



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

C/ Tànger, 98, pl 10
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

Informe Justificatiu del contracte pel contracte dels serveis de manteniment i administració de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona (PMAC) , amb mesures de contractació pública sostenible.



Índex

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA	5
4. DURADA I CàLCUL DEL IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	5
5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)	6
6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE.....	7
7. REVISIÓ DE PREUS.....	7
8. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ.....	7
9. CRITERIS DE SOLVÈNCIA.....	12
9.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA	12
9.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL.....	12
10. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ	13
11. SUBCONTRACTACIÓ.....	13
12. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE	13
13. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	14
14. LOPDIGDD.....	15
15. FALTES I SANCIONS.....	15
16. PROPOSTA.....	16



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

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant, la DIAC) gestiona i desenvolupa els principals canals de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per aconseguir una atenció integrada i coordinada de tots els serveis municipals envers les demandes dels ciutadans.

La DIAC gestiona i desenvolupa els principals canals de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per aconseguir una atenció integrada i coordinada de tots els serveis municipals envers les demandes dels ciutadans. La Plataforma PMAC és el component tecnològic que dóna suport als diferents serveis telefònics i altres canals de comunicació habilitats a l'efecte (internet, correu electrònic, xat, xarxes socials, ...).

Sobre aquesta capa tecnològica, l'IMI disposa d'una aplicació web feta a mida que confereixen a la PMAC un aplicatiu de negoci, anomenat consola DAC, adequant les funcionalitats de la PMAC als requeriments operatius de la DIAC.

La PMAC actualment és utilitzada pel Servei d'Atenció Telefònica (SAT), que presta els serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través dels següents números d'accés:

- 010: número amb segregació geogràfica que divideix el servei en dos diferents en funció de la ubicació del ciutadà que realitza la trucada de la següent manera:
 - 010 BCN: trucades al telèfon 010 des de la ciutat de Barcelona.
 - 010 Metropolità o 010 AMB: trucades al telèfon 010 des de les següents localitats de l'àrea metropolitana de Barcelona: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Molins de Rei, Montgat, El Papiol, El Prat de Llobregat, Sant Adrià del Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Torrelles de Llobregat i Viladecans.
- 931 537 010 : número d'accés al 010 - Barcelona per a trucades realitzades des de fora de l'àmbit municipal.
- 900 226 226: Telèfon del Civisme.
- 900 70 20 30: Informació de Recollida comercial (Medi Ambient).
- 93 402 70 00: Centralita de l'Ajuntament de Barcelona, tant per les trucades externes que contacten pel número com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte en el directori de personal de



l'Ajuntament, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud.

- 93 619 73 11: Centraleta de serveis socials. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte sol·licitat per l'entitat trucant, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud.
- 93 291 84 22: Prestació del servei de gestió de les sol·licituds de traductors que es reben pel telèfon – Trucada a tres entre el Call Center, el sol·licitant de la traducció i el traductor.
- Prestació del servei de consulta i suport a les sol·licituds de xat del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
- Emissió de trucades i missatges per a campanyes o actuacions concretes de forma automatitzada en els modes predictiu, progressiu o preview.

També utilitza la centraleta AMB Informació, que atén les trucades rebudes al 900 170 00 77 – Telèfon de Targeta Rosa.

La Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (en endavant, PMAC) és el component tecnològic que dóna suport als diferents serveis telefònics, les respostes al correu electrònic i altres canals de comunicació habilitats a l'efecte. La PMAC també s'utilitza per integrar l'ajuda pel canal de xat al portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant, IMI), Organisme Autònom de l'Ajuntament de Barcelona, és l'encarregat, entre d'altres tasques, de la gestió i el manteniment de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals i, en particular, de la PMAC.

El vigent contracte de la PMAC finalitza el proper 22 de juny de 2021. Aquest institut es troba actualment realitzant les tasques preparatòries per tal de poder licitar el nou contracte per la renovació d'aquests serveis dintre d'un nou model de PMAC, però degut a que és un contracte amb nous serveis i nova infraestructura i de tramitació harmonitzada no té els recursos humans suficients per poder tenir-lo adjudicat abans de la data de finalització del que actualment està en vigor.

