



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Qualitat i Seguretat

C/ Tànger, 98, pl 11
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

Informe Justificatiu de la contractació dels serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris 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.....	4
3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS.....	7
4. DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.....	7
5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).....	12
6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE.....	12
7. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	12
8. REVISIÓ DE PREUS.....	16
9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I DELS CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES (ART. 116.4 DE LA LCSP).....	16
10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA.....	28
10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA	28
10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL	28
11. SUBCONTRACTACIÓ.....	29
12. MESA DE CONTRACTACIÓ.....	30
13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE	31
14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	31
15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	35
16. FALTES I SANCIONS	39
17. PENALITZACIONS.....	39
18. PROPOSTA.....	40



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

L'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara endavant, IMI), es troba en fase de desenvolupament d'un ampli ventall d'actuacions i projectes en el decurs del present mandat, emmarcats en iniciatives de millora en l'atenció i provisió dels serveis proporcionats per l'IMI, àmbit considerat de desenvolupament estratègic per l'Ajuntament.

La Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI (d'ara endavant, DQIS) és la responsable d'assegurar la qualitat de la prestació dels serveis TIC a l'Ajuntament, principalment centrada en:

- Assegurar la prestació de serveis TIC amb la **qualitat i seguretat adequada** al tipus de servei i a les necessitats de l'Ajuntament.
- Assegurar la qualitat **de l'atenció a l'usuari, impulsant** les tasques de millora dels serveis entregats per part de l'IMI a l'Ajuntament.
- **Assegurar els nivells de qualitat dels serveis** i centralitzar la visió de l'estat dels serveis.
- **Liderar la comunicació IMI**, tant la relació amb l'usuari com la de la pròpia organització.

Acompanyant en la seva execució territorial a la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI (d'ara endavant, DEiNP), que té com a objectiu global fer possible que els objectius del client (les diferents tinències de l'Ajuntament de Barcelona) es puguin assolir mitjançant els recursos tecnològics disponibles a l'Ajuntament de Barcelona, assumint els projectes amb una visió de conjunt integral, tant de les necessitats com de les possibilitats de solució.

Els Referents de Territori (d'ara endavant, RTerritori), dins la DQIS, realitzen la vigilància de la qualitat en la prestació dels serveis TIC al conjunt dels treballadors municipals, sent els que mantenen les relacions amb els usuaris de l'Ajuntament en l'ús diari del dia a dia dels serveis TI, controlant i coordinant les actuacions tècniques TIC relacionades amb el Lloc de Treball i l'àmbit infraestructural a les dependències de l'Ajuntament.

Per altra banda, els Referents de Gerència (d'ara endavant, RGer), dins la DEiNP, actuen com a interlocutors únics, com a intermediaris entre les demandes dels usuaris i els diferents serveis de l'IMI, en l'àmbit dels sistemes d'informació i evolució de les solucions implementades.

En aquest àmbit de servei i suport TIC a les dependències de l'Ajuntament, tant per part dels referents de territori, com de gerència conjuntament, es consideren aquestes funcions de màxima importància, sobretot, per l'impacte que tenen sobre la millora de l'eficàcia en el funcionament dels diversos serveis municipals, ja que ajuden al millor ús de les eines i sistemes informàtics a l'abast dels usuaris.

Les funcions dels RTerritori amb els clients, basada en la vigilància de la qualitat de la prestació dels serveis es pot simplificar en:

- Mantenir relacions amb usuaris de l'Ajuntament en l'ús diari del dia a dia dels serveis TI.
- Mantenir relacions amb les àrees tècniques de l'IMI a qualsevol nivell.
- Controlar i/o coordinar les actuacions tècniques TIC a les dependències de l'Ajuntament.



- Participar activament en la gestió de canvi dels projectes de construcció i/o evolució de serveis TIC.
- Identificar i impulsar millores sobre serveis TI.
- Difondre bones pràctiques en l'ús de les eines TIC de l'Ajuntament

Per altra banda, la relació dels RGer amb el client, es poden classificar en:

- Relació orientada a negoci: assessorant i detectant necessitats de Sistemes d'Informació específics per suportar els seus processos de negoci.
- Relació orientada a la prestació del servei: garantint el funcionament dels sistemes i serveis d'infraestructura de la plataforma informàtica de l'Ajuntament de Barcelona.

És en aquest conjunt de funcions enfocades a la vigilància de la qualitat de la prestació dels serveis juntament amb la de garantir la prestació del servei, que aplica a la totalitat dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, on l'IMI té la necessitat de contractar serveis en les tasques de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació, ja que es necessita un servei de proximitat a l'usuari, mantenint atenció in-situ, i amb una tipificació determinada, segons el tipus de servei finalista requerit.

L'interès públic d'aquest contracte és aconseguir la màxima eficiència i eficàcia dels treballadors municipals en la utilització de la infraestructura TIC i els sistemes d'informació TIC destinats a donar suport a les seves tasques diàries, redundant, aquesta eficiència, en una millor provisió dels serveis finalistes prestats a la ciutadania de Barcelona. Degut a què la tutoria i suport TIC, és un grup indivisible de recursos, per a proveir el servei a l'usuari de l'Ajuntament; tant a nivell de recursos humans, com de suport tecnològic, es necessari licitar aquest servei de manera indivisible.

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 d'aquest contracte el constitueix la prestació dels serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona. Actualment, aquest servei s'està prestant amb un contracte que es va formalitzar l'any 2017, que a hores d'ara està en període de pròrroga fins el 27 de desembre del 2021, amb núm. expedient. 17000227.

Actualment en aquest contracte es preveu donar suport de tutoria al voltant de 14.904 usuaris repartits en 796 dependències; d'un màxim de 22.871 usuaris i 1004 dependències.



A banda, es dona suport a un volum existent de 18.739 identitats en el sistema de GID (sistema de gestió d'identitats), sobre un màxim de 22.918 identitats.

El servei de tutoria consisteix en donar suport TIC funcional a qualsevol usuari de l'Ajuntament de Barcelona (excepte als càrrecs d'alt nivell de representació), d'acord amb el volum i l'abast territorial descrits anteriorment, sigui en l'àmbit del lloc de treball, o en dels sistemes d'informació corporatius al seu abast.

En el cas del servei de cortesia TIC (alcalde, tinents d'alcalde, regidors, gerents, aparell de govern i oposició), el volum d'usuaris del servei és de 106 usuaris dins l'àrea d'alcaldia i 198 en total a l'Ajuntament; i pel què fa al suport de gestió en els sistemes d'informació, la cobertura es circumscriu al Districte de Ciutat Vella, Districte de Gràcia, Districte d'Horta - Guinardó, al Districte de Sarrià - Sant Gervasi, al Districte de Les Corts, al Districte de Sant Andreu, al sector d'Ecologia i Urbanisme i a l'IMEB.

Pel que fa al servei de cortesia TIC, hi ha una tipologia de suport i personalització requerida específica, tant en el tracte, com en la confidencialitat, així com la parametrització específica dels sistemes d'informació i infraestructures TIC (lloc de treball) posades al seu abast, que demanen un tracte diferencial a un perfil determinat d'usuaris, que resta descobert pel servei de tutoria. A nivell de segmentació d'usuaris, aquests serien tipificats com usuaris d'alt nivell representatiu dins l'organització, essent a grans trets, l'alcalde, tinents d'alcalde, regidors, grup de govern i oposició, i gerents.

Per tant, el servei de cortesia té per objectiu donar suport funcional sobre un entorn de treball TIC corporatiu i/o BYOD (propri dispositiu, atès que el perfil directiu porta el seu propi dispositiu en ocasions), on es faci èmfasi especial en la introducció i incorporació d'infraestructura TIC innovadora i eines ofimàtiques no estàndards; a banda de requerir d'un nivell de servei (indicador valoració del servei superior a l'estàndard) i d'un perfil d'interlocució tècnic superior (interlocució amb gerents i càrrecs de govern), a l'estàndard definit.

D'altra banda, es pretén integrar la figura del gestor de sistemes d'informació (no descrita dins l'organigrama municipal però, actualment, en la majoria dels casos, sent suportada per tècnics de les Direccions de Serveis Generals de les àrees de negoci); per tal de donar suport als sectors, districtes, i organismes autònoms, dins aquest contracte.

L'objectiu és assumir progressivament les funcions d'adaptació dels sistemes d'informació i lloc de treball TIC, específics de cada àrea, per una figura de gestor de sistemes d'informació multidisciplinari, integrant les funcions d'àmbit TIC, en l'IMI.

