.

Per a la definició de les tarifes (cost/hora) dels perfils professionals requerits, s'ha aplicat una metodologia d'estimació específica que es fonamenta en:

- La identificació dels perfils professionals TIC necessaris per a l'execució dels serveis.
- L'obtenció dels salaris de referència d'aquests perfils a partir dels estudis salarials elaborats per diverses empreses especialitzades en consultoria i recursos humans (**Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters**), corresponents al darrer exercici publicat (2025).
- L'aplicació d'una metodologia de càlcul de tarifes (cost/hora) que integra els costos salarials, els costos indirectes associats a l'activitat i els marges empresarials habituals en el sector.

A partir dels preus resultants i de les estimacions d'esforç (hores i dedicacions requerides per a cada servei), s'ha calculat el pressupost assignat a cadascun dels serveis previstos en el contracte. Aquest càlcul s'ha dut a terme mitjançant un mètode específic d'estimació econòmica, adaptat a les característiques, necessitats i grau de complexitat de cada servei, garantint així la coherència, la suficiència i la justificació del pressupost proposat.

La determinació del preu que justifica l'import de licitació del contracte s'ha establert de diferent forma en base als diferents serveis inclosos en el contracte i definits a l'apartat 4.3 Descripció dels serveis inclosos, i concordants del PPT.

1. **Implementació**
2. **Estabilització**
3. **Manteniment**

Servei 1 i 2 (Implementació i Estabilització)

El sistema de determinació de preus dels Serveis 1 i 2 descrits a l'apartat 4.3.1 i 4.3.2, i concordants del PPT és a tant alçat.

Les tasques previstes als serveis **1. Implementació i 2. Estabilització**, tal i com s'especifica a l'apartat 4.3.1 i 4.3.2 i concordants del PPT, es portaran a terme per diversos equips multidisciplinars de forma coordinada que realitzaran les diferents tasques necessàries per tal d'assolir la implementació de la solució a partir dels requeriments establerts a l'apartat 5.1 Requisits funcionals, i concordants del PPT. Aquest serveis es portaran a terme des de l'inici del contracte i amb una durada de 17 mesos pel servei 1. Implementació i 9 mesos pel servei 2. Estabilització.

La imatge següent representa el calendari del contracte que es pot trobar detallat al document *Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_Vdef.xlsx, full Cronograma Global*:

	2026												2027												2028												2029												Durada (mesos)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Implementació													I	A	O		1				2				3				4				5																	17
2. Estabilització																															E1						E2													9
3. Manteniment																																																		12
																																																	37	

X	Identificació fita facturable
E	Fita facturable periòdica estabilització
M	Fita facturable estabilització mensual

La determinació del preu que justifica el pressupost del servei 1 d'aquest contracte s'ha establert a partir de l'estimació del cost que suposaria l'efectiu compliment del contracte d'acord amb les condicions que consten descrites al PPT per a la realització del mateix, establint els perfils necessaris, les dedicacions en % (FTE) i la durada prevista d'aquest servei (veure apartat 9.2 Equip de treball, i concordants del PPT i *Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_Vdef.xlsx, Dimensionament Imp_Est*).

La taula següent representa el dimensionament de la fase 1. Implementació que es pot trobar detallat al document *Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_Vdef.xlsx, full Dimensionament Imp_Est*.

1. Implementació							
Perfils	Persones	Mesos	% dedicació	Hores estimades	Preu/hora (iva exclòs)	Import (IVA exclòs)	Import (IVA inclòs)
Equip Transversal						269.028,00 €	325.523,88 €
Responsable del Contracte	1	17	10%	278,19	77,04 €	21.431,76 €	25.932,43 €
Cap de Projecte sènior	1	17	100%	2781,88	77,04 €	214.316,04 €	259.322,41 €
Tècnic/a de testing	1	10	51,5%	842,75	39,49 €	33.280,20 €	40.269,04 €
Equip Desplegament Salesforce						745.627,29 €	902.209,02 €
Consultor/a sènior Salesforce	1	17	100%	2781,88	73,38 €	204.134,35 €	247.002,56 €
Consultor/a Salesforce	1	17	100%	2781,88	61,88 €	172.142,73 €	208.292,70 €
Analista programador/a Salesforce	2	17	100%	5563,76	45,42 €	252.705,98 €	305.774,24 €
Arquitecte/a Salesforce	1	17	50%	1390,94	83,86 €	116.644,23 €	141.139,52 €
Equip Portal Ciutadà / Promotor						65.947,86 €	79.796,90 €
Consultor/a sènior Salesforce	1	3	45%	220,91	73,38 €	16.210,38 €	19.614,56 €
Consultor/a Salesforce	1	3	70%	343,64	61,88 €	21.264,44 €	25.729,97 €
Analista programador/a Salesforce	1	3	100%	490,92	45,42 €	22.297,59 €	26.980,08 €
Arquitecte/a Salesforce	1	3	15%	73,64	83,86 €	6.175,45 €	7.472,29 €
Equip Tràmits OVT						320.299,63 €	387.562,55 €
Consultor/a sènior Salesforce	1	12	40%	785,47	73,38 €	57.637,79 €	69.741,73 €
Consultor/a Salesforce	1	12	75%	1472,76	61,88 €	91.134,39 €	110.272,61 €
Analista programador/a Salesforce	1	12	100%	1963,68	45,42 €	89.190,35 €	107.920,32 €
Arquitecte/a Salesforce	1	12	50%	981,84	83,86 €	82.337,10 €	99.627,89 €
Equip Casos d'ús IA						142.381,76 €	172.281,93 €
Consultor/a sènior Salesforce	1	7,5	20%	245,46	73,38 €	18.011,85 €	21.794,34 €
Consultor/a Salesforce	1	7,5	30%	368,19	61,88 €	22.783,60 €	27.568,16 €
Analista programador/a IA	1	7,5	75%	920,48	45,42 €	41.808,20 €	50.587,92 €
Analista programador/a Científic/a dades	1	7,5	50%	613,65	63,87 €	39.193,83 €	47.424,53 €
Arquitecte/a Salesforce	1	7,5	20%	245,46	83,86 €	20.584,28 €	24.906,98 €
Equip Migracions						182.483,15 €	220.804,61 €
Consultor/a sènior	1	10	50%	818,20	61,88 €	50.630,22 €	61.262,57 €