És per aquest motiu que l'Institut es veu amb la necessitat de licitar el present contracte pont per a 4 mesos de serveis per tal de mantenir la cobertura durant el temps estrictament necessari previ a la nova licitació prevista.

L'interès públic del contracte és disposar del servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, per a la seva ciutadania i empreses.



2. OBJECTE DEL CONTRACTE.

El present contracte té per objecte la prestació dels serveis corresponents al manteniment de tot el parc tecnològic implicat en el funcionament de la PMAC, actualització d'aplicacions, el desenvolupament de noves funcionalitats, el suport i assistència tècnica a la gestió, configuració i posta en producció dels sistemes utilitzats.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. 72267100-0 (Mantenimiento de software de tecnología de la información).

L'objecte d'aquest 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 pugui arribar a licitar en breu des d'aquesta direcció.

3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA

L'IMI no disposa en aquests moments de la possibilitat de dedicar els recursos humans ni materials propis a les funcions abans esmentades per a poder portar a terme les tasques objecte del contracte. És per això que proposa la contractació dels serveis mitjançant un procediment obert tot entenent que d'aquesta forma es garanteix la màxima concurrència i competitivitat per obtenir les millors condicions econòmiques i tècniques.

La contractació es realitzarà pel procediment simplificat tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat, i, en les condicions previstes als apartats 1 a 5 de l'article 159 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP).

4. DURADA I CàLCUL DEL IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte entrarà en vigor el dia 23 de juny de 2021 o del dia següent al de la seva formalització si aquest fos posterior, i tindrà una durada de 4 mesos, atesa la justificació que hi consta a la clàusula primera.

El preu de licitació s'ha fixat en 100.000,00 euros de pressupost net (IVA exclòs), que afegint 21.000,00 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %, resulta en un import total de 121.000,00 euros (IVA inclòs).

Aquest import anirà amb càrrec al pressupost de l'IMI de l'any 2021.

L'establiment del preu s'ha fet a partir del cost vigent mensual de manteniment de la PMAC, considerant el decret de pròrroga (30 mesos, 600.916,54 € iva inclòs), que correspon a un cost mensual IVA exclòs de 16.554,17 €, i afegint l'estimació de nous serveis de desenvolupaments



i/o serveis de negoci especificats al punt 3.2 del plec tècnic, que no estan inclosos a la vigent pròrroga, però que són necessaris per atendre les necessitats evolutives del servei:

Costos estimats	Import net	IVA	TOTAL IVA inclòs
Cost mensual servei	16.554,17€	3.476,38	20.030,55
Cost mensual tasques (punt 3.2 PPT)	8.445,83	1.773,62	10.219,45
Total mensual	20.030,55	10.219,45	30.250,00

L'estimació del preu total del contracte és de **121.000,00 euros (IVA inclòs)**.

El sistema de determinació del preu és a tant alçat.

La partida pressupostària on s'aplicarà el total de 121.000 € (IVA 21% inclòs) es la següent:

Finançament	Any 2021
CAPITOL 2	121.000 €
Total	121.000 €

El pressupost net es desglossa de la manera següent:

Costos directes:	
Costos salarials - Salari Brut	38.134,33 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%)	12.965,67 €
Despeses infraestructura	22.500,00 €
TOTAL (Suma costos directes)	73.600,00 €

Costos indirectes:	
Despeses generals d'estructura	6.400,00 €
Benefici industrial	20.000,00 €
TOTAL (Suma costos indirectes)	26.400,00 €

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	100.000,00 €
---	---------------------

5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

Donat que no es preveu cap pròrroga ni modificació contractual, el Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) coincideix amb l'import net de licitació, és a dir, 100.000,00 €, IVA exclòs.



Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA
2021	100.000,00			100.000,00
TOTAL	100.000,00			100.000,00

6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència del present contracte no es podrà prorrogar.

7. REVISIÓ DE PREUS

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

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

En virtut d'allò exigit en 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 simplificat (art. 159, apartats 1 a 4 LCSP), tot 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 econòmicament més avantatjosa atindrà a altres criteris directament vinculats a l'objecte del contracte que van més enllà del preu, degut 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 la complexitat i el requeriment de noves tecnologies que es necessiten per a l'execució del contracte, la qual cosa implica la possibilitat que existeixin variacions en l'execució de mateix.

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

La puntuació màxima serà de 100 punts.

Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor per ordre decreixent fins a 22 punts

En aquests criteris, tot i que s'indiquen els aspectes que es valoraran i el valor de punts que s'atorgaran per a cada concepte, mantenen un cert grau de subjectivitat en tant que la ponderació respon a que desconexem la seva exacta solució o concreció tècnica donat que



l'execució del contracte és especialment complexa i pot requerir l'ús de diverses metodologies.

Plataforma de gestió del manteniment fins a 6 punts

Es valorarà la proposta de circuits i procediments de gestió de les incidències en la mesura que millor solucioni el circuit i procediment total de gestió d'incidències d'acord amb allò establert a l'apartat 3.1.7 del plec de prescripcions tècniques. Es tindran en compte els següents aspectes:

- a) La rapidesa en la comunicació, en quant es presentin garanties d'optimització en les tasques de recepció, tramitació i resposta dels circuits i procediments de gestió de les incidències fins a 2 punts
- b) La visualització i control de l'estat de les incidències, en quant es presenti la informació de l'estat de les incidències, de forma que es faciliti, per una banda, la seva identificació i visualització, a la vegada que es garanteixi una òptima supervisió i control fins a 2 punts
- c) El mínim temps de reacció i resolució més efectiva, en quant es presentin millores que garanteixin la més ràpida tramitació de les incidències.....fins a 2 punts

Justificació del criteri: Primer es tindran en compte les propostes que millor minimitzin el temps de reacció i solució davant incidències, ja que permeten maximitzar la disponibilitat del servei i la seva eficiència, i després les que facilitin eines que millorin el seguiment del servei per part de l'IMI.

Pla d'actualització de l'equipamentfins a 4 punts

Es valoraran els procediments de manteniment en els equipaments d'acord amb allò establert a l'apartat 3.1.1 del plec de prescripcions tècniques.

Es tindrà en compte :

- a) Que la proposta de procediments d'actualització de versions sigui més efectiva i que garanteixi la major compatibilitat amb els sistemes en funcionament, i que a més, disposi de les darreres versions de software estables a producció.....fins a 2 punts
- b) Que els acords de cooperació i suport amb els diferents fabricants proporcioni les majors garanties pel correcte manteniment de l'equipament.....fins a 2 punts

Justificació del criteri: Es tindran en compte com a criteris les propostes dels licitadors que millorin la capacitat de donar resposta a un òptim manteniment de l'equipament, ja que suposarà, de forma directa, una millora en la qualitat del servei a l'Ajuntament i al ciutadà, usuari dels serveis.



Pla de manteniment preventiu.....fins a 4 punts

Es valoraran les tasques, procediments i protocols situats seqüencialment en el temps per fer manteniment preventiu, valorant millor les propostes que millor garanteixin la seguretat de funcionament i respectant els mínims establerts a l'apartat 3.1.5 del plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:

- a) Que els procediments, tasques i protocols estiguin més detallats en quan al manteniment preventiu a realitzar per a cada element que conforma la plataforma i la periodicitat amb la que es realitzaran els mateixos..... fins a 2 punts
- b) Que els procediments, tasques i protocols apliquin de manera més detallada i personalitzada les cinc etapes dels processos ITIL..... fins a 2 punts

Justificació del criteri: Es tindrà en compte com a criteri les propostes dels licitadors que aportin actuacions que millor garanteixin de manera preventiva la seguretat del funcionament de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals, ja que aquestes actuacions s'anticipen a la resolució de situacions en fase prèvia i que podrien acabar en incidències, afectant al servei i la seva disponibilitat.

Pla de gestió de la configuració.....fins a 4 punts

Es valorarà el pla per a la gestió de la configuració, basat en eines pròpies del licitador, per allotjar la CMDB (Configuration Management Database) Base de Dades de Gestió de la Configuració, valorant les funcionalitats de les eines de gestió de configuració, respectant les disposicions de l'apartat 3.3.1 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà específicament:

- a) Proposta de funcionalitats de la gestió de la configuració, en quant optimitzin la utilitat de l'ús de la CMDBfins a 2 punts
- b) La facilitat d'ús d'aquestes eines per a la gestió de la configuració i el temps mínim de posada en marxa de les mateixesfins a 2 punts

Justificació del criteri: Aquelles propostes que minimitzin el temps requerit per a la posada en marxa de les eines de la gestió de la configuració i la seva utilitat milloren de forma directa la seva usabilitat i la qualitat del servei.