Específicament, les tasques que cal cobrir mitjançant el servei de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació per l'Ajuntament de Barcelona són:

- La funció de tutoria, consisteix en la prestació d'ajut als usuaris per a la utilització de l'entorn de treball TIC (PC, portàtil, impressora, telèfon fixe/mòbil, smartphone), tant en mode



presencial com en mode de treball a distància emprant les diferents tecnologies existents i/o futures d'accés remot (Pulse, Global Protect, getacces entre d'altres) sobre plataforma actual (a evolucionar) en programari llicenciat **NEMIX** (Windows 10, Outlook 2013 i Office 2013), algunes estacions amb programari (Windows 7 i versions Outlook anteriors al 2013) programari lliure **NEOS** (Programari lliure, Client Correu Lliure i Open Office) i/o **POVI/RemoteAPP** (virtualització d'alguna plataforma de les anteriors), fent èmfasi especial en el sistema operatiu, aplicacions i les eines ofimàtiques habituals més utilitzades en l'estació de treball (client correu, aplicacions edició documents i eines videoconferència i/o col·laboració), per a la realització de la feina diària. L'ajuda pot estar motivada per diferents raons: implantació de noves eines o versions de les eines existents, falta de coneixement de l'eina, etcètera.

- La funció de cortesia TIC consisteix en la prestació d'un servei de proximitat i cortesia als usuaris considerats VIP dins l'Ajuntament (alcalde, tinent d'alcalde, regidors i gerents), fent èmfasi especial en l'entorn específic de lloc de treball TIC (PC, portàtil, tauleta, impressora, telèfon fixe/smartphone)/ BYOD (propri dispositiu); tenint en compte la tipologia d'accessibilitat i de disponibilitat d'aquests usuaris.
- La funció de suport en la gestió dels sistemes d'informació consisteix en la prestació de la coordinació de la implantació i la planificació dels projectes liderats per l'IMI en el territori, així com la interlocució pel bon funcionament dels serveis entre IMI-Ajuntament, i la planificació territorial TIC.
- La funció de formador consisteix en ajudar a generar ecosistemes de coneixement per als diferents components del servei, que redunda en generació de materials d'autoaprenentatge o ajuda a l'usuari final, per enfocar com solucionar un problema que hagi pogut esdevenir, i/o obtenir procediments de bon ús en les eines corporatives associades al Lloc de Treball.
- La funció de suport és transversal en tots els perfils considerats, i consisteix en ajudar a l'usuari a solucionar el problema que ha generat la consulta, diagnosticant si es tracta d'una incidència i l'impacte de la mateixa, garantint que la seva solució es faci mitjançant els procediments ja establerts per l'IMI amb la major celeritat possible.

Es pretén que durant la prestació del servei es diagnostiqui la solució tècnica concreta de les incidències de mal funcionament detectades en algun dels elements de programari o maquinari utilitzats per l'usuari. Tot i que aquesta tasca és responsabilitat del personal tècnic designat per part de l'IMI, també forma part de l'objecte del present contracte la implementació de solucions provisionals per assegurar la continuïtat del servei en la mesura que això sigui possible i d'acord amb les especificacions establertes per l'IMI dins l'àmbit d'aquest contracte.

Tanmateix li correspon a l'adjudicatari fer propostes i materialitzar accions, enfocades en la gestió del canvi (accions formatives, accions comunicatives i de suport in-situ) de col·lectius d'usuaris en



funció de l'anàlisi de la casuística que s'esdevingui, per tal d'evitar mal funcionament genèric en l'ús de les eines, implantació de nous sistemes, incorporació de nous usuaris, etc.

Per tal de garantir el bon funcionament del servei que presta l'IMI als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, cal mantenir la possibilitat d'incrementar el servei de tutoria, cortesia i suport en la gestió dels sistemes d'informació, que actualment es presta als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona; tant a nivell de cobertura de persones/edificis, com de millora dels nivells de serveis proporcionats a l'usuari final.

Tot fonamentat en què el volum de sistemes d'informació transformats i a implantar pel pla de Transició Digital s'incrementaran; i tenint en compte l'increment del número de serveis a suportar, provocats pel pla de Transició Digital (transformació i provisió dels serveis TIC, Lloc de Treball, entre d'altres), així com el model organitzatiu de treball a distància provocat per la Covid-19 i/o de condicionants d'una nova organització del treball (teletreball a l'Ajuntament), fa preveure un increment d'atenció demandat pels usuaris; i en conseqüència, un augment dels nivells de serveis previstos.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. 72100000-6 (Servicios de consultoria en equipos informáticos), atenent a la tipologia de serveis que conformen l'abast del mateix d'acord amb l'especificació que consta a l'apartat 2 del plec de prescripcions tècniques.

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 I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'IMI no disposa en aquests moments dels recursos humans i materials necessaris per dur a terme aquestes tasques. Actualment el volum necessari per donar cobertura territorial és de 21 persones que tenen un perfil de gestor TIC amb coneixement molt profund del negoci on donen suport tant a nivell de coneixement formal com informal. Aquest tipus de recursos no està definit en el sistema d'ordenació municipal de llocs de treball de l'Ajuntament de Barcelona. És per això que es proposa la contractació d'aquests serveis a una empresa externa.

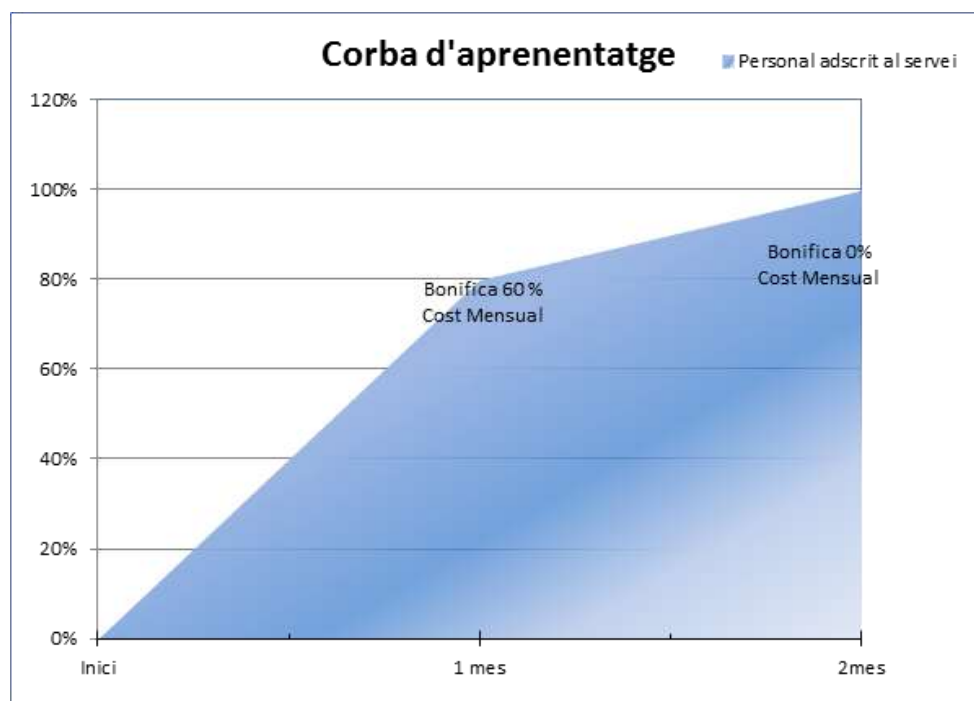
4. DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte entrarà en vigor el dia 27 d'Octubre de 2021 o, el dia següent a la seva formalització, si és posterior, i tindrà una durada màxima de 26 mesos.



S'estableix una corba d'aprenentatge de 2 mesos, on es poden donar dues casuístiques:

- Adjudicatari entrant idèntic a Proveïdor actual: En aquesta situació els dos mesos són a cost zero, ja que l'antic proveïdor no té corba d'aprenentatge i estarà assumint el servei amb els nivells de servei acordats. Implementarà les millores incorporades en la seva proposta en aquest període del contracte, per ser actives a partir del tercer mes del contracte.
- Adjudicatari entrant diferent a Proveïdor actual: En aquesta situació, es preveu una corba d'aprenentatge de dos mesos, on el primer mes es bonifica un 60% del cost mensual del servei previst (proveïdor entrant assumeix el 40% del cost d'aquest mes) , i el segon mes és a cost zero (proveïdor entrant assumeix el 100% del cost d'aquest mes).