Arquitecte/a Migracions	1	10	50%	818,20	70,31 €	57.527,64 €	69.608,44 €
Analista programador/a Migracions	1	10	100%	1636,40	45,42 €	74.325,29 €	89.933,60 €
Equip Integracions						270.025,63 €	326.731,01 €
Consultor/a sènior	1	12	50%	981,84	61,88 €	60.756,26 €	73.515,07 €
Arquitecte/a Salesforce	1	12	100%	1963,68	83,86 €	164.674,20 €	199.255,78 €
Analista programador/a Integracions	1	12	50%	981,84	45,42 €	44.595,17 €	53.960,16 €
Equip Gestió del canvi						61.969,60 €	74.983,22 €
Consultor/a sènior	1	17	20%	556,38	61,88 €	34.428,79 €	41.658,84 €
Consultor/a	1	17	20%	556,38	49,50 €	27.540,81 €	33.324,38 €
				33460,30		2.057.762,92 €	2.489.893,12 €

Preu/mig 61,50 € 74,41 €

2. Estabilització

Perfils	Persones	Mesos	% dedicació	Hores estimades	Preu/hora (iva exclòs)	Import (IVA exclòs)	Import (IVA inclòs)
Cap de Projecte sènior	1	9	13,4%	197,35	77,04 €	15.203,84 €	18.396,65 €
Consultor/a sènior Salesforce	1	9	25%	368,19	73,38 €	27.017,78 €	32.691,52 €
Consultor/a Salesforce	1	9	70%	1030,93	61,88 €	63.793,95 €	77.190,68 €
Analista programador/a Salesforce*	1,5	9	100%	2209,14	45,42 €	100.339,14 €	121.410,36 €
Arquitecte/a Salesforce	1	9	30%	441,83	83,86 €	37.051,86 €	44.832,76 €
				4247,44		243.406,58 €	294.521,96 €

* A les fases d'estabilització i manteniment incorporen els perfils associats a Integracions

Preu/mig 57,31 € 69,34 €

Per fer els càlculs s'ha tingut en compte una jornada laboral de 1.800 hores anuals durant 12 mesos laborables amb una mitjana mensual de 150 hores efectives. Per contemplar tant el cas dels períodes de dedicació superiors a 12 mesos com els inferiors a 12 mesos i la implicació que té en les vacances associades, s'ha realitzat un prorrateig del mes de vacances (150 hores) en les hores mensuals de la resta de mesos, obtenint un rati ponderat de 163,64 hores/mes.

- D'aquesta manera si el període de dedicació estimada és d'11 mesos o inferior, s'estarà tenint en compte en el rati ponderat les vacances proporcionals equivalents. Per exemple:

a. 11 mesos = 163,64 * 11 = 1.800 hores.

b. 5,5 mesos= 163,64 * 5,5 = 900 hores.

- Si la dedicació estimada és de 12 mesos o superior, donat que les hores estimades per dur a terme la tasca superarien les 1.800 hores, incloent vacances, l'empresa haurà de preveure la implicació de perfils addicionals per cobrir aquest període.

Per calcular les hores estimades necessàries per cada perfil s'ha tingut en compte el nombre de persones, el nombre de mesos i el % de dedicació necessaris per assolir els requeriments establerts a l'apartat 5.1 Requisits funcionals, i concordants del PPT.

El mètode utilitzat per a la determinació del preu/h dels perfils s'indica en aquest Annex I. Aquest preu/h conté tota despesa associada al perfil (marge benefici, seg. social, i altres costos associats al perfil que li suposa a l'empresa adjudicatària).

Per lligar els perfils d'aquest Annex I amb els perfils detallats a l'apartat 9.2 del plec tècnic s'ha considerat:

- El grau d'experiència requerida (SÈNIOR >= 7 anys, MID entre 4 i 7 Anys, JÚNIOR < 4 anys).
- El grau d'especialització tecnològica (Base o Especialització tecnològica).
- La correspondència perfil PPT amb Família-Perfil Annex I.

(veure apartat 9.2 Equip de treball, i concordants del PPT i *Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_Vdef.xlsx*, full *Perfils Imp_Est* que representa la següent taula).