Pla de gestió de canvis.....fins a 4 punts

Es valoraran les metodologies dels circuits o fluxos de gestió de canvis utilitzats pels licitadors per una gestió pro activa, segons els mínims establerts a l'apartat 3.3.2 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà específicament:

- a) Que la metodologia proposada sigui més clara i efectiva amb flux clar i amb menys escales fins a 2 punts



- b) Que les eines de gestió de canvis de la metodologia proposada, optimitzin la creació i el manteniment dels fluxos d'aprovació dels canvis, i la rapidesa de la seva implementació fins a 2 punts

Justificació del criteri: Disposar d'un procés de gestió de canvis optimitzat impacta directa i positivament en la qualitat del servei, atès que facilita la presa de decisions de canvis, i que aquests es portin a terme de la manera més òptima possible, evitant processos de canvis mal planificats que puguin impactar amb la disponibilitat del servei.

Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica per ordre decreixent fins a 78 punts

Pel preu de l'oferta econòmica..... fins a 34 punts

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16.

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

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

Justificació criteri: Per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte com a criteri directament vinculat a l'objecte del contracte com és el preu a tant alçat sense IVA ofert pels licitadors, tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula.

Per la millora dels Acords de Nivell de Servei..... fins a 44 punts

Es valoraran les ofertes que ofereixin millores als nivells de servei exigits a l'apartat 3.1.9 a raó de:

- En la resolució d'incidències fins a 38 punts
 - Millora temps resolució crítica 9 punts per cada hora de millora amb un màxim de 2 hores (màxim 18 punts)
 - Millora temps resolució incidències greus 3 punts per cada hora de millora amb un màxim de 4 hores (màxim 12 punts)



- Millora temps resolució incidències lleus 1 punts per cada hora de millora amb un màxim de 8 hores (màxim 8 punts)
- En la superació del nivell mensual de disponibilitat fins a 6 punts
- 2 punts per cada cinc centèsimes de millora (0,05%)

Justificació del criteri: Es tindrà en compte com a criteri les millores dels nivells mínims dels Acords de Nivell de Servei exigits en el plec de prescripcions tècniques ja que suposa la reducció de temps en l'assistència tècnica de les incidències, d'una manera raonable, que puguin originar-se en la gestió i manteniment de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals fet que incideix directament en la qualitat del servei prestat.

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

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, 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 sobre 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 sobre 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 sobre 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.

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.

MESURA SOCIAL.-

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferior als que estableix el conveni sectorial d'aplicació, 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.



L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors als que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

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

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 a què 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.

9. CRITERIS DE SOLVÈNCIA

9.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

La xifra anual de negocis durant els tres últims anys ha de tenir un valor mínim de 150.000 € IVA exclòs:

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

9.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

Els licitadors hauran de presentar una relació dels principals treballs o serveis realitzats en els últims cinc anys que inclogui imports, dates i destinataris, públics o privats, de serveis de naturalesa igual o similar a l'objecte de la present licitació.

- L'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador 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 que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 100.000 €.

A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, els participants hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o



materials necessaris, d'acord amb el que disposa la clàusula 6.2 de característiques professionals del plec de prescripcions tècniques”.

Tanmateix, els licitadors que comptin amb 50 o més treballadors/es, hauran d'acreditar que almenys el 2 per cent de la plantilla està composta per persones amb discapacitat, segons estableix l'art. 38.1 de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de minusvàlids o norma que el substitueixi.

10.MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

La mesa de contractació està constituïda per:

- President: Gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica
- La secretària delegada de l'Institut Municipal d'Informàtica o persona en qui delegui
- L'interventor adjunt a la Intervenció general o persona en qui delegui
- El cap del Departament Administratiu Financer de l'Institut Municipal d'Informàtica o persona en qui delegui
- El director d'Operacions i Sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica o persona en qui delegui
- El responsable del contracte de l'Institut Municipal d'Informàtica o persona en qui delegui (Sònia Càrdenas)

11.SUBCONTRACTACIÓ

Es permet la subcontractació segons els termes previstos a la llei de contractació.

12.CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'adjudicatari 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 de l'Institut Municipal d'Informàtica. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos, aquesta podria ser motiu de sanció.

L'empresa adjudicatària 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 adscrit al contracte, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI 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 de Recursos Humans del Plec de Prescripcions Tècniques; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.



13.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 9 de març; i, el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2018, aprovat per Decret d'Alcaldia S1/D/2018-898, de 12 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, 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:

- **El pagament 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.

S'estableix aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal, que esdevé d'aplicació obligatòria en tots els contractes en els termes proposats en la Guia de contractació pública social, a l'haver-se reconegut la possibilitat de subcontractació.

- **L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.**

D'acord amb la previsió de la clàusula 23, 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 considera essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat del 50% de l'import d'adjudicació.

Per tal d'efectuar un acurat control de la morositat en la subcontractació, s'estableix aquesta condició especial d'execució.



- **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.

S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol que inclou el procediment d'aplicació de la Clàusula Social de Comunicació Inclusiva.

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

S'incorpora aquesta condició especial d'execució per resultar d'aplicació transversal en tots els contractes on hi intervinguin relacions personals o elements de comunicació.

14.LOPDIGDD

Per la tipologia del present contracte, l'adjudicatari no tindrà accés a dades de caràcter personal.

15.FALTES I SANCIONS

S'aplicarà el règim de sancions i penalitzacions estàndard previst a la LCSP (Llei de contractes del Sector Públic) a més a més de les següents:

Les penalitzacions a les que donaran lloc els incompliments dels temps de resposta seran:

- **Resolució d'incidència crítica en un temps superior a 3 hores:** Qualsevol hora o fracció addicional per a resoldre la incidència serà penalitzada amb un 15% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment adjudicat.
- **Resolució d'incidència greu en un temps superior a 8 hores:** Qualsevol hora o fracció addicional per a resoldre la incidència serà penalitzada amb un 10% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment adjudicat.
- **Resolució d'incidència lleu en un temps superior a 24 hores:** Qualsevol hora o fracció addicional per a resoldre la incidència serà penalitzada amb un 5% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment adjudicat.



- **Disponibilitat mensual inferior al 99,50%:** Qualsevol centèsima (0,01%) o fracció de diferència amb la disponibilitat mensual esperada serà penalitzat amb un 1,0 % de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment adjudicat.

En el cas que l'adjudicatari hagués millorat els nivells de servei en la seva oferta, aquestes penalitzacions s'aplicaran sota els nous nivells de servei.

Penalitzacions per incompliment dels terminis de lliurament de documentació:

Cada dia d'endarreriment respecte la data límit d'entrega acordada per a la presentació de la documentació de qualsevol índole (incloses les actes definides al punt 5 del plec de prescripcions tècniques) exigida en el plec de prescripcions tècniques serà penalitzat amb un 0,5% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment adjudicat.

La suma de les penalitzacions no podrà superar, en cap cas, l'import corresponent al 5% de l'import net d'adjudicació del contracte, ja que aquesta circumstància podria ser motiu de resolució del contracte.

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 l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

L'Ajuntament de Barcelona repercutirà en l'adjudicatari 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'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne 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.

Es justifica aquesta penalització atès l'alt impacte que té el servei de la PMAC i especialment el telèfon del 010 com a canal principal del ciutadà per interactuar amb l'Ajuntament, així com per l'afectació en la imatge com a prestadors de servei de l'Ajuntament en vers la ciutadania, especialment en l'actual època de pandèmia en que el 010 ha esdevingut un canal prioritari de l'Ajuntament per poder donar resposta a les peticions de la ciutadania.

16. PROPOSTA

Per tot això la Direcció que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients per que l'Òrgan de Contractació autoritzi la contractació dels serveis detallats, la despesa de 100.000,00 €, IVA exclòs, que amb el 21% d'IVA aplicable suma un total de 121.000,00 €, d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de Prescripcions Tècniques, i la convocatòria del corresponent procediment obert d'adjudicació de la licitació i de tramitació simplificada.



Aquest informe tècnic de necessitat ha estat emès pel Sr. Joan Blanco Catafal, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, amb el vistiplau de,

Sra. Amparo Rodríguez Rodríguez
Directora d'Operacions i Sistemes de l'IMI