A nivell de planificació de transferència del coneixement, el **primer mes** està enfocat a obtenir coneixement sobre:

- Procediments IMI: Interlocució amb les diferents àrees operatives de servei IMI: SAU, oficina Tècnica d'Explotació, SMO (Oficina de servei), referents de servei, referents territorials, referents de sector, entre d'altres; bàsicament, qualsevol àrea operativa que sigui susceptible de donar servei finalista a l'Ajuntament.
- Procediments Servei Actual Tutoria: Actuacions, visites, projectes, gestió de consultes, queixes, incidències i peticions.



- Funcions del Service Manager: Establiment gestió organitzativa servei territorial.
- Eines Gestió Servei: Connecta Tutoria, Manteniment Edificis, Reporting i Quadre de Comandament.
- Gestió servei: Implementació de la gestió operativa territorial, amb un 80% de les persones dedicades al servei.

Durant el **segon mes** el traspàs de coneixement estaria enfocat en:

- Servei Gestió centralitzada territori: Coneixement del territori a nivell de persones interlocutores, procediments de relació i actuació a : Casagran, Prevenció i Seguretat, IMEB, OAE's, Ecologia Urbana, Foment Ciutat i d'altres territorials dins Districtes.
- Servei Gestió descentralitzada de centres i Gestió Territorial: Coneixement del territori a nivell de persones interlocutores, procediments de relació i actuació a: Districtes i Drets Socials.
- Gestió del servei: Gestió operativa territorial amb el 100% dels recursos dedicats, implementació ANS's i implementació millores servei nou proveïdor.
- Eines Gestió Servei: Connecta Tutoria, Manteniment Edificis, Reporting i Quadre de Comandament assumit per nou proveïdor.

Aquest contracte tindrà un import total **de 2.410.327,13 €**, IVA inclòs, dels quals **1.992.005,89 €** corresponen al pressupost net i la resta de 418.321,24 € a l'IVA del 21%.

D'aquest import total d' **1.992.005,89 € (IVA exclòs)**, **65.937,00 € (IVA exclòs)** aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2021, **971.703,14 € (IVA exclòs)** aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2022 i **954.365,75 € (IVA exclòs)** aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2023.

El càlcul del pressupost del contracte s'ha establert a partir de l'esquema de costos de l'actual servei amb uns factors correctors necessaris per poder licitar el servei. S'ha inclòs un increment degut a què és un volum de personal elevat amb un marge per cobertura de baixes per llarga durada (8%), ja que es demana cobrir el personal que està de baixa, a partir dels 5 dies laborables, i un benefici industrial del 10% , restant com a import de licitació un increment respecte costos del 20%.

El detall dels càlculs s'obté aplicant els costos proveïts per l'adjudicatari actual del servei, tal com es detalla, en el quadre adjunt, segons pressupost base.



El pressupost net es desglossa de la manera següent :

		2021	2022	2023	TOTAL
Costos directes					
Costos salarials		32.530,71 €	479.400,00 €	470.846,42 €	982.777,13 €
Costos SS		10.545,68 €	155.410,00 €	152.637,13 €	318.592,81 €
Cobertura baixes		1.788,04 €	26.350,00 €	25.879,86 €	54.017,90 €
Indemnitzacions		1.704,76 €	25.122,71 €	24.674,46 €	51.501,93 €
Total directes	71%	46.569,19 €	686.282,71 €	674.037,87 €	1.406.889,77 €
Costos indirectes					
Costos estructura		12.774,11 €	188.250,12 €	184.891,31 €	385.915,54 €
Total indirectes	19%	12.774,11 €	188.250,12 €	184.891,31 €	385.915,54 €
Benefici industrial	10%	6.593,70 €	97.170,31 €	95.436,57 €	199.200,58 €
Total		65.937,00 €	971.703,14 €	954.365,75 €	1.992.005,89 €
Total (IVA inclòs)		79.783,77 €	1.175.760,80 €	1.154.782,56 €	2.410.327,13 €

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència els costos actuals del servei, i prenent com a referència mínima del *Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública*, publicat en BOE amb codi de conveni: 99001355011983. Aquesta indicació no prejutja el conveni laboral que hi sigui d'aplicació.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons s'especifica en el PPT:

		RGSI (6)	Tutor Senior (6)	Tutor junior (7)	Tutor Cortesia TIQ	Service Manager	TOTAL
Costos directes							
Costos salarials		310.816,08 €	271.819,67 €	290.948,36 €	57.909,85 €	53.328,88 €	984.822,84 €
Costos SS		97.685,05 €	85.429,05 €	91.440,91 €	18.200,24 €	16.760,50 €	309.515,75 €
Cobertura baixes		17.760,92 €	15.532,55 €	16.625,63 €	3.309,13 €	3.047,37 €	56.275,60 €
Indemnitzacions		17.760,92 €	15.532,55 €	16.625,62 €	3.309,13 €	3.047,36 €	56.275,58 €
Total directes	71%	444.022,97 €	388.313,82 €	415.640,52 €	82.728,35 €	76.184,11 €	1.406.889,77 €
Costos indirectes							
Costos estructura		120.152,27 €	107.050,17 €	116.097,67 €	22.077,28 €	20.538,15 €	385.915,54 €
Total indirectes	19%	120.152,27 €	107.050,17 €	116.097,67 €	22.077,28 €	20.538,15 €	385.915,54 €
Benefici industrial	10%	62.717,97 €	55.030,10 €	59.041,66 €	11.656,98 €	10.753,87 €	199.200,58 €
Total		626.893,21 €	550.394,09 €	590.779,84 €	116.462,61 €	107.476,14 €	1.992.005,89 €
Total (IVA inclòs)		758.540,79 €	665.976,86 €	714.843,61 €	140.919,75 €	130.046,12 €	2.410.327,13 €



Contracte (Cost anual)

A nivell de pressupost, s'han estimat 224 dies laborables/any, amb cobertura de 8 hores/dia.

L'estructura base del contracte seria:

Any	
2021	2 mesos i 4 dies
2022	12 mesos
2023	11 mesos i 14 dies

Conseqüentment el volum previst mínim de personal a incorporar per a l'execució d'aquest contracte, tot tenint en compte el detall dels perfils necessaris és:

Perfil	Nombre
Tutor sènior	6
Tutor júnior	7
RGSi	6
Tutor Cortesia TIC	1
Service Manager	1

Hores servei	2021	2022	2023
RGSi	1984	10752	10560
Service Manager	331	1792	1760
Tutor Júnior	2315	12544	12320
Tutor Sènior	1984	10752	10560
Tutor Cortesia TIC	331	1792	1760
	6944	37632	36961

El sistema de determinació del preu és a tant alçat.

Aquest contracte es finançarà amb càrrec al Capítol II del pressupost de l'IMI.

Any	Net	Iva	Total
2021	65.937,00 €	13.846,77 €	79.783,77 €
2022	971.703,14 €	204.057,66 €	1.175.760,80 €
2023	954.365,75 €	200.416,81 €	1.154.782,56 €
	1.992.005,89 €	418.321,24 €	2.410.327,13 €



5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) és de **4.171.862,80 €**, incloent les pròrrogues i modificacions que s'han previst.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	VE modificacions amb decrement del cost econòmic	SUMA
2021	65.937,00 €				65.937,00 €
2022	971.703,14 €		99.600,29 €	- 99.600,29 €	1.071.303,43 €
2023	954.365,75 €	17.337,38 €	99.600,29 €	- 99.600,29 €	1.071.303,42 €
2024		971.703,14 €	99.600,29 €	- 99.600,29 €	1.071.303,43 €
2025		792.415,23 €	99.600,29 €	- 99.600,29 €	892.015,52 €
TOTAL	1.992.005,89 €	1.781.455,75 €	398.401,16 €	- 398.401,16 €	4.171.862,80 €

6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

El present contracte es podrà prorrogar fins a un màxim de 22 mesos per acord de l'òrgan de contractació comunicant-se l'avís d'aquesta voluntat de pròrroga al contractista com a mínim amb dos mesos abans de la data de finalització de la vigència inicial del contracte i/o de les seves pròrrogues. Aquest acord de l'òrgan de contractació serà obligatori per l'empresari.

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.

7. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte, un cop adjudicat, pot ser modificat en les següents condicions i per les següents causes o circumstàncies previstes i precisades:

- Actualment, hi ha un volum definit d'usuaris que disposa de la plataforma **NEMIX, NEOS i POVI-Remote APP** (virtualització d'alguna plataforma NEMIX-NEOS o futures). Es preveu que en un futur pròxim es dugui a terme un desplegament progressiu als 17.839 usuaris municipals, d'aquesta nova plataforma **POVI** i/o similar d'evolució futura, que permetrà el teletreball, fet



que comportarà que en el decurs del contracte es requereixi per part de l'IMI i l'Ajuntament de Barcelona el desplegament massiu d'aquesta nova interfície de Lloc de Treball, segmentada per perfils de lloc de treball. En cas de produir-se aquest canvi, es requerirà la realització de tasques d'instal·lació, configuració i comunicació del nou maquinari i programari base als usuaris afectats que suposaran una ampliació del servei inicialment previst.

A banda, aquest projecte de desplegament progressiu de la **POVI** i/o una evolució futura d'una nova estació de treball, podria implicar, en paral·lel, el canvi de la interfície de Lloc de Treball, la introducció de l'eina d'auto provisió d'incidències per part de l'usuari final, el desplegament d'eines de comunicacions unificades, de productivitat, de col·laboració, i, de videoconferència, que implicaran una dedicació, i especialització específica en el procés de gestió del canvi; i de resultes, un impacte significatiu en la forma de treballar dels usuaris. En cas de produir-se, aquest canvi implicaria una ampliació de les tasques inicialment previstes.

L'increment del preu del contracte es calcularà en base al preu per dia del servei de tutoria, cortesia TIC i suport en la gestió dels sistemes d'informació, respectivament, proposat per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica i que, en cap cas, serà superior al 20 % del preu d'adjudicació del contracte.

2. D'altra banda, està previst que durant la vigència d'aquest contracte es dugui a terme el desplegament del nou model de Lloc de Treball, que comportarà el desplegament inicial dels següents projectes, amb impacte en el lloc de treball TIC de l'usuari final:

- Implementació del Catàleg de Lloc de Treball
- Model de facturació pagament per ús del Lloc de Treball
- Polítiques del nou model de Lloc de Treball
- Perfilat funcional del nou model de Lloc de Treball
- Virtualització del Lloc de Treball
- Extensió Wireless
- Integració Col·laboració – Videoconferència en el paquet de Lloc de Treball
- Adequació del GID existent a l'Ajuntament al nou entorn de perfilat funcional
- Entorn Mobilitat
- Entorn de col·laboració Corporatiu
- Adequació de sales de reunions a la proposta de perfils. Adequació física i lògica de sales tècniques de l'Ajuntament de Barcelona
- Disseny i implementació de CRM i URM de l'IMI
- Enriquiment de la botiga d'aplicacions amb conjunt d'aplicacions de productivitat personal amb caràcter transversal i comunes del lloc de treball en mobilitat per perfil.
- Oficina sense papers
- Transformació serveis verticals de mobilitat corporativa



En cas de produir-se aquest desplegament, implicarà la necessitat d'un increment de la dedicació dels perfils inicialment prevista per la incorporació dels següents nous serveis a suportar: Videoconferència, Printing consolidat, gestió del coneixement i eines associades a la gestió interna del treballador municipal, la qual cosa comportarà la necessitat d'incrementar el servei de "tutoria, cortesia TIC i suport presencial".

L'increment del preu del contracte es calcularà en base al preu per dia del servei de tutoria, cortesia TIC i suport en la gestió dels sistemes d'informació, respectivament, proposat per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica i que, en cap cas, serà superior al 15 % del preu d'adjudicació del contracte.

3. Si s'acorda donar serveis de tutoria a més dependències municipals i/o número d'usuaris, segmentats en cada categoria, dels que es preveuen en el contracte inicial, que és de 14.904 usuaris i 796 dependències, fins a un màxim de 22.871 usuaris repartits en un màxim de 1004 dependències.

Existint la possibilitat d'aparèixer projectes futurs que poden fer incrementar la necessitat del servei de tutoria, com integrar la gossera municipal a la xarxa corporativa ubicada a Ctra Collserola, donar major cobertura a Foment de Ciutat o integrar les Escoles Bressol (107 EB's) dins la xarxa corporativa.

En el cas del servei de cortesia TIC (alcalde, tinents d'alcalde, regidors, gerents, aparell de govern i oposició), el volum actual cobert és de 80 usuaris on el volum estimat màxim és de 198 usuaris.

En el cas del servei de suport de tutoria i/o a la gestió dels sistemes d'informació, si es decideix incorporar la resta de Districtes no inclosos (com a màxim 4 addicionals), la resta de sectors (com a màxim 12 addicionals, per exemple donar cobertura a les OAC's) i/o donar suport a Instituts (p. exemple: Mercats, Urbanisme), Consorcis (p .exemple: Educació), Agències, Empreses (com les descrites en la corona terciària de l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, no cobertes en l'actualitat).

El valor d'aquestes modificacions es calcularà en atenció al número final d'usuaris i/o dependències a ampliar i tenint en compte el preu per dia dels serveis objecte d'aquest contracte proposat per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica, que en cap cas serà superior al 20 % del preu d'adjudicació del contracte.

4. Si s'acorda incloure el suport de les sales de l'Ajuntament de Barcelona dins el servei per donar cobertura a l'equipament TIC, amb la següent tipificació:



S'han definit 4 perfilats de Sales

PS01 - Sala de reunions amb capacitats molt avançades, preparada per dotar als usuaris d'un entorn de treball plenament col·laboratiu.

PS02 - Sala de reunions amb capacitats intermitges, preparada per dotar als usuaris d'un entorn de treball plenament col·laboratiu.

PS03 - Sala de reunions amb capacitats bàsiques, que incorpora un escriptori de treball.

PS04 - Sala de reunions amb capacitats de treball bàsiques.

Per la definició d'aquests 4 perfilats s'ha utilitzat un grup de 9 indicadors de capacitat:

- Entorn de treball col·laboratiu
- Pissarra digital
- Videoconferència
- Portàtil
- Projectió des de dispositius mòbils (Screen sharing/Air play)
- Telèfon
- Projector
- Connectivitat WiFi (corporativa i convidats)
- Connectivitat Ethernet

El valor d'aquestes modificacions es calcularà en atenció al conjunt total de sales a incorporar, que serà de com a màxim 120 sales, tenint en compte que una sala s'assimilarà a una nova seu d'un volum de 15 usuaris, pel preu per dia dels serveis objecte d'aquest contracte proposat per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica, que en cap cas serà superior al 20 % del preu d'adjudicació del contracte.

El total d'aquestes modificacions d'ampliació no podran afectar, en cap cas, més del 20% del preu d'adjudicació del contracte.

D'altra banda, si per requeriments organitzatius interns, per processos de regularització i/o internalització dels serveis, es necessita redimensionar els equips despleats en el territori, adaptant-los a les demandes i/o necessitats dels diferents clients on es troba desplegat el servei, l'IMI podrà reduir les necessitats de prestació del servei en un territori, reduint conseqüentment la prestació i l'import de manera proporcional al recurs del servei que s'elimina.

El decrement del preu del contracte es calcularà en base al preu per dia del servei de tutoria, cortesia TIC i suport en la gestió dels sistemes d'informació, respectivament, proposat per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica.

El total d'aquestes modificacions de decrement no podran afectar, en cap cas, més del 20% del preu d'adjudicació del contracte.



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 DELS CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES (ART. 116.4 DE LA LCSP)

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

En virtut d'allò exigit en l'art. 116.4 de la LCSP es justifica el següent:

- Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 156 i ss LCSP), 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.
- 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, degut a que les prestacions objecte de la present contractació no estan perfectament definides tècnicament (art. 145.3 d) i g) LCSP) 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 del mateix.

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

La puntuació màxima serà de 100 punts.

La puntuació que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor no supera el 40% de la puntuació total de conformitat 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 que l'ampli abast, la complexitat i la naturalesa del contracte fa que sigui necessari valorar criteris de judici de valor per part del responsable del contracte. Per poder avaluar de manera exhaustiva, justa i adient les propostes dels licitadors no és possible prescindir de cap d'aquests criteris. Amb aquesta ponderació per un total de 40 punts permeten incloure criteris de valoració per cadascuna de les parts rellevants de la proposta i considerar tots els aspectes necessaris que comportin una millora en la qualitat de l'execució del contracte.



a. Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor fins a 40 punts

• **Proposta tècnica de Quadre de Comandament i entorn de gestió fins a 10 punts**

S'atorgarà més puntuació a les propostes que aportin millores en la gestió, traçabilitat i seguiment del servei, centrant-se en l'eina de Quadre de Comandament i de gestió, en base al contingut, l'accessibilitat, traçabilitat i la periodicitat d'obtenció dels informes/livrables previstos a l'apartat 2 i 3 del plec de prescripcions tècniques mitjançant el seguiment de les diverses tasques del contracte.