Perfil segons 9.2.1 del PPT	Anys d'experiència requerits segons 9.2.1 del PPT	Família - Perfil càlcul	Experiència - Perfil càlcul	Preu/hora/perfil (IVA exclòs)	Requereix localització a Catalunya
<i>Responsable del Contracte</i>	>7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Gestor de Projectes	SÈNIOR - Especialització tecnològica	77,04 €	Sí
<i>Cap de Projecte sènior</i>	>7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Gestor de Projectes	SÈNIOR - Especialització tecnològica	77,04 €	Sí
<i>Tècnic/a de testing</i>	>= 3 anys	DESENVOLUPADOR - Expert en proves de qualitat		39,49 €	No
<i>Consultor/a sènior Salesforce</i>	>7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Analista de negoci/funcional	SÈNIOR - Especialització tecnològica	73,38 €	Sí (parcial)
<i>Consultor/a Salesforce</i>	Entre 4 i 7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Analista de negoci/funcional	MID - Especialització tecnològica	61,88 €	Sí (parcial)
<i>Arquitecte/a Salesforce</i>	>7 anys	DISSENY - Arquitecte de Sistemes	SÈNIOR - Especialització tecnològica	83,86 €	Sí (parcial)
<i>Analista programador/a Salesforce</i>	>= 3 anys	DISSENY - Desenvolupador	JUNIOR - Especialització tecnològica	45,42 €	No

<i>Analista programador/a IA</i>	>=3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Analista programador/a Científic/a dades</i>	Entre 4 i 7 anys	NEGOCI - Científic de dades	MID – Especialització tecnològica	63,87 €	No
<i>Arquitecte/a Migracions</i>	>7 anys	DISSENY – Arquitecte de Sistemes	SÈNIOR – Base	70,31 €	No
<i>Analista programador/a Migracions</i>	>=3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Analista programador/a Integracions</i>	>=3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Consultor/a sènior</i>	>=7 anys	NEGOCI – Consultor de Negoci	SÈNIOR – Base	61,88 €	Sí
<i>Consultor/a</i>	Entre 4 i 7 anys	NEGOCI – Consultor de Negoci	MID – Base	49,50 €	Sí

Aquest servei es facturarà al finalitzar cadascuna de les fases establertes en el calendari del contracte (veure apartat 9.6 Terminis d'execució i fites de facturació, i concordants del PPT i Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_Vdef.xlsx, full Fites Facturació que representa la següent taula).

Codi	Bloc	Títol	Descripció	Previsió	Data Prevista	Any Previst	% Facturació	Import net / Bloc	Import net	IVA 21%	Import total
1	Implementació	Inici Projecte	Formalització del contracte	Mes 0	Desembre'26	2026	0,00%	2.057.762,92 €	- €	- €	- €
A	Implementació	Arrencada	Arrencada del projecte, configuració de l'equip i plans inicials	Mes 2	Gener'27	2027	4,628%		95.233,27 €	19.998,99 €	115.232,26 €
0	Implementació	Fase 0	Configuració base, seguretat, model de dades, permisos i entorns	Mes 4	Marc'27	2027	19,755%		406.511,06 €	85.367,32 €	491.878,38 €
1	Implementació	Fase 1	MVP del Servei de Registre HPO (2 procediments)	Mes 7	Juny'27	2027	19,755%		406.511,06 €	85.367,32 €	491.878,38 €
2	Implementació	Fase 2	Servei de Registre HPO complet (tots els procediments)	Mes 10	Setembre'27	2027	19,755%		406.511,06 €	85.367,32 €	491.878,38 €
3	Implementació	Fase 3	Servei d'Adjudicacions HPO complet (tots els procediments)	Mes 13	Desembre'27	2027	19,755%		406.511,06 €	85.367,32 €	491.878,38 €

4	Implementació	Fase 4	Servei d'Emergències complet (tots els procediments)	Mes 15	Febrer'28	2028	8,176%		168.242,70 €	35.330,97 €	203.573,67 €
5	Implementació	Fase 5	Optimització i Go-Live	Mes 17	Abril'28	2028	8,176%		168.242,70 €	35.330,97 €	203.573,67 €
E1	Estabilització	Estabilització 1	Estabilització del servei (3 mesos) 1 de 3	Mes 20	Juny'28	2028	33,33%	243.406,58 €	81.127,41 €	17.036,76 €	98.164,17 €
E2	Estabilització	Estabilització 2	Estabilització del servei (3 mesos) 2 de 3	Mes 23	Setembre'28	2028	33,33%		81.127,41 €	17.036,76 €	98.164,17 €
E3	Estabilització	Estabilització 3	Estabilització del servei (3 mesos) 3 de 3	Mes 26	Desembre'28	2028	33,34%		81.151,75 €	17.041,87 €	98.193,62 €
M	Manteniment	Manteniment Mensual	Manteniment mensual del servei - Facturació variable	Mes27- Mes38	Gener-Desembre'29	2029		358.524,91 €	358.524,91 €	75.290,23 €	433.815,14 €
								2.659.694,41 €	2.659.694,41 €	558.535,83 €	3.218.230,24 €

Servei 3 (Manteniment i gestió del canvi continuat)

El contracte ha de donar resposta, entre d'altres, als serveis de **Manteniment** que conformen l'objecte del mateix i descrits a l'apartat 4.3.3 i concordants del PPT, sobre els serveis d'aplicació que estiguin dins dels seu abast segons l'Annex 4 Catàleg d'aplicacions incloses al servei de manteniment, i concordants del PPT.

El càlcul del pressupost d'aquest servei s'ha establert tenint en compte les necessitats i característiques de cada servei inclòs a l'apartat 4.3.3 Servei 3 Manteniment, i concordants del PPT i, en conseqüència, el pressupost assignat a cada servei de contracte s'ha calculat atenent a un mètode de càlcul específic adaptat.

En el document Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_VDEF.xlsx _Càlcul pressupost manteniment", es mostren les taules que justifiquen la determinació del preu de licitació d'aquest servei i els càlculs realitzats.

En la facturació del contracte s'utilitzaran les tarifes mitjanes de cada servei de contracte inclòs a l'apartat 4.3.3 Servei 3 Manteniment, i concordants del PPT (manteniment, correctiu, manteniment recurrent, evolutiu recurrent i serveis transversals de manteniment).

A continuació es detallen aquests mètodes utilitzats per cadascun dels serveis de manteniment del present contracte.

- **Manteniment correctiu, Manteniment recurrent, Evolutiu recurrent i Serveis transversals de manteniment**

Per al càlcul d'aquests serveis s'ha tingut en compte, per una banda l'esforç necessari per realitzar les tasques associades a cada servei i, per l'altra, el preu estipulat per aquest esforç.

- **Esforz:** per als serveis de manteniment correctiu i recurrent i per l'evolutiu recurrent, s'entén per esforç el volum d'incidències tipus (IT) que es preveuen en el servei de forma habitual, i per als serveis transversals de manteniment el volum de tasca tipus (TT) que es preveuen habitualment. Aquest volum d'incidències tipus (IT) i tasques tipus (TT) s'ha calculat a partir d'una línia base, que és el resultat obtingut d'un recull de la informació existent de contractes realitzats amb anterioritat, de similar complexitat. Sobre aquesta línia base, i en els casos que així es considera, s'ha fet una aproximació a les necessitats i volumetries durant la vigència del present contracte. L'esforç dels serveis de manteniment correctiu, manteniment recurrent i evolutiu recurrent es representa en incidències tipus (IT) de cada servei/aplicació (en els casos que no hi hagi aplicació però existeixi un servei d'aplicació, i l'esforç es calcula per aquest servei). L'esforç dels serveis transversals de manteniment es representa en tasques tipus (TT) per cada servei/aplicació. De mitja, s'estima un esforç d'una hora per les incidències i les tasques tipus.
- **Preu:** Per determinar el preu, s'estipula cada un dels perfils necessaris per poder executar cada servei de l'apartat 4.3.3 Servei 3 Manteniment i concordants del PPT: manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutiu recurrent i serveis transversals de manteniment, i en quin grau de dedicació (%) hi participa cada perfil. Cada perfil té assignat un preu mig de mercat. El mètode utilitzat per a la determinació del preu/h dels perfils és equivalent a la definida en els serveis 1. Implementació i 2. Estabilització. D'aquesta manera, cada un dels serveis del contracte obté un preu mig del perfil tipus necessari que es presenta en €/Incidència tipus en el cas dels serveis de manteniment correctiu i manteniment recurrent i en €/Tasca tipus en el cas dels serveis d'evolutius identificats i dels serveis transversals de manteniment.

Un cop determinat l'esforç estimat per a cada servei de contracte i obtingut el preu del perfil tipus, s'obté l'import del pressupost assignat al servei de contracte com a producte dels dos.

El present servei 3 del contracte requereix dels perfils que es mostren al document Annex "Càlcul detallat import de contracte_PTD Salesforce Habitatge_VDEF.xlsx, full Perfils manteniment", amb la distribució i tarifes reflectides a la taula que es troba a continuació.

	Import €/hora amb IVA	Preu/hora IVA exclòs	%Dedicació
Cap de Projecte sènior	93,22	77,04	4,65%
Consultor/a sènior Salesforce	88,79	73,38	8,67%
Consultor/a Salesforce	74,87	61,88	24,27%
Analista programador/a Salesforce*	54,96	45,42	52,01%
Arquitecte/a Salesforce	101,47	83,86	10,39%

D'acord amb la previsió de la Disposició addicional 33a LCSP, la quantia d'aquesta partida del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquesta partida del contracte condicionat a la quantitat de prestacions que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant el corresponent preu unitari.

D'acord amb la previsió de l'article 16.3.a) LCSP, BIT no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

La determinació de les tarifes (cost/hora) dels diferents perfils professionals TIC necessaris per a l'elaboració dels preus d'aquest contracte s'ha determinat tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses de consultoria i recursos humans (Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters), corresponents al darrer exercici publicat vigent (2025).

Per aquesta anàlisi s'han tingut en compte les següents passes:

- **Perfils TIC que s'han d'emprar en la contractació:**

La contractació de serveis TIC haurà d'emprar els perfils recollits a continuació.

Els perfils professionals es basen en l'acord tècnic CWA 16458-1:2018 "European ICT professionals role profiles - Part 1: 30 ICT profiles" del Comité Europeu de Normalització, basat en el model de referència "Ee-CF: European e-Competence Framework".

El document tècnic CWA 16458-1:2018 "Perfils europeus de funcions professionals TIC, versió 2", va ser publicat pel Comité Europeu de Normalització (CEN), i desenvolupa 30 perfils professionals TIC a partir de les competències digitals introduïdes en el Marc Europeu d'e-Competència (e-CF). Aquests perfils seran els utilitzats com a referència en aquesta instrucció.