▪ **Quadre de Comandament fins a 7 punts**

Es valoraran els següents aspectes:

- Que presenti l'estat d'execució de les tasques per a cada servei, permetent el nivell d'agregació de la informació fins a 1 punt
- Que presenti una estratificació de les dades, vinculat amb l'eina de gestió, que afavoreixi la presa de decisions fins a 1 punt
- Que millori el contingut dels informes ajudant a definir estratègies de gestió i/o analitzar tendències fins a 1 punt
- Que millori i/o faciliti l'accessibilitat dels informes per part dels membres del Comitè de Direcció i del Comitè de Gestió (seguiment del contracte) previstos a l'apartat 3 del plec tècnic fins a 0,5 punts
- Que sigui més complert respecte el volum de dades que recull fins a 0,5 punts
- Que permeti validar automàticament l'estat dels indicadors de cada servei i la gestió d'incompliment dels indicadors, segons les mètriques associades fins a 1 punt
- Que integri la possibilitat de la visió per servei, associada al catàleg de serveis (CMDDB) fins a 2 punts

▪ **Usabilitat de l'eina de gestió dels serveis, descrita en l'apartat 2 i 3 del plec tècnic fins a 3 punts**

Es valoraran els següents aspectes:

- Que permeti col·laborar entre equips interns i externs fins a 1 punt
- Que permeti la traçabilitat de totes les tasques/funcions de cada servei fins a 1 punt
- Que sigui visual fins a 1 punt



Justificació criteri: Una millora de les eines per gestionar el servei a nivell directiu per governar la gestió del servei, a banda, del contingut, accessibilitat i periodicitat d'enviament dels informes de seguiment, de la traçabilitat de les tasques, entre d'altres, ens aportarà més informació per gestionar i controlar la qualitat del servei de manera que redundi en una millora del producte final a través de la millora contínua. Alhora que com més ben organitzada estigui la informació reportada i més usabilitat tingui el quadre de comandament i l'eina de gestió, més eficaç i eficient serà la feina dels referents de territori i gerència, i més seguiment fidel i comunicació fiable es podrà donar a la Direcció.

• **Proposta de model Pla Devolució del Servei..... fins a 9 punts**

S'atorgarà millor puntuació a la propostes tècniques que aportin millores sobre el model i contingut del pla de Devolució del servei, d'acord amb el que estableix l'apartat 5.6 del plec de prescripcions tècniques.

▪ **Proposta de calendari i taula RECI detallada..... fins a 6 punts**

Es valoraran els aspectes següents:

- a. La proposta de calendarització d'accions que provoqui el menor impacte en l'execució final del servei..... fins a 1 punt
- b. La proposta de Taula RECI que contingui un detall més ampli de les accions a realitzar per la devolució del servei..... fins a 1 punt
- c. El contingut de les accions que sigui més completa respecte al coneixement que s'ha de trametre..... fins a 2 punts
- d. El detall en els objectius de les accions a implementar en la devolució del servei que permeti fer una recepció transparent del servei..... fins a 1 punt
- e. El detall de la documentació associada en la devolució del servei, que ajudi a disposar d'una base de dades de coneixement àmplia..... fins a 1 punt

▪ **Proposta de creació, generació i transmissió del Pla de devolució..... fins a 3 punts**

Es valoraran els aspecte següents:

- a. Proposta de creació del pla de devolució dinàmica, que permeti disposar d'un pla actualitzat de manera semestral..... fins a 1 punt
- b. Proposta de generació parcialment del pla de manera automatitzada, en base a la documentació generada en els diferents comitès..... fins a 1 punt
- c. Proposta de transmissió del Pla de devolució a l'adjudicatari que minimitzi la pèrdua del coneixement en el traspàs..... fins a 1 punt

Justificació del criteri: Com més ben organitzat i planificat sigui el Pla de devolució del servei, l'impacte d'una gestió del canvi serà menor, en el cas que hi hagi un canvi de proveïdor, afectant de manera directa en la provisió del servei a l'Ajuntament.

• **Proposta tècnica d'organització del servei i model de treball fins a 4 punts**

Es valoraran les propostes de millora del model de treball proposat i l'organització en la prestació del servei que afavoreixi la millora del servei a l'usuari final, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, a raó de:



- Organització i model de treball en la prestació del servei fins a 2 punts
Es valorarà la proposta d'un model de treball, que:

- Garanteixi la productivitat, automatitzant les tasques definides segons les taules RECI's i facilitant plantilles personalitzades per cadascun dels components del servei, que reflecteixin diàriament la seva dedicació i els usuaris als quals prestarà servei fins a 1 punt
- Garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, facilitant els procediments específics per cadascuna de les tasques, que permetin treballar de manera estandarditzada i autònoma als prestadors del servei fins a 1 punt

- Organització dels equips en la prestació del servei fins a 2 punts
Es tindran en compte els aspectes següents:

- Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi una cobertura sense interrupcions del servei i una eficiència en la seva execució, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques..... fins a 1 punt

Es valorarà que:

- Garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, permetent millorar l'automatització en la reobertura de la gestió de les incidències i peticions, i el traspàs entre els diferents membres del servei..... fins a 1 punt

- Per la proposta d'un model d'interrelació més fluida, àgil i transparent entre l'adjudicatari i la Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques..... fins a 1 punt

Es valoraran els següents aspectes:

Millora dels comitès:

- Proposta d'un model de relació territorial, que permeti alinear els indicadors del servei amb la planificació del servei al territori fins a 1 punt

Justificació del criteri: Una millor organització del servei i el seguiment d'un model de treball adequat, tant a nivell de prestació de les tasques de coordinació com de l'estructuració dels equips, contribuirà a millorar el funcionament del servei i l'atenció proporcionada als usuaris.

- **Pel Model d'indicadors addicional de compliment del Servei (ANS) fins a 4 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model addicional d'indicadors pel seguiment del servei, d'acord amb allò previst en l'Annex 3 del plec de prescripcions tècniques, així com un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors.

Es valorarà que:

- Els indicadors presentats permetin avaluar, en la periodicitat establerta, el rendiment i l'acompliment de la prestació del servei..... fins a 2 punts



Es tindran en compte els següents aspectes:

- a) Definició i tipus d'indicador fins a 0,5 punts
- b) Fórmula de càlcul fins a 0,5 punts
- c) Rang del resultat (Llindar 1 a Llindar 4)..... fins a 0,5 punts
- d) Font de dades fins a 0,5 punts

- La proposta d'indicadors addicionals, sempre i quan els indicadors proposats es considerin coherents, idonis i viables **fins a 2 punts**

Es valoraran els següents aspectes:

- a) Coherència i idoneïtat dels indicadors addicionals, en el sentit que estiguin alineats amb els objectius del servei (apartat 2.1 i 5.4 del plec de prescripcions tècniques) fins a 1 punt
- b) Viabilitat dels indicadors addicionals, és a dir, que siguin calculables fins a 1 punt

Justificació criteri: Un millor model d'indicadors de compliment del servei (ANS) permetrà avaluar el rendiment del contracte i la correcta execució dels serveis previstos en aquest.

- **Per la millora de la gestió de l'inventari (contactes/edificis) integrats en l'eina de reporting..... fins a 4 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model, processos i funcionalitats implementades, tant en el servei com en l'eina de seguiment i reporting per a la gestió diària de les dades dels contactes tant funcionals com orgànics del servei (persones, edificis, entre d'altres), d'acord amb allò previst en l'apartat 2.2.3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- L'eina permeti la integració d'informació d'inventari, tant a nivell funcional com a nivell orgànic gestionat pel servei..... **fins a 4 punts**

Es tindran en compte els següents aspectes:

- a) Modularitat de les dades fins a 1 punt
- b) Interfície d'entrada de dades usable..... fins a 1 punt
- c) Entorn Web..... fins a 1 punt
- d) Integració amb d'altres eines del servei.....fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora en la gestió de l'inventari, en concret contactes d'edificis/seus, validats de manera funcional/orgànica, permetran una millora en la comunicació cap a l'usuari final.