Els perfils introduïts en l'acord tècnic CWA 16458-1:2018 ofereixen una visió clara i estructurada de les múltiples activitats essencials per donar suport a l'estratègia digital d'una organització, i han estat construïts a partir de les competències digitals i nivells de maduresa associats definits pel model e-CF.

No obstant això, a causa del gran dinamisme i la ràpida evolució del sector TIC, es poden definir nous perfils professionals no inclosos en l'acord tècnic original mitjançant la combinació de grups de competències i el nivell de maduresa requerit per a cadascuna d'elles.

En cas que es vulgui contractar serveis TIC amb perfils no recollits, caldrà realitzar una justificació dels nous perfils en la documentació associada a la contractació, basada en les competències digitals i els nivells de maduresa del model "European e-Competence Framework".

FAMILIA	ID	PERFIL CWA 16458-1:2018		
GESTIÓN TÉCNICA	1	Gestor de projectes	Project Manager	
	DISSENY	2	Analista funcional/negoci	Business Analyst
		3	Especialista de dades	Data specialist
4		Arquitecte de sistemes	Systems Architect	
DESENVOLUPADOR	5	Desenvolupador	Software Developer	
	6	Expert en proves de qualitat	Test specialist	
	7	Especialista en mitjans digitals	Digital media specialist	
NEGOCI	8	Consultor de negoci	Business Information Manager	
	9	Scrum master	Scrum master	
	10	Científic de dades	Data scientist	

- **Salaris de referència per als perfils TIC obtinguts dels estudis salarials del mercat:**

Amb l'objectiu de garantir que els salaris dels perfils professionals reflecteixin la realitat del sector TIC a Barcelona, aquest informe ha pres com a referència els informes publicats per les principals consultores en recursos humans especialitzades en l'àmbit TIC i que recluten professionals a la ciutat de Barcelona.

Els informes utilitzats, accessibles públicament a les seves pàgines web, són els següents:

- **Randstad Research** — Informe de Tendències Salarials.
- **PageGroup** – Estudio de remuneración tecnológica 2025

- **Robert Walters** – Market Insights Technology in Spain
- **Hays Consultor** – Guia del mercado laboral 2024

Els informes presenten les taules salarials del sector d'IT & Telecom, amb les bandes retributives corresponents a diversos perfils professionals TIC, agrupats per famílies tecnològiques. Les forquilles salarials s'han establert per a la ciutat de Barcelona i s'ajusten en funció de l'experiència laboral associada a cada perfil.

La classificació de la experiència professional de “junior”, “mid”, “senior”, etc. als informes salarials de les consultores de referència d'aquest informe no és exactament uniforme, malgrat no totes estableixen el llindar de sènior en els mateixos anys d'experiència hi ha patrons bastant consistents.

Justificació dels rangs de seniority:

Per establir els nivells de seniority en aquesta instrucció, hem definit **tres categories**:

- **Junior:** 0–3 anys
- **Mid:** 4–7 anys
- **Senior:** >7 anys

Aquesta classificació s'ha fet després d'analitzar els informes salarials de les quatre consultores de referència (Hays, Randstad, PageGroup, Robert Walters), que presenten diferències en la definició dels llindars. Algunes consideren “junior” fins a 2 anys, altres fins a 3; el nivell “mid” pot variar entre 3 i 6 anys, i “sènior” a partir de 5 o 7 anys.

S'ha aplicat aquestes categories considerant que, tot i les diferències, la majoria de consultores coincideixen que el salt qualitatiu cap a “sènior” es produeix entre 6 i 7 anys.

Justificació qualitativa:

- **Junior (0–3 anys):** Perfils amb poca experiència, necessiten supervisió constant, tasques de baixa complexitat.
- **Mid (4–7 anys):** Perfils amb autonomia parcial, capacitat per liderar tasques, però no projectes complets.

- **Sènior (>7 anys):** Perfils amb alta autonomia, lideratge, mentorització de juniors, domini de tecnologies clau.

Per aquest informe s'ha pres com a referència per al càlcul del salari del perfil "base" l'experiència professional del perfil sènior, amb 7 anys d'experiència.

La selecció del perfil sènior com a referència en l'anàlisi salarial respon a diversos motius estratègics. En primer lloc, el perfil sènior és el més habitual en els processos de contractació de serveis TIC a Barcelona, ja que les organitzacions solen requerir professionals amb una elevada experiència, autonomia i capacitat de lideratge per afrontar projectes de complexitat creixent.

A més, els salaris associats als perfils sènior reflecteixen millor la realitat del mercat, ja que incorporen les competències digitals avançades i els nivells de maduresa professional que demanda el sector.

En el cas de l'estudi s'ha determinat que un Sènior hauria de tenir una experiència mínima de 7 anys, sent un professional que es capaç de liderar parts de projecte, mentoritza juniors, dominar tecnologia clau i requerir d'una baixa supervisió.

Com a metodologia de càlcul, s'ha optat per determinar la mitjana dins la forquilla salarial indicada per a cada posició i, posteriorment, calcular la mitjana global resultant de totes les consultores. Aquesta aproximació permet obtenir una referència més equilibrada i representativa del mercat, reduint l'impacte de variacions extremes entre posicions o consultores.

A continuació es detallen els sous mitjans per a cada perfil professional en cada un dels informes de les consultores que s'han tingut en compte per aquest estudi.

FAMÍLIA	ID	PERFIL CWA 16458-1:2018	HAYS	PAGE Group	Randstad	Robert	SOU BRUT ANUAL MITJÀ
GESTIÓ TÈCNICA	1	Gestor de projectes	60.000 €	65.000 €	70.000 €	55.000 €	62.500 €
	2	Analista de negoci/funcional	60.000 €	50.000 €	60.000 €	65.000 €	58.750 €
DISSENY	3	Arquitecte de sistemes	85.000 €	68.000 €	55.000 €	70.000 €	69.500 €
	4	Especialista de dades	55.000 €	65.000 €	60.000 €	56.500 €	59.125 €
DESENVOLUPADOR	5	Desenvolupador	55.000 €	60.000 €	55.000 €	60.000 €	57.500 €
	6	Expert en proves de qualitat	45.000 €	45.000 €	55.000 €	55.000 €	50.000 €

	7	Especialista en mitjans digitals	60.000 €	60.000 €	57.000 €	45.000 €	55.500 €
	8	Scrum master	60.000 €	75.000 €	70.000 €	50.000 €	63.750 €
NEGOCI	9	Consultor de negoci	60.000 €	50.000 €	60.000 €	65.000 €	58.750 €
	10	Científic de dades	65.000 €	60.000 €	60.000 €	60.000 €	61.250 €

Factors correctors:

Donat que cal tenir en compte que la realitat tecnològica de BIT és molt més extensa i per tal d'adaptar els preus de referència a la realitat del mercat, es defineixen dos factors correctors:

- Especialització tecnològica (mercat tensionat)
- Seniority / experiència professional

Factor de "Especialització tecnològica"

Aquest factor corrector s'aplica quan el perfil professional requereix coneixements escassos o molt demandats al mercat, fet que genera una tensió significativa entre l'oferta i la demanda. Quan la demanda és superior a l'oferta, es produeix un encariment dels perfils, especialment en àrees crítiques com:

- **Tecnologies específiques i certificacions:** Salesforce, SAP S/4HANA, SuccessFactors, productes de mercat (SAP, Oracle, Microsoft, Cisco).
- **Ciberseguretat avançada:** SOC, IAM, Pentesting.
- **Arquitectures i entorns Cloud:** DevSecOps, Cloud Architect amb certificacions (AWS, Azure, GCP).
- **Àrees emergents:** IA/ML, Big Data, IoT, Intel·ligència Artificial generativa.
- **Tecnologies 'legacy':** COBOL, mainframes, minis, on la manca de professionals incrementa el valor.

Aquest desajust provoca que els perfils amb alta especialització tinguin un cost superior al salari de referència. Per reflectir aquesta realitat, s'aplica un **increment del +25%** sobre el salari base del perfil.

L'aplicació d'aquest factor corrector es fonamenta en l'anàlisi de les diferències salarials entre perfils base i perfils especialitzats dins la mateixa família professional. Segons les dades de mercat:

- **Arquitecte (base):** 69.500 €
 - **Cloud Architect:** 80.000 € → increment **+15%**
 - **Security Architect:** 80.000 € → increment **+15%**
 - **Data Architect:** fins a **100.000 €** → increment **+44%**

- **Desenvolupador (base):** 57.500 €
 - **Salesforce Developer:** 60.000 € → increment **+4%**
 - **Machine Learning / Deep Learning Specialist:** 90.000 € → increment **+56%**

Aquestes diferències mostren que els increments oscil·len entre el +4% i el +56%. Per això, **l'aplicació d'un factor corrector del +25%** és una mesura equilibrada que reflecteix la tensió del mercat i la necessitat de competències avançades en tecnologies emergents.

Factor d'experiència professional

L'ajust segons anys d'experiència i responsabilitat s'aplica de la següent manera:

- **Junior (0-3 anys):** Disminució del -40% del preu de referència.
- **Mid (4-7 anys):** Disminució del -20% del preu de referència.
- **Senior (>7 anys):** Salari de referència.

Per justificar l'elecció dels factors correctors de -40% per als perfils junior i -20% per als perfils mid, s'ha pres com a base una anàlisi comparativa dels salaris de mercat per a diferents nivells d'experiència (junior, mid i sènior) en els principals perfils TIC: gestor de projectes, arquitecte, desenvolupador i consultor de negoci, utilitzant dades de totes les consultores de referència.

Els resultats mostren que la diferència salarial entre un perfil junior i un perfil sènior se situa habitualment entre el 27% i el 43%, mentre que la diferència entre un perfil mid i un perfil sènior es mou entre el 5% i el 28%. Aquest patró es repeteix de manera consistent en totes les famílies analitzades.

Així, l'aplicació d'un factor corrector de **-40% per als perfils junior i de -20% per als perfils mid** és una proposta alineada amb la realitat del mercat, ja que permet ajustar els preus de referència a la menor experiència, autonomia i responsabilitat d'aquests nivells, sense caure en excessos ni en infravaloracions. Aquesta aproximació garanteix una estructura salarial justa i competitiva.