• **Per la proposta de desplegament i gestió del canvi en l'eina Connecta Tutoria..... fins a 3 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió del canvi pel desplegament a tot l'Ajuntament de l'eina Connecta Tutoria, que és l'eina d'autoservei del servei de tutoria, rsi i cortesia TIC, d'acord amb allò previst en l'apartat 2.2.4 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- El procés de desplegament inclogui una proposta de calendari territorial/funcional, detallant les tasques de comunicació, formació i suport in-situ requerides per aconseguir un alt impacte de penetració d'ús..... **fins a 3 punts**

Es tindran en compte els següents aspectes:

- a) Adequació de la proposta de calendari fins a 0,5 punts
- b) Model de gestió del canvi..... fins a 0,5 punts
- c) Estructura de recursos implicats en la gestió del canvi..... fins a 1 punt
- d) Integració amb Portal Autoservei TIC i prova de concepte sobre assistent virtual fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora en el desplegament, tant a nivell de calendari com de les tasques implementades en la gestió del canvi, provocades per l'eina Connecta Tutoria, alhora que la possible integració amb sistemes d'informació corporatius de gestió de l'IMI redunden en una major productivitat dels recursos del servei i del nivell de satisfacció dels usuaris.

• **Per la proposta de millora de la cobertura del servei a les corones primària, secundària i terciària..... fins a 3 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió per una millora en la cobertura de les corones primària, secundària i terciària d'acord al previst en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- El procés de desplegament i cobertura de les corones secundària i terciària milloren en base al servei proposat..... **fins a 3 punts**

Es tindran en compte els següents aspectes:

- a) Major cobertura de la corona primària fins a 1 punt
- b) Major cobertura de la corona secundària..... fins a 1 punt
- c) Major cobertura de la corona terciària..... fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora en les cobertures de les corones, redunden en una major presència en el territori i un increment del nivell de satisfacció dels usuaris.



• **Milliores en la proposta de generació de comunitat TIC fins a 3 punts**

S'atorgarà més puntuació a les propostes que aportin millores en la creació, gestió i dinamització d'una Comunitat TIC segons el descrit en l'apartat 2.2.5 plec de prescripcions tècniques.

Es valoraran específicament els següents aspectes:

- Proposta de creació de la comunitat TIC, que permeti aglutinar diferents actors dins l'àmbit TIC..... fins a 1 punt
- Proposta de gestió de la comunitat TIC que sigui eficient i eficaç en el control de la mateixa..... fins a 1 punt
- Proposta de dinamització de la comunitat TIC que provoqui una adhesió alta fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora del contingut, gestió, i dinamització de la comunitat TIC radicarà en una millora de la percepció del servei i permetrà gestionar el coneixement del servei de manera més eficaç i eficient, ajudant a millorar la qualitat del servei.

b. Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica 60 punts

○ **Pel preu ofert 32 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.

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

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la [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](#):

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

Justificació criteri: Mitjançant aquest criteri es tindrà en compte el preu sense IVA ofert pels licitadors com a criteri directament vinculat a l'objecte del contracte, tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula indicada.

• **Experiència de l'equip tècnic assignat a l'execució del contracte fins a 17 punts**

En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa per sobre dels mínims establerts a l'apartat 4 del Plec de prescripcions tècniques, a raó de:



El màxim de puntuació corresponent al fet que les persones que acrediten experiència en algun dels territoris definits, com a mínim en un 80% de l'equip, tingui experiència addicional a la definida de requeriment mínim d'haver treballat en algun dels territoris (2 anys) és de **17 punts**

- Pel perfil **Tutor – Tutor Cortesia – Responsable Gestió Sistemes d'Informació Àrea de Recursos, Economia i Promoció Econòmica**, on hi ha 3 persones dedicades, 1 punt per cada persona que compleixi haver realitzat un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica definida, que s'hagi realitzat en serveis dedicats a la gestió interna administrativa de l'organització executiva i gerencial i política, en els àmbits econòmic-financer i pressupostari, així com en l'àmbit jurídic i contractual, i de gestió de recursos humans, amb un volum de més de 1.500 usuaris, (3 punts).
- Pel perfil **Tutor júnior, sènior i cortesia – Responsable Gestió Sistemes d'Informació Gerència Coordinació Territorial - Districtes**, on hi ha 7 persones dedicades, 0,5 punts per cada persona que compleixi haver realitzat un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica definida, que s'hagi realitzat en serveis en l'àrea de Coordinació Territorial donant suport a funcions de gestió del territori amb un volum de més de 85-170 usuaris/Districte, (entenent un Districte com la unitat organitzativa d'un conjunt de barris d'una ciutat), amb un volum mínim de 8 Districtes (3,5 punts).
- Pel perfil **Tutor júnior i sènior de l'Àrea Prevenció i Seguretat**, on hi ha 3 persones dedicades, 1 punt per cada persona que compleixi haver realitzar un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica, que s'hagi realitzat en serveis en l'àrea de Prevenció i Seguretat o similars, donant suport a funcions de: Guàrdia Urbana i Bombers en l'àmbit de prevenció, seguretat i mobilitat) principalment, amb un volum de més de 4.500 usuaris (3 punts).
- Pel perfil **Tutor júnior i sènior – Responsable Gestió Sistemes d'Informació Àrea d'Ecologia Urbana**, on hi ha 2,5 persones dedicades, 0,75 punts per cada persona que compleixi haver realitzar un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica, que s'hagi realitzat en serveis de l'àmbit d'Ecologia Urbana, Urbanisme i Medi Ambient o similars, donant suport a equips professionals amb funcions pròpies urbanístiques, d'arquitectura i de planejament; medi ambientals i de control del cicle de l'aigua; així com de la gestió de l'espai públic i de les infraestructures, o similars), amb un volum de més de 2.300 usuaris (1'5 punts).
- Pel perfil **Tutor júnior i sènior de l'Àrea Drets Socials, Justícia Global**, on hi ha 2 persones dedicades, 0,5 punts per cada persona que compleixi haver realitzar un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica, que s'hagi realitzat donant suport a equips professionals especialitzats en serveis públics d'atenció a les persones així com de polítiques d'habitatge i benestar social, amb un volum de més de 3.350 usuaris (1 punt).



- Pel perfil **Tutor júnior i sènior de l'Àrea Cultural, Educació, Ciència**, on hi ha 2 persones dedicades, 1 punt per cada persona que compleixi haver realitzat un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica, que s'hagi realitzat donant suport en l'àmbit de la gestió i organització de serveis públics culturals i educatius, amb un volum de més de 1.600 usuaris (2 punts).
- Pel perfil **Service Manager**, 1 punt per cada any més addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica que s'hagi realitzat en serveis de gestió d'equips de suport a l'usuari en territori amb un volum de gestió de 20 persones al seu càrrec i amb un volum de més de 14.000 usuaris d'atenció del servei, fins a un màxim d'1 any més (1 punt).

El màxim de puntuació corresponent al criteri de número persones dedicades a la dispersió territorial que tenen una experiència superior a la definida en el requeriment mínim establert d'1 any és de **2 punts**

- Pel perfil **Tutor (júnior/sènior) per cobertura de dispersió territorial**, on hi ha 2 persones dedicades, 1 punt per cada persona que compleixi haver realitzat un any complert addicional a l'experiència mínima requerida per a l'acreditació del compliment de solvència tècnica, s'hagi realitzat en serveis de cobertura territorial administrativa donant suport als usuaris descentralitzadament (2 punts).

La presentació de referències es farà amb una declaració responsable de les empreses licitadores conforme les dades presentades són certes.

Per tal de facilitar la revisió es lliurarà la informació de detall en les millores de l'experiència en l'equip tècnic, amb la següent informació en format taula:

- Nom de perfil del plec
- Inicials
- Nom administració (Persona de contacte de l'administració pública)
- Detall de servei on es declari el rol realitzat per el recurs
- núm. expedient / contracte
- data inici del perfil (mes/any)
- data fi del perfil (mes/any)
- **Anys complets** fent les tasques demanades en aquest perfil i funcionalitat.

L'IMI es reserva el dret de comprovar la veracitat de la informació declarada. La presentació d'informació no veraç implicarà l'exclusió del procediment.

Justificació criteri: Es valorarà l'aportació d'un equip de professionals que tinguin un grau d'expertesa i experiència més àmplia respecte la mínima exigida per a l'execució del contracte. L'objecte, dimensió i complexitat de l'objecte del contracte fa que un equip amb més àmplia experiència en l'àmbit de l'administració pública per la gestió dels serveis objecte del contracte redundi en una execució del contracte més sòlida i fiable i per tant en la qualitat del servei. Els perfils acreditats han de disposar del coneixement tècnic específic de l'àrea que donaran suport, no solament a nivell de coneixements tècnics informàtics sobre



els que donen suport i acompanyament, sinó el més important sobre el coneixement informal associat a les estructures de gestió i de negoci de l'àrea a la qual donaran el recolzament oportú.

Els perfils han d'encaixar específicament en l'àrea de negoci assignada, on el tutor de l'àrea de representació política ha de tenir un coneixement concret de les estructures de gestió d'una administració pública (representació política vs representació executiva), amb un nivell d'interlocució totalment diferent al d'un tutor assignat a una àrea de Guàrdia Urbana, Bombers (cossos de seguretat), on el coneixement tècnic associat juntament amb l'estructura organitzativa jeràrquica, requereixen que aquest coneixement sigui diferenciat segons l'àrea a cobrir. Per aquest motiu, una diferenciació segons l'àmbit a cobrir per part del tutor, alhora que valorant la seva concreta experiència en l'àmbit concret facilitarà un millor servei i una execució del contracte amb major qualitat.

D'altra banda, els tutors que gestionen la dispersió territorial, donen cobertura a les dependències dels Districtes on no tenim cobertura via un rsi, tant des del punt de vista de les seus, subseus com dels casals de gent gran, centres cívics, i altres entitats que tenen cobertura dins els barris amb informàtica no totalment municipal i de gestió descentralitzada. Aquestes dependències requereixen d'un acompanyament i mínima integració per l'execució de les seves funcions, pel que implica una millora en l'execució d'aquests serveis descentralitzats de cara a la seva provisió i qualitat d'experiència.

• **Millores en els valors previstos en la taula d'indicadors per la gestió del servei 7 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una millora envers els indicadors fixats per a la gestió del servei, en concret que millori els llindars grau i/o les penalitzacions associades per incompliment dels nivells de servei, indicat a l'apartat "Annex 3" del plec de prescripcions tècniques, distribuint els punts a les ofertes en funció de les millores que concretin:

Millora en penalitzacions per incompliment (millorant la taxa de descompte a facturar com a conseqüència de penalització per incompliment prevista en l'Annex 3 del plec de prescripcions tècniques)..... 3 punts

A raó de:

- Millora de 3 penalitzacions en cada servei 1 punt
- Millora de 5 penalitzacions en cada servei 2 punts
- Millora de 10 penalitzacions en cada servei 3 punts

Millora en llindars grau (entenent el grup de llindar 1 a llindar 4 com unitat indivisible, millorant el nivell de compromís en cada servei per cada llindar (llindar 1, llindar2, llindar 3 i llindar 4)..... 4 punts

A raó de:

- Millora de 3 llindars en cada servei 1 punt
- Millora de 5 llindars en cada servei 3 punts
- Millora de 10 llindars en cada servei 4 punts



Justificació del criteri: Una millora en els indicadors, tant a nivell de descompte en la facturació degut a l'incompliment com en algun dels llindars establerts en els paràmetres de l'indicador, suposen un al·licient per part del proveïdor de ser curos amb el grau de fiabilitat i exigència amb el que gestiona els recursos del servei. El fet de millorar aquests llindars redunda en un increment de satisfacció per part dels usuaris de l'Ajuntament, al veure's reduït el risc d'incompliment.

• **Millores en el desplegament del Connecta Tutoria 4 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una millora envers el desplegament del Connecta Tutoria, a nivell de temps i a nivell de rati d'ús per part dels usuaris de l'Ajuntament, implicant mesures de gestió del canvi (formació i comunicació) per augmentar l'ús del canal com eina de digitalització del servei, segons apartat 2.2.4 del plec de prescripcions tècniques:

Millora del temps de desplegament del Connecta Tutoria:

- Desplegament total del Connecta Tutoria a l'Ajuntament en el tercer semestre del contracte.....1 punt
- Desplegament total del Connecta Tutoria a l'Ajuntament en el segon semestre del contracte2 punts

Millora del rati d'ús per part del usuaris de l'Ajuntament:

- Increment del rati de desplegament de l'ús per part dels usuaris en un 10% adicional 1 punt
- Increment del rati de desplegament de l'ús per part dels usuaris en un 20% adicional..... 2 punts

Justificació del criteri: Una millora en la reducció de temps del desplegament del Connecta Tutoria a l'Ajuntament, així com un increment del rati d'ús per part dels usuaris de l'Ajuntament, redundarà en una dedicació superior per part del servei en atendre les necessitats de l'usuari de manera més eficient al disposar a priori de la informació en el sistema de gestió del servei, a banda, que disminuirà el volum d'informació dispers en els diferents canals de comunicació fent més efectiva la feina de tutoria.

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 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 per 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.

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 inferiors 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 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

Per poder ser acceptades a aquesta licitació, les empreses licitadores hauran de complir els següents criteris de solvència:

10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

D'acord amb la previsió de l'article 74 LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor estimat superior d'1.250.000,00 euros (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.

10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

D'acord amb l'article 74 LCSP, s'exigeix que l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 700.000,00 euros, iva exclòs.

El criteri de correspondència entre els serveis executats pel licitar 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 RGLCAP i, en cas contrari la igualtat entre els dos primers dígits dels respectius codis CPV.

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 4 de característiques professionals del plec de prescripcions tècniques.

Es justifica l'exigibilitat perquè com a mínim un 80% de l'equip compleixi amb l'experiència requerida en l'apartat 4.1 i 4.2 del plec de prescripcions tècniques, ja que amb aquest % es garanteix poder disposar a l'inici del contracte de com a mínim un nucli important del personal per tal de poder assumir les funcions territorials amb el nivell de qualitat requerit, deixant així doncs que el 20% restant, tot i haver desenvolupat amb caràcter previ tasques descrites en el punt 4.2 del plec de prescripcions tècniques, però no disposant d'experiència prèvia en algun dels territoris, amb el període de traspàs de coneixement assoleixi la capacitat de tal de poder assumir el servei de manera gradual.



Així mateix, pel què respecta als requeriments de formació i experiència professional específics mínims requerits a l'equip professional a adscriure a l'execució del contracte, s'exigeix també que un 80% d'aquest acrediti el seu compliment, ja que el servei requereix explícitament que el personal conegui del negoci funcional que està gestionant, a banda de donar suport TIC, atenent que la manca d'experiència prèvia mínima requerida en un percentatge inferior al 80% implicaria una corba d'aprenentatge no assumible per a la cobertura a satisfacció de la corporació de les necessitats i objectius requerits en aquest contracte, atenent a les peticions diàries que requereix aquest Ajuntament, i que no és factible assumir en un període de dos mesos per un nouvingut sense cap experiència en l'àmbit de referència, la qual cosa entorpiria i causaria greus perjudicis al funcionament de la corporació.

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 Comissió de Govern 2018/160, de 15 de març; i, el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2020-2021, aprovat per Decret d'Alcaldia S1/D/2020-1081, de 3 de desembre, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona.

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. 42 del Decret Legislatiu 1/2013, de 20 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

De la mateixa manera, tota empresa contractista legalment obligada, conforme a l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2017, de 22 de març, modificat per Reial Decret Llei 6/2019, d'1 de març, d'aplicació gradual atenent a allò establert a la disposició transitòria dècima segona de l'esmentat Reial Decret Llei, haurà de presentar el Pla d'igualtat, i, en cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració del mateix, les mesures alternatives aplicables en relació amb les persones treballadores que participaran en l'execució del contracte.

11. SUBCONTRACTACIÓ

Es permet la subcontractació segons els termes previstos a la LCSP i sota les següents condicions:

- L'adjudicatari 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.
- El contractista està obligat 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 quan la subcontractació representi un import superior a 30% del preu. En aquest supòsit, 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 del contractant) i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

El contractista està obligat 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 responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu als subcontractistes.

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 als subcontractistes.

- No es podran donar més de dos nivells de subcontractació.
- Les empreses hauran d'informar regularment de l'estat en què es trobin les seves subcontractacions i de les mètriques de qualitat que efectuïn sobre les empreses subcontractades.

D'acord amb la previsió de l'article 90.1.i) LCSP, l'empresa licitadora ha d'informar a quines empreses pretén subcontractar parts de l'objecte del contracte. Ha de comunicar el nom o denominació social de les empreses, el NIF i la part de l'objecte del contracte que realitzaria cada empresa subcontractada, així com l'estimació del percentatge del preu total del contracte que executarà cadascuna.

12. MESA DE CONTRACTACIÓ

La mesa de contractació està constituïda pels següents membres:

- El Gerent de l'IMI o persona en qui delegui.
- L'Interventor General de l'Ajuntament de Barcelona, o Interventor adjunt o delegat en qui delegui.
- La Secretària Delegada de l'IMI o lletrat/da en qui delegui.
- El Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI o persona en qui delegui.
- La Directora de Qualitat i Seguretat de l'IMI o la Directora d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI.



- El Responsable del Contracte de l'IMI o la responsable de Seguretat de l'IMI en qui delegarà.

13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'adjudicatari que no es produeixi cap incidència especial i que el contracte es realitzi tal i com s'han descrit en els plecs de la licitació. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos previstos, 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, 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 al Plec de Prescripcions Tècniques (Recursos Humans); en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció. La substitució de la persona es farà garantint la continuïtat del servei i el traspàs entre la persona entrant i la sortint.

14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

S'estableixen les següents condicions especials d'execució 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, el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2020-2021, aprovat per Decret d'Alcaldia S1/D/2020-1081, de 3 de desembre, 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.

Es justifica l'exigibilitat d'aquestes mesures pel fet que els objectius del contracte i els serveis inclosos en el seu abast preveuen la possibilitat de subcontractació i per tant es justifica la conveniència de les mesures sobre el pagament a empreses subcontractades. El contracte també preveu la formació d'un equip de treball i per tant són adients les mesures sobre el manteniment de les condicions de treball dels treballadors assignats al contracte i la promoció de la conciliació laboral, i també la mesura per evitar l'assetjament sexual de les persones que participin en el contracte. Les mesures sobre el pla d'igualtat i el percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat són d'obligat compliment legal en funció del nombre de treballadors de les empreses licitadores. Per últim, el contracte preveu la realització d'un pla de comunicació com a part de les tasques de gestió del canvi i en aquest sentit esdevé adient l'aplicació de la mesura sobre comunicació inclusiva.

a) 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 deslliuradors**.

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

L'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

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

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 falta molt greu o causa d'extinció contractual.

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

S'incorpora aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal i preferent en els contractes de serveis, tals com el que esdevé objecte d'aquesta licitació, en què intervenen persones físiques en la seva execució.

Pla d'igualtat o mesures d'igualtat

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de



tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat 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 pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

**S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol elaborat per el Departament de Transversalitat de Gènere-CIRD que inclou el procediment d'aplicació de les Clàusules Socials d'Igualtat de Gènere.*

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 atenent a la participació de persones en l'execució del contracte i el termini d'execució previst pel mateix que aconsella la seva aplicació, així mateix, cal remarcar que d'acord amb l'article 71.1.d) de la LCSP, s'estableix la prohibició de contractar amb les administracions públiques per a totes les empreses de més de 250 persones treballadores que no disposin d'un Pla d'Igualtat conforme a l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2017, de 22 de març.

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.



Mesures contra l'assetjament sexual per raó de sexe

L'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures podran consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

En el termini de deu dies posteriors a la formalització del contracte l'empresa entrega a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o mesures en relació amb les persones treballadores que executen el contracte que ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Si l'empresa contractista justifica la impossibilitat d'aportació del pla o de les mesures, l'Administració municipal ha d'aportar el suport suficient perquè pugui dissenyar i aplicar aquestes mesures concretes en el contracte públic municipal.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin. Alternativament, podran suposar l'extinció del contracte.

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

Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa

L'article 71.1.d) LCSP estableix que, una empresa amb 50 o més persones treballadores a la seva plantilla no pot contractar amb les administracions públiques i el sector públic vinculat si no acredita que compleix amb el requisit que com a mínim el 2% del seu personal contractat són persones amb discapacitat, segons exigeix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

L'empresa contractista que tingui les condicions abans referides ha d'acreditar, en els deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el compliment del requisit legal aportant un certificat en què consti tant el nombre global de les persones treballadores de plantilla com el nombre particular de persones amb discapacitat, o en el cas d'haver-se optat pel compliment de les mesures alternatives previstes legalment, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració de l'empresa licitadora amb les mesures concretes aplicades amb aquesta finalitat.

Aquesta condició d'execució contractual s'entén obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat del 2% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10% si no s'acredita el compliment.



S'estableix aquesta condició especial d'execució davant l'obligatorietat legalment requerida a l'article 71.1.d) de la LCSP en concordança amb l'article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, que a prova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

Conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal

L'empresa contractista ha d'aportar un pla o mesures de conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte.

A títol d'exemple, algunes d'aquestes mesures econòmiques o assistencials que facilitin l'atenció de menors o persones dependents; mesures laborals com la reducció de jornada, excedències, llicències o permisos de paternitat o maternitat; flexibilització, adaptació o reassignació de serveis i horaris en funció de les necessitats de conciliació o altres de similars.

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.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin.

Es requereix el compliment d'aquesta condició especial d'execució en atenció a què no esdevé susceptible d'excepcionalitat en la seva aplicació atesa la participació de persones en l'execució del contracte i el termini d'execució previst pel mateix.

15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades a tractar el nivell de risc que comporta el tractament és el següent:

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

Dades perfilat (nivell sensible)

- **Perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques. (VIP, Premium)

Altres dades (nivell baix)

- **identificatives:** codi_usuari, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon.
- **professionals:** tipologia_usuari, permisos de l'usuari al programari .
- **elements TIC:** estacions de treball, bústies, telèfons, programari, impressores, electrònica assignada al codi d'usuari.

El tractament de les dades queda recollit en el "Tractament 396 i 412" on resta reflectit que la finalitat es la gestió serveis TIC i equipament TIC on l'IMI dona suport als usuaris de l'Ajuntament.



L'adjudicatari, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- ➔ Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- ➔ Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- ➔ Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- ➔ No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- ➔ Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- ➔ Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- ➔ Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- ➔ Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- ➔ Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- ➔ Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- ➔ En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:



1.L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

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

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

2.L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

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

- a) La naturalesa de la violació de les dades
 - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- ➔ Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
 - ➔ Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
 - ➔ D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.



- La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- ➔ Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- ➔ Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- ➔ Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
- ➔ Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació) :

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

L'adjudicatari demostrarà que ofereix les garanties necessàries per aplicar les mesures tècniques i organitzatives que calguin en el tractament de dades de caràcter personal de la manera següent: mitjançant declaració responsable,

- *En cas de resultar adjudicatari, declara que el servidor on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i els serveis associats els mateixos estaran ubicats a*



- *En cas de resultar adjudicatari, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes a els que es vagi a encomanar la seva realització.*

16. FALTES I SANCIONS

- Falta lleu. Es considerarà falta lleu:

L'incompliment de l'obligació essencial de disposar de les eines necessàries per la gestió del servei i de la disponibilitat de personal que compleixi les capacitats professionals i acadèmiques exigides per a la realització del contracte, davant possibles baixes de curta, llarga durada i/o ampliacions del contracte.

- Falta greu. Es considerarà falta greu:

La reiteració en l'incompliment de disposició de les eines de gestió del servei i/o d'adscripció del personal adequat per segon cop, havent estat sancionat amb falta lleu prèviament.

- Falta molt greu. Es considerarà falta molt greu:

La reiteració en l'incompliment de la disposició de les eines de gestió del servei i/o d'adscripció del personal, havent estat sancionat prèviament amb una falta greu.

L'aplicació d'una falta molt greu és també motiu de resolució del contracte.

Els valors de penalització previstos per a cada tipologia de falta són:

- Falta lleu: fins al 3% de l'import d'adjudicació del contracte
- Falta greu: fins al 6% de l'import d'adjudicació del contracte.
- Falta molt greu: fins al 10% de l'import d'adjudicació del contracte.

L'aplicació d'una falta molt greu és també motiu de resolució del contracte.

17. PENALITZACIONS

Les penalitzacions associades al servei estan reflectides en l'annex 3 del plec de prescripcions tècniques "*Indicadors de Tutors*".

La descripció detallada dels indicadors, el seu càlcul i la seva interpretació, es reflecteix en l'apartat 5.4 del plec de prescripcions tècniques.



18. PROPOSTA

Per tot això, la Directora que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients perquè l'òrgan de contractació autoritzi la contractació dels serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, aquest contracte tindrà un import per un import total **de 2.410.327,13 €**, IVA inclòs, dels quals **1.992.005,89 €** corresponen al pressupost net i la resta de 418.321,24 € a l'IVA del 21%, 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.

Aquest informe tècnic ha estat emès en data 12 de març de 2021 pel Sr. David Hernáiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI, amb el vistiplau de,

Ana Bastida i Vila
Directora de Qualitat i Seguretat de l'IMI