Aquests factors s'aplicaran sobre el salari brut de cada un dels perfils professionals, quedant així els sous de referència:

FAMÍLIA	ID	PERFIL CWA 16458-1:2018	Perfil base (sènior)		Mid		Junior	
			Base*	Especialització	Base*	Especialització	Base*	Especialització
				Tecnològica*		Tecnològica*		
GESTIÓ TÈCNICA	1	Gestor de projectes	62.500	78.125	50.000	62.500	37.500	46.875
DISSENY	2	Analista de negoci/funcional	58.750	73.438	47.000	58.750	35.250	44.063
	3	Arquitecte de sistemes	69.500	86.875	55.600	69.500	41.700	52.125
	4	Especialista de dades	59.125	73.906	47.300	59.125	35.475	44.344
DESENVOLUPADOR	5	Desenvolupador	57.500	71.875	46.000	57.500	34.500	43.125
	6	Expert en proves de qualitat	50.000	62.500	40.000	50.000	30.000	37.500
	7	Especialista en mitjans digitals	55.500	69.375	44.400	55.500	33.300	41.625
NEGOCI	8	Scrum master	63.750	79.688	51.000	63.750	38.250	47.813
	9	Consultor de negoci	58.750	73.438	47.000	58.750	35.250	44.063
	10	Científic de dades	61.250	76.563	49.000	61.250	36.750	45.938

*importats expressats en euros

- **La metodologia de càlcul del preu/hora a aplicar en el càlcul de la licitació del contracte:**

Per obtenir el cost empresa/hora dels perfils corresponents s'han considerat com a salari els dels perfils base. Aquests s'han incrementat amb el cost de la Seguretat Social, costos de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i els de vigilància i salut a càrrec de l'empresa, i que representa aproximadament un 35%, sobre la base de cotització màxima pel 2025 (BOE del 30 de juny del 2025).

Sobre el cost d'empresa s'han aplicat un 20%¹ de despeses generals d'estructura i un 10%³ de benefici industrial.

¹ Els percentatges d'aquests conceptes s'han determinat d'acord amb l'[informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría al amparo de lo establecido en la ley 9/2017, de Contratos del Sector Público"](#), en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.

Per a la determinació de les hores laborals productives, si bé el conveni col·lectiu d'empreses de consultoria indica unes hores màximes de 1.800 hores/any, s'ha considerat que el número real és inferior, degut a hores de formació, contingència per baixes laborals, etc. Es defineix per tant com a "taxa d'activitat" un 94%³ de la jornada laboral establerta al conveni, resultant 1.692 hores l'any de dedicació laboral productiva.

Quedant el preu/hora de la següent forma per al perfils professionals considerats "base", amb experiència laboral superior a 7 anys i sense especialització tecnològica:

FAMILIA	ID	PERFIL CWA 16458-1:2018	Base de cotització màxima*	Cotització màxima*	Cost empresa*	Despeses generals (20%)*	Benefici (10%)*	Total costos*	Preu/hora (1.692h)
GESTIÓ TÈCNICA	1	Gestor de projectes	58.914,00	20.619,90	83.119,90	16.623,98	9.974,39	109.718,27	64,85 €
DISSENY	2	Analista de negoci/funcional	58.750,00	20.562,50	79.312,50	15.862,50	9.517,50	104.692,50	61,88 €
	3	Arquitecte de sistemes	58.914,00	20.619,90	90.119,90	18.023,98	10.814,39	118.958,27	70,31 €
	4	Especialista de dades	58.914,00	20.619,90	79.744,90	15.948,98	9.569,39	105.263,27	62,21 €
DESENVOLUPADOR	5	Desenvolupador	57.500,00	20.125,00	77.625,00	15.525,00	9.315,00	102.465,00	60,56 €
	6	Expert en proves de qualitat	50.000,00	17.500,00	67.500,00	13.500,00	8.100,00	89.100,00	52,66 €
	7	Especialista en mitjans digitals	55.500,00	19.425,00	74.925,00	14.985,00	8.991,00	98.901,00	58,45 €
NEGOCI	8	Scrum master	58.914,00	20.619,90	84.369,90	16.873,98	10.124,39	111.368,27	65,82 €
	9	Consultor de negoci	58.750,00	20.562,50	79.312,50	15.862,50	9.517,50	104.692,50	61,88 €
	10	Científic de dades	58.914,00	20.619,90	81.869,90	16.373,98	9.824,39	108.068,27	63,87 €

*Imports expressats en euros.

Amb l'aplicació dels diferents factors correctors el preu/hora/perfil queda establert en els següents imports, IVA exclòs:

FAMILIA	ID	PERFIL	Perfil base (sènior)	Mid	Junior
---------	----	--------	----------------------	-----	--------

			Base	Especialització tecnològica	Base	Especialització tecnològica	Base	Especialització tecnològica
GESTIÓN TÉCNICA	1	Gestor de projectes	64,85 €	77,04 €	52,66 €	64,85 €	39,49 €	49,37 €
	2	Analista de negoci/funcional	61,88 €	73,38 €	49,50 €	61,88 €	37,13 €	46,41 €
DISSENY	3	Arquitecte de sistemes	70,31 €	83,86 €	58,56 €	70,31 €	43,92 €	54,90 €
	4	Especialista de dades	62,21 €	73,74 €	49,82 €	62,21 €	37,36 €	46,70 €
	5	Desenvolupador	60,56 €	72,16 €	48,45 €	60,56 €	36,34 €	45,42 €
DESENVOLUPADOR	6	Expert en proves de qualitat	52,66 €	64,85 €	42,13 €	52,66 €	31,60 €	39,49 €
	7	Especialista en mitjans digitals	58,45 €	70,21 €	46,76 €	58,45 €	35,07 €	43,84 €
	8	Scrum master	65,82 €	78,25 €	53,71 €	65,82 €	40,28 €	50,36 €
NEGOCI	9	Consultor de negoci	61,88 €	73,38 €	49,50 €	61,88 €	37,13 €	46,41 €
	10	Científic de dades	63,87 €	75,82 €	51,61 €	63,87 €	38,70 €	48,38 €

És per això, que s'informa que el pressupost s'ajusta als preus generals del mercat per als perfils de referència que, en base a les responsabilitats descrites al plec de prescripcions tècniques, per determinar les tarifes proposades al contracte s'ha tingut en compte el rol i anys d'experiència requerits per cadascun dels perfils professionals de l'apartat 9.2.1 del PPT i la seva correspondència amb les Famílies/Perfils anteriors que podem veure a la taula següent:

Perfil segons 9.2.1 del PPT	Anys d'experiència requerits segons 9.2.1 del PPT	Família - Perfil càlcul	Experiència - Perfil càlcul	Preu/hora/perfil (IVA exclòs)	Requereix localització a Catalunya
<i>Responsable del Contracte</i>	>7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Gestor de Projectes	SÈNIOR - Especialització tecnològica	77,04 €	Sí
<i>Cap de Projecte sènior</i>	>7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Gestor de Projectes	SÈNIOR - Especialització tecnològica	77,04 €	Sí
<i>Tècnic/a de testing</i>	>= 3 anys	DESENVOLUPADOR - Expert en proves de qualitat		39,49 €	No
<i>Consultor/a sènior Salesforce</i>	>7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Analista de negoci/funcional	SÈNIOR - Especialització tecnològica	73,38 €	Sí (parcial)
<i>Consultor/a Salesforce</i>	Entre 4 i 7 anys	GESTIÓ TÈCNICA - Analista de negoci/funcional	MID - Especialització tecnològica	61,88 €	Sí (parcial)
<i>Arquitecte/a Salesforce</i>	>7 anys	DISSENY - Arquitecte de Sistemes	SÈNIOR - Especialització tecnològica	83,86 €	Sí (parcial)

<i>Analista programador/a Salesforce</i>	>= 3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Analista programador/a IA</i>	>=3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Analista programador/a Científic/a dades</i>	Entre 4 i 7 anys	NEGOCI - Científic de dades	MID – Especialització tecnològica	63,87 €	No
<i>Arquitecte/a Migracions</i>	>7 anys	DISSENY – Arquitecte de Sistemes	SÈNIOR – Base	70,31 €	No
<i>Analista programador/a Migracions</i>	>=3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Analista programador/a Integracions</i>	>=3 anys	DISSENY – Desenvolupador	JUNIOR – Especialització tecnològica	45,42 €	No
<i>Consultor/a sènior</i>	>=7 anys	NEGOCI – Consultor de Negoci	SÈNIOR – Base	61,88 €	Sí
<i>Consultor/a</i>	Entre 4 i 7 anys	NEGOCI – Consultor de Negoci	MID – Base	49,50 €	Sí

Aquesta correspondència es troba a l'annex “Càlcul detallat import de contracte_PTD Habitatge Salesforce_VDEF.xlsx, Perfils Imp_Est”.

Així, d'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis que conformen part de l'objecte i abast del present contracte, es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i el benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent, resultant un import base de licitació, determinat una part a **tant alçat (servei 1: implementació i servei 2: estabilització) i una altra part a preus unitaris (servei 3: manteniment)**, de 2.659.694,41 €, IVA exclòs.

El descompte efectuat per l'empresa adjudicatària en el preu del servei 3 (manteniment) del contracte s'aplicarà a les anteriors tarifes per perfils, mantenint l'import global del mateix i augmentant, per tant, les volumetries del servei.

El pressupost base de licitació es desglossa de la manera següent²:

² **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

Costos directes	
Costos salarials - Salari Brut	1.492.533,34 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%) ^{3*}	507.461,34 €
Costos formació i prevenció (1%) ^{3*}	14.925,33 €
TOTAL (Suma costos directes)	2.014.920,01 €
Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura (20%) ^{3**}	402.984,00 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	2.417.904,01 €
Benefici industrial (10%)^{3***}	241.790,40 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) + benefici industrial:	2.659.694,41 €

* Percentatge calculat sobre el salari brut.

** Percentatge calculat sobre el total de costos directes

*** Percentatge calculat sobre el total de costos directes més despeses generals d'estructura

Els costos salarials (salari brut) establerts en aquest desglossament son suficients per cobrir els costos dels perfils i dedicacions estimades per la prestació dels serveis objecte del contracte atenent el conveni que majoritàriament és d'aplicació per les empreses licitadores que concorren per aquests tipus de serveis TIC, d'Empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i d'opinió pública d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983).

³ Els percentatges d'aquests conceptes s'han determinat d'acord amb l'[informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría al amparo de lo establecido en la ley 9/2017, de Contratos del Sector Público"](#), en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya..