

# **INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT PER IMPLANTAR COMUNICACIÓ CLARA A L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS**

Gerència d'Àrea de Recursos i Transformació Digital

Contracte reservat: NO

Lots: NO

# ÍNDIX

1.	INTRODUCCIÓ.....	4
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE .....	4
3.	JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE .....	5
4.	PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ .....	5
5.	DIVISIÓ EN LOTS .....	5
6.	CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE .....	5
7.	CÀLCUL DEL PREU DELS SERVEIS PRESTATS .....	7
7.1.	Càlcul dedicació de cada perfil per encàrrec.....	7
7.2.	Càlcul del preu hora per perfil.....	9
8.	IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL.....	10
9.	DURADA DEL CONTRACTE .....	10
10.	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) .....	11
11.	REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA.....	11
11.1.	Solvència econòmica i financera .....	11
11.2.	Solvència tècnica i professional.....	11
11.2.1.	Personal tècnic o les unitats tècniques participants en el contracte (90.1b LCSP).....	11
12.	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ .....	12
12.1.	Criteris objectius (65%): .....	13
12.1.1.	Oferta econòmica de preus unitari(fins a 35 punts) .....	13
12.1.2.	Oferta tècnica – millora de l'experiència professional addicional a l'exigida com a solvència de l'empresa en d'altres projectes equivalents a l'objecte del contracte (fins a 30 punts) .....	14
12.2.	Criteris subjectius (35%):.....	15
12.2.1.	Proposta de millora de fitxa informativa (fins a 15 punts).....	15
12.2.2.	Proposta de millora de formulari de tramitació (fins a 15 punts).....	16
12.2.3.	Millores a la metodologia dels tallers de formació (fins a 5 punts) .....	17
12.3.	Desempat .....	17
13.	MESA DE CONTRACTACIÓ .....	18
14.	GARANTIA DEFINITIVA.....	18
15.	EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	18
16.	PAGAMENT DEL PREU .....	18
17.	REVISIÓ DE PREUS .....	19
18.	RESPONSABLE DEL CONTRACTE .....	19
19.	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA .....	19
19.1.	Condicions especials d'execució, de caràcter social: .....	19



19.2.	El nivell de seguretat de la LOPD.....	19
20.	MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	19
21.	SUBCONTRACTACIÓ .....	20
22.	CESSIÓ .....	20
23.	RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE .....	20
24.	RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE.....	20
25.	ANNEX 1: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE DE L'EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL.....	22
26.	ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA .....	23
27.	ANNEX 4: CAS PRÀCTIC. PROPOSTA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR.....	24
27.1.	Cas pràctic. Proposta de fitxa informativa .....	24
27.2.	Cas pràctic. Proposta de formulari de tramitació .....	25

## 1. INTRODUCCIÓ

La 'Oficina virtual de tràmits' (OVT), és l'espai de la Seu electrònica on es troba la informació de com es poden fer els tràmits municipals pels diferents canals d'atenció, i des d'on es pot tramitar telemàticament.

Dins de l'Oficina Virtual, la ciutadania, els professionals i les empreses tenen disponible un espai personal on poden consultar la informació de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona (empadronament, tributs, multes, tràmits fets o en curs...).

Actualment hi ha disponibles informació de 421 tràmits municipals, dels quals es poden fer telemàticament 264.

L'Ajuntament de Barcelona ofereix també canals de comunicació telefònics (010) i presencials (Oficines d'atenció ciutadana) per dur a terme tràmits municipals.

En un moment en què l'organització municipal impulsa la millora permanent en la claredat i l'accessibilitat dels diferents serveis, cal posar una nova mirada global a com els serveis municipals es relacionen i interaccionen amb la ciutadania. En els últims temps s'ha evidenciat la importància que les administracions públiques comuniquin i donin a conèixer de forma àgil i clara els seus serveis per poder atendre amb eficàcia les necessitats i els drets de la ciutadania. Per fer-ho, cal guanyar claredat en la prestació i en la comunicació.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És per això que l'Ajuntament, a través d'aquest contracte, vol posar en marxa un projecte que s'estructura en 3 àmbits:

1. **Reestructuració i redacció de la informació de tramitació de l'OVT** pels diferents canals d'atenció, aplicant la 'Guia d'estil de la informació de l'Oficina Virtual de Tràmits' i la 'Guia de comunicació clara de l'Ajuntament de Barcelona' per tal d'assegurar-ne la comprensió i garantir una comunicació clara amb la ciutadania.
2. Revisió de literals, estructura de camps i ajuts contextuals dels formularis de tramitació de l'OVT.
3. **Habilitació de l'equip** de processos en la redacció d'informació de tramitació i elaboració de formularis amb comunicació clara.

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

➤ Mesures socials

- Criteris d'adjudicació:
  - ✓ Valoració del preu igual o per sota del 35 % de la puntuació.
- Condicions d'execució:
  - ✓ El pagament del preu a les empreses subcontractades.
  - ✓ L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades.
  - ✓ Comunicació inclusiva.

Codi CPV: 72413000- Serveis de disseny de llocs web (WWW)

Codi CPV: 7934000-9 de Serveis de publicitat i màrqueting

### 3. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE

S'han fet 3 estudis d'usabilitat de l'OVT en els darrers anys i tots tres han servit per constatar que cal un impuls per donar a conèixer els serveis d'una forma més clara i eficient.

Entre d'altres aspectes de millora, les persones usuàries destaquen que les explicacions són molt extenses i alhora poc entenedores, i demanen millorar la comprensió dels tràmits amb un llenguatge directe i senzill, simplificar els formularis i oferir ajudes contextuais quan siguin necessàries.

D'altra banda, la "Claredat" és un dels 5 valors corporatius impulsats per la Gerència Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

Per materialitzar aquest objectiu, s'ha elaborat una 'Guia de comunicació clara de l'Ajuntament de Barcelona' i s'estan implantant un seguit d'iniciatives.

L'Ajuntament de Barcelona vol impulsar un projecte per facilitar que la ciutadania entengui amb nitidesa els termes i les condicions de la tramitació. És per això que, a través d'aquest contracte, es vol comptar amb la participació de professionals que puguin demostrar experiència i solvència en el desenvolupament i implantació de projectes de l'àmbit de la comunicació clara per a d'altres organitzacions.

Igualment, es necessita un suport extern per poder detectar i analitzar amb imparcialitat suficient les àrees de millora on intervenir. Es vol disposar d'un servei que faci servir metodologies innovadores i que incorpori al conjunt d'agents i elements que intervenen en el desplegament dels serveis públics: la mateixa ciutadania, les persones expertes en la tramitació, les persones que vetllen per la legalitat i la seguretat jurídica, les que dirigeixen els serveis, etc.

L'Ajuntament de Barcelona no disposa dels recursos humans ni tècnics necessaris per dur a terme aquesta revisió de continguts informatius i formularis de tramitació, per la qual cosa es fa necessari el present contracte.

### 4. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Atès l'import de licitació i les característiques d'aquest contracte, la tramitació d'aquest contracte serà ordinària per procediment obert, previst als articles 156 – 158 de la Llei 9/2017, 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.

### 5. DIVISIÓ EN LOTS

L'àmbit de la gestió d'aquest contracte no es pot dividir per lots, ja que donades les seves característiques l'execució independent de les tasques encarregades resultaria ineficient i contrària a l'estalvi.

### 6. CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 100 LCSP, el pressupost base de licitació és de 226.448,77 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 187.147,74 euros pressupost net i 39.301,03 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) al tipus del 21%.

Els imports dels càlculs del pressupost s'expressen únicament amb dos decimals per representar els cèntims d'euro. Pot haver-hi alguna variació en l'import de les sumes deguda a l'arrodoniment a dos decimals, ja que alguns dels elements sumands de les operacions poden tenir fins a 13 decimals, que és el màxim que admet el full d'Excel.

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

Categoria professionals	Nº hores/any
Responsable de servei	862,5
Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat	1725
Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat*	1725
Traductor i corrector	432

\*Malgrat s'estimi una dedicació completa dels dos redactors de continguts, degut a la dificultat de trobar perfils sènior amb experiència que puguin dedicar tota la seva jornada al contracte, l'empresa adjudicatària pot crear un equip de treball amb fins a 3 redactors diferents (amb una dedicació màxima de dues jornades completes, és a dir, 3.450 hores/any).

El conveni col·lectiu de referència per als treballadors que prestin serveis en relació a aquest contracte és el conveni de referència del sector d'empreses de publicitat, publicat en BOE en data 10 de febrer de 2016 i les taules salarials publicades amb posterioritat, (amb la darrera actualització de 2022). Aquesta indicació no prejutja el conveni que hi sigui d'aplicació.

Tanmateix, els salaris recollits en aquest conveni són molt inferiors als de mercat. Així doncs, per determinar els costos salarials associats al servei que conforma l'objecte del contracte, el pressupost s'ha determinat en base a l'anàlisi efectuat el desembre de 2022 per l'empresa Grupo ICSA, per encàrrec del Departament de Canals Digitals de la Direcció de Comunicació, amb l'objectiu de determinar una sèrie de perfils i els salaris associats als mateixos en relació als procediments licitatoris que es pretenen dur a terme. Si tenim en compte que l'equip de treball associat al contracte haurà de ser una perfil mixt molt especialitzat i amb experiència demostrable, s'ha pres com a referència salarial l'import més alt de cadascun dels perfils professionals.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de treballadors/res amb les següents categories professionals i hores de dedicació estimats i en base a 1.725 hores anuals de jornada laboral, que són les establertes en l'esmentat conveni:

Categoria professionals	Retribució anual	Nº hores/any	Cost salarial total
Responsable de servei	59.651 €	862,5	29.825,50 €
Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat	40.946 €	1725	40.946,00 €
Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat	40.946 €	1725	40.946,00 €
Traductor i corrector	32.366 €	432	8.105,57 €
		<b>TOTAL</b>	<b>119.823,07€</b>

El desglossament del pressupost base net anual per tipus de cost és el següent:

Cost salarials	119.823,07 €
Cost seguretat social	39.541,61 €
Costos de producció	4.800,00 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>164.164,68 €</b>
Despeses generals d'estructura	13.133,18 €
Benefici industrial	9.849,88 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>22.983,06 €</b>
<b>TOTAL DE COSTOS CONTRACTE</b>	<b>187.147,74 €</b>

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33<sup>a</sup> LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponents preus unitaris.

## 7. CÀLCUL DEL PREU DELS SERVEIS PRESTATS

El càlcul del preu de cadascun dels serveis prestats es el resultat de multiplicar les hores de dedicació de cada perfil establertes per l'encàrrec pel preu hora dels perfils de la oferta del adjudicatari.

L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a que el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

Resulta aplicable per aquest contracte el que preveu la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP.

### 7.1. Càlcul dedicació de cada perfil per encàrrec

Per poder determinar el preu unitari dels serveis requerits, cal saber quantes hores de dedicació requereix cadascun.

S'han estimat les següents hores de dedicació mínimes per cada tipus d'encàrrec:

Descripció encàrrec	Perfil assignat	Hores mínimes de dedicació
Contingut informatiu tràmit	Responsable de servei	4
	Redactor de continguts	16
	Traductor i corrector	2
Formulari tràmit	Responsable de servei	1
	Redactor de continguts	4
	Traductor i corrector	1
Taller de formació	Redactor de continguts	8
	Responsable de servei	4

Pel que fa al tipus d'encàrrec, els 2 primers grups s'analitzaran durant l'execució del contracte per determinar el grau de complexitat i establir les hores addicionals de dedicació, segons els criteris establerts a continuació:

➤ Contingut informatiu de tràmit:

- Es partirà d'una dedicació mínima per tràmit de 16 hores del redactor de continguts, 4 hores del responsable de servei i 2 hores del traductor (al castellà o català) pels tràmits més senzills, fins a un màxim de 42 hores del redactor de continguts, 12 hores del responsable de servei i 5 hores del traductor, en cas dels tràmits més complexos.
- L'increment de les hores de dedicació s'establirà d'acord amb l'anàlisi del tràmit. Concretament, es farà servir una plantilla, la qual es facilitarà a l'empresa adjudicatària en el moment de l'inici del contracte, on s'analitzarà l'existència dels següents elements:

Anàlisi del tràmit	Perfil assignat	Hores addicionals de dedicació
Al contingut hi ha 3 canals de tramitació: telemàtic, telefònic i presencial	Responsable de servei	+1
	Redactor de continguts	+4
	Traductor i corrector	+1
La documentació s'agrupa en 5 o més desplegable	Responsable de servei	+1
	Redactor de continguts	+4
	Traductor i corrector	+1
El contingut té enllaços per informació addicional (tríptics, bases, webs amb contingut específic, etc.)	Responsable de servei	+1
	Redactor de continguts	+4
En iniciar el tràmit, hi ha més d'un formulari de tramitació	Responsable de servei	+1
	Redactor de continguts	+4
Es tracta d'un tràmit nou o es fusionen tràmits	Responsable de servei	+3
	Redactor de continguts	+8
	Traductor i corrector	+1
Es realitza sessió de treball amb ciutadans	Responsable de servei	+2
	Redactor de continguts	+2

➤ Formulari de tràmit:

- L'encàrrec de millora del formulari de tramitació sempre estarà vinculat a la revisió prèvia del contingut informatiu del tràmit corresponent.
- Es partirà d'una dedicació mínima de 4 hores del redactor de continguts, 1 hora del responsable i 1 hora del traductor pels formularis de tramitació més senzills, fins a un màxim d'11 hores del redactor de continguts, 4 hores del responsable i 2 hores del traductor, pels formularis més complexos.
- L'increment de les hores de dedicació s'establirà d'acord amb l'anàlisi del formulari. Concretament, es farà servir una plantilla, la qual es facilitarà a l'empresa adjudicatària en el moment de l'inici del contracte, on s'analitzarà l'existència del següent element:

➤

Anàlisi del formulari de tramitació	Perfil assignat	Hores addicionals de dedicació
Hi ha més de 3 pantalles de dades del tràmit	Redactor de continguts	+5
	Responsable de servei	+2
	Traductor i corrector	+1
Es realitza sessió de treball amb ciutadans	Responsable de servei	+2
	Redactor de continguts	+2

## 7.2. Càlcul del preu hora per perfil

Calculem el cost de personal assignat al projecte: dos redactors de continguts a jornada completa, un responsable de servei amb una dedicació de mitja jornada i un traductor a un quart de la seva jornada:

Categoria professionals	Retribució anual	Nombre treballadors	Nº hores/any	Cost salarial total
Responsable de servei	59.651 €	1	862,5	29.825,50 €
Redactor de continguts web	40.946 €	2	3450	81.892,00 €
Traductor i corrector	32.366 €	1	432	8.105,57 €
		<b>TOTAL</b>	<b>4745</b>	<b>119.823,07 €</b>

El desglossament dels costos totals per perfil és el següent:

	RESPONSABLE DE SERVEI	REDACTOR DE CONTINGUTS WEB	TRADUCTOR I CORRECTOR
Cost salarials	29.825,50 €	81.892,00 €	8.105,57 €
Cost seguretat social	9.842,41 €	27.024,36 €	2.674,84 €
Costos de producció	872,59 €	3.490,36 €	437,05 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>40.540,50 €</b>	<b>112.406,72 €</b>	<b>11.217,46 €</b>
Despeses generals d'estructura	3.243,24 €	8.992,54 €	897,40 €
Benefici industrial	2.432,43 €	6.744,40 €	673,05 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>5.675,67 €</b>	<b>15.736,94 €</b>	<b>1.570,45 €</b>
<b>TOTAL DE COSTOS PER PERFIL</b>	<b>46.216,17 €</b>	<b>128.143,66 €</b>	<b>12.787,91 €</b>

Per tal de calcular el preu/hora dividim l'import del total de costos per perfil entre les hores de dedicació anuals, la qual cosa dona com a resultat:

	RESPONSABLE DE SERVEI	REDACTOR DE CONTINGUTS WEB	TRADUCTOR I CORRECTOR
<b>TOTAL DE COSTOS PER PERFIL</b>	<b>46.216,17 €</b>	<b>128.143,66 €</b>	<b>12.787,91 €</b>
<b>DEDICACIÓ ANUAL (HORES)</b>	<b>862,5</b>	<b>3450</b>	<b>432</b>
<b>PREU/HORA</b>	<b>53,58 €</b>	<b>37,14 €</b>	<b>29,60 €</b>

## 8. IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL

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

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	22719	92511	0300	171.552,10 €	21	36.025,94 €	207.578,04 €
2025	22719	92511	0300	15.595,64 €	21	3.275,09 €	18.870,73 €
<b>TOTAL</b>				<b>187.147,74 €</b>		<b>39.301,03 €</b>	<b>226.448,77 €</b>

## 9. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte de serà de 12 mesos, a comptar des de l'endemà de la signatura del corresponent contracte.

Aquest termini és prorrogable fins a tres anys més, per períodes de fins a 12 mesos.

Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

## 10. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El valor estimat total d'aquest contracte és de 786.020,51 €, sense IVA, incloses les possibles pròrrogues de la vigència del contracte i les modificacions per les causes previstes en l'apartat "20. Modificacions del contracte" d'aquest document.

ANY	VEC PRESTACIÓ	VEC EVENTUALS PRÒRROQUES	MODIFICACIONS PREVISTES(*)	SUMA
2024	171.552,10 €		34.310,42 €	205.862,52 €
2025	15.595,64 €	171.552,10 €	3.119,13 €	190.266,87 €
2026		187.147,74 €		187.147,74 €
2027		187.147,74 €		187.147,74 €
2028		15.595,64 €		15.595,64 €
<b>TOTAL</b>	<b>187.147,74 €</b>	<b>561.443,22 €</b>	<b>37.429,55 €</b>	<b>786.020,51 €</b>

\*La distribució establerta en aquest apartat no és limitativa. La modificació es pot utilitzar durant tota la vigència (inicial i prorrogada) del contracte.

## 11. REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA

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

### 11.1. Solvència econòmica i financera

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor estimat superior a 240.000,00 €. En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

### 11.2. Solvència tècnica i professional

#### 11.2.1. Personal tècnic o les unitats tècniques participants en el contracte (90.1b LCSP)

D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP, el personal tècnic, integrat o no en l'empresa, participant en el contracte, ha de tenir els títols o acreditacions acadèmics o professionals següents:



Perfil	Titulació	Experiència mínima
Responsable del contracte	Qualsevol formació universitària de grau superior.	3 anys o més d'experiència com a gestor de projectes de característiques similars a l'objecte del contracte, que tindrà al seu càrrec la direcció de l'equip del servei contractat.
Redactor de continguts web 1	Grau universitari o similar en alguna d'aquestes especialitats: - Ciències de la Comunicació. - Humanitats. - Traducció i Interpretació. - Filologia catalana o hispànica. - Formació universitària de grau superior amb màster en traducció especialitzada.	3 anys en adaptació / redacció en català o castellà de continguts informatius i usabilitat web.
Redactor de continguts web 2	Qualsevol formació universitària de grau superior.	3 anys en adaptació / redacció en català o castellà de continguts informatius i usabilitat web.
Traductor i corrector	Grau universitari o similar en alguna d'aquestes especialitats: - Traducció i Interpretació. - Filologia catalana o hispànica. - Formació universitària de grau superior amb màster en traducció especialitzada.	3 anys en lloc similar i en traducció en català o castellà.

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

## 12. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Donat que aquest és un contracte de serveis professionals especialitzats, amb l'objectiu de valorar la qualitat de l'oferta dels serveis prestats, es consideren els següents aspectes:

- L'experiència concreta en projectes similars del personal adscrit al contracte.
- La demostració efectiva de la capacitat de desenvolupar les tasques del contracte amb la màxima qualitat.

Per fer aquesta valoració qualitativa es demana al licitador l'execució d'un cas pràctic (proposta de fitxa informativa i de formulari de tramitació), descrit a l'Annex 4 d'aquest plec.

- Metodologia de les sessions de formació.

La selecció de la millor oferta es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu als efectes d'obtenir ofertes de gran qualitat. El contracte, degut a que es tracta d'una prestació de caràcter intel·lectual, serà avaluat per criteris automàtics (65%) i per judici de valor (35%) sobre una base de 100 punts.

Seguint la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018 per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, l'oferta econòmica s'ha establert en un 35 per cent de la puntuació total amb l'objectiu d'evitar que el pes d'aquest criteri vagi en detriment de les condicions salarials del personal ocupat en aquest contracte.

Les empreses licitadores hauran de presentar una oferta on incloguin una proposta d'acord als requeriments expressats al punt 3 del Plec tècnic (Descripció i abast del projecte).

S'aplicaran els següents criteris d'adjudicació, on l'experiència en d'altres projectes semblants, de comunicació clara, en d'altres organitzacions és clau, però també es valorarà la utilització de metodologies de treball creatives i participatives per assegurar la modernització en la forma d'abordar el repte i la qualitat en l'execució del cas pràctic.

S'estableix la següent distribució de puntuació per criteris:

<b>Criteris automàtics</b>	<b>Puntuació màxima</b>
Preu ofertat	35 punts
Experiència del personal adscrit al contracte	30 punts
<b>Total</b>	<b>65 Punts</b>
<b>Judici de valor</b>	<b>Puntuació màxima</b>
Proposta de millora de fitxa informativa	15 punts
Proposta de millora de formulari de tramitació	15 punts
Metodologia dels tallers de formació	5 punts
<b>Total</b>	<b>35 Punts</b>

## 12.1. Criteris objectius (65%):

### 12.1.1. Oferta econòmica de preus unitari(fins a 35 punts)

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

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

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores. La distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#):

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

El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi, IVA exclòs, que no podran ser superiors als preus unitaris màxims establerts, en el Model d'oferta de preus unitaris en format Excel que s'adjunta a aquest plec com a document independent.

En introduir els preus unitaris, el full de càlcul donarà automàticament l'import global de l'oferta del licitador (IVA exclòs), que haurà de ser inferior al pressupost net de licitació. Aquest import global serà el resultat de multiplicar el preu unitari ofert pels licitadors pel nombre d'hores previstes.

Els imports dels càlculs del preu/hora s'expressen únicament amb dos decimals per representar els cèntims d'euro. Pot haver-hi alguna variació en l'import de les sumes deguda a l'arrodoniment a dos decimals, ja que alguns dels elements de les operacions poden tenir fins a 13 decimals, que és el màxim que admet el full d'Excel.

La fórmula s'aplicarà sobre el resultat d'aquesta operació (l'import global) i és l'import que es tindrà en compte també per al càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial d'un 10% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, d'un 20% respecte el pressupost net de licitació.

Els preus unitaris màxim són els següents:

<b>Categoria professional</b>	<b>Preus unitaris màxims (preu/hora)* (IVA exclòs)</b>
<b>Responsable de servei</b>	53,58 €
<b>Redactor de continguts</b>	37,14 €
<b>Traductor i corrector</b>	29,60 €

Els preus unitaris oferts pels licitadors no podran superar en cap cas els imports unitaris màxims indicats\*. Les ofertes que superin els preus unitaris màxims seran excloses del procediment.

### **12.1.2. Oferta tècnica – millora de l'experiència professional addicional a l'exigida com a solvència de l'empresa en d'altres projectes equivalents a l'objecte del contracte (fins a 30 punts)**

Atès que a l'apartat de solvència tècnica s'exigeix que els perfils requerits tinguin una experiència professional mínima 3 anys, segons s'especifica a cada perfil, únicament es valorarà l'excés d'experiència per sobre del mínim exigít.

Per tant, es tindrà en compte l'experiència addicional de les persones adscrites al contracte amb els perfils de "Responsable de servei" i "Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat" en alguns dels següents projectes:

- Redacció o adaptació a comunicació clara / llenguatge planer de textos administratius adreçats a la ciutadania o textos legals adreçats a clients particulars (per exemple contractes de subministraments, assegurances,...)
- Usabilitat i conversió en processos de compra on-line.
- Usabilitat en webs o aplicacions per mòbil, on hi ha una elevada interacció amb l'usuari client (no aplica webs o aplicacions només informatives).

La puntuació màxima a assolir (sumant l'experiència individual de cada treballador) serà de 30 punts: d'aquests, per a cadascuna de les persones amb els perfils professionals requerits (responsable de projecte i dos redactors de contingut web), la valoració objectiva es realitzarà d'acord amb el següent criteri:

- **0 punts:** quan l'experiència addicional professional del treballador en els tipus indicats de projectes no superi en cap cas els 12 mesos.
- **3 punts:** quan l'experiència professional del treballador en projectes de "Redacció o adaptació a comunicació clara / llenguatge planer de textos administratius" sigui de més de 12 mesos fins a 2 anys, a partir dels 3 anys de la solvència tècnica exigida.
- **3 punts:** quan l'experiència professional del treballador en projectes de "Usabilitat i conversió en processos de compra on-line" sigui de més de 12 mesos fins a 2 anys, a partir dels 3 anys de la solvència tècnica exigida.
- **4 punts:** quan l'experiència professional del treballador en projectes de "Usabilitat en webs o aplicacions per mòbil" sigui de més de 12 mesos fins a 2 anys, a partir dels 3 anys de la solvència tècnica exigida. La puntuació en aquest tipus de projectes serà superior degut a la naturalesa del web i dels formularis de tramitació de l'Oficina Virtual de Tràmits objecte del contracte.

Cada treballador pot aconseguir, com a màxim, 10 punts.

L'experiència del personal s'acreditarà mitjançant certificats expedits per l'òrgan competent quan el destinatari hagués estat una entitat del sector públic; en cas que el destinatari hagués estat un subjecte privat s'acreditaran mitjançant els certificats expedits per aquest. Tanmateix, també serà vàlida l'acreditació de l'experiència, mitjançant una declaració responsable signada conjuntament pel representant de l'empresa licitadora i la persona adscrita a l'execució del contracte, d'acord amb el model de l'annex, les dades de la qual es verificaran abans de l'adjudicació del contracte. Caldrà emplenar una declaració responsable per a cada persona adscrita a l'execució del contracte. **No es puntuarà l'experiència en cas de no adjuntar la documentació esmentada.**

## 12.2. Criteris subjectius (35%):

### 12.2.1. Proposta de millora de fitxa informativa (fins a 15 punts).

La Guia de comunicació clara per a administracions de l'Ajuntament recull una sèrie de pautes i consells per practicar la comunicació clara i es pot consultar a:

[https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara\\_digital.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara_digital.pdf)

Malgrat és recomanable fer ús de tots els punts que recull la guia per tal de garantir una bona qualitat a la proposta (descrita a l'annex 4 d'aquest plec), la valoració farà en base a les diferents pautes de la Guia de Comunicació Clara, i es tindrà en compte, concretament:

- L'estructuració de la informació (recollit al punt 5.1 de la guia).
- La correcció ortogràfica i gramatical en la llengua de la proposta (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 9).
- Construcció de frases curtes (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 1).
- Ús de la veu activa (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 3).
- Ús d'un llenguatge concret (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 7).
- Millora del contingut (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 8).

Es valorarà el grau de compliment d'aquests aspectes amb una puntuació de 0 a 15. La puntuació màxima serà de 15 punts.

Els punts es ponderaran de la següent forma:

Concepte	Valoració			
	No compleix	Millorable	Correcte	Òptim
L'estructuració de la informació	0 punts	3 punts	6 punts	9 punts
Correcció ortogràfica i gramatical	0 punts	0,75 punts	1,5 punts	2 punts
Construcció de frases curtes	0 punts	0,25 punts	0,5 punts	1 punt
Ús de la veu activa	0 punts	0,25 punts	0,5 punts	1 punt
Ús d'un llenguatge concret	0 punts	0,25 punts	0,5 punts	1 punt
Millora del contingut	0 punts	0,25 punts	0,5 punts	1 punt

**Òptim:** Es compleix la pauta de comunicació clara totalment. Els canvis del contingut són adients i milloren la comprensió de la informació.

**Correcte:** Es compleixen en gran mesura les pautes de comunicació clara. Els canvis del contingut no compleixen del tot les directrius per millorar totalment la comprensió de la informació.

**Millorable:** Es compleixen parcialment les pautes de comunicació clara. Els canvis del contingut no compleixen les directrius i està lluny de millorar la comprensió de la informació.

**No compleix:** No es compleixen les pautes de comunicació clara de manera satisfactòria. Els canvis en el contingut dificulten la comprensió de la informació.

### 12.2.2. Proposta de millora de formulari de tramitació (fins a 15 punts)

La Guia de comunicació clara per a administracions de l'Ajuntament recull una sèrie de pautes i consells per practicar la comunicació clara i es pot consultar a:

[https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara\\_digital.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara_digital.pdf)

Malgrat és recomanable fer ús de tots els punts que recull la guia per tal de garantir una bona qualitat a la proposta (descrita a l'annex 4 d'aquest plec), la valoració farà en base a les diferents pautes de la Guia de Comunicació Clara, i es tindrà en compte, concretament:

- L'estructuració de la informació (recollit al punt 5.1 de la guia).
- Sigues interactiu (recollit al punt 6.2 de la guia).
- La correcció ortogràfica i gramatical en la llengua de la proposta (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 9).
- Millora del contingut (recollit al punt 5.2 de la guia, pauta 8).

Es valorarà el grau de compliment d'aquests aspectes amb una puntuació de 0 a 15. La puntuació màxima serà de 15 punts.

Els punts es ponderaran de la següent forma:



Concepte	Valoració			
	No compleix	Millorable	Correcte	Òptim
Estructura del contingut	0 punts	3 punts	6 punts	8 punts
Sigues interactiu	0 punts	1 punt	2 punts	3 punts
Correcció ortogràfica i gramatical	0 punts	0,75 punts	1,5 punts	2 punts
Millora del contingut	0 punts	0,75 punts	1,5 punts	2 punts

**Òptim:** Es compleix la pauta de comunicació clara totalment. Els canvis del contingut són adients i milloren la comprensió de la informació.

**Correcte:** Es compleixen en gran mesura les pautes de comunicació clara. Els canvis del contingut no compleixen del tot les directrius per millorar totalment la comprensió de la informació.

**Millorable:** Es compleixen parcialment les pautes de comunicació clara. Els canvis del contingut no compleixen les directrius i està lluny de millorar la comprensió de la informació.

**No compleix:** No es compleixen les pautes de comunicació clara de manera satisfactòria. Els canvis en el contingut dificulten la comprensió de la informació.

### 12.2.3. Millores a la metodologia dels tallers de formació (fins a 5 punts)

S'atorgarà la **màxima puntuació (5 punts)** quan la proposta presenti un model metodològic de realització de qualitat superior al proposat al Plec Tècnic (Descripció i abast del projecte), i amb un programa d'accions, per desenvolupar aquesta metodologia, ampli i viable.

S'atorgarà una **puntuació igual o inferior a 3 punts** quan la metodologia aportada s'ajusti però no plenament a l'esperat o les accions previstes no responguin amb tota claredat al que la metodologia de sortida reclama.

S'atorgarà una **puntuació de 0 punts** quan la metodologia aportada no s'ajusti a l'esperat o les accions previstes no responguin al que la metodologia de sortida reclama.

### 12.3. Desempat

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà els següents criteris de desempat, segons ordre de prelación:

Criteri 1:

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

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

Criteri 2:

Les empreses licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les empreses.

Criteri 3:

Les empreses licitadores amb major percentatge de dones ocupades a la plantilla de cadascuna de les empreses.

Criteri final:

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

### 13. MESA DE CONTRACTACIÓ

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

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

Vocals:	Suplents:
1. El/la secretari/ària general	El/la secretari/ària delegat/da
2. L'/la interventor/a general	L'/la interventor/a delegat/da
3. Antonio Romero Barcos, Director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana	Sílvia Gaviña, Suport Tècnic de Direcció
4. Laura Pasquin Martin, Cap del Departament de Tramitació Electrònica i Processos	Maria Luz Ferrer Alayeto, tècnica del Departament de Tramitació Electrònica i Processos

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

### 14. GARANTIA DEFINITIVA

En aquest contracte no s'exigeix garantia provisional.

D'acord amb la previsió de l'article 107.3 LCSP, l'empresa proposada com adjudicatària està obligada a constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 del pressupost net, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

### 15. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'execució del contracte s'iniciarà el dia següent a la seva formalització, i finalitzarà en el termini de 12 mesos.

L'adjudicatari es desplaçarà a les dependències municipals per fer les reunions de treball amb el personal municipal o personal d'altres proveïdors implicats en els projectes relacionats en el plec de prescripcions tècniques, necessàries pel desenvolupament del contracte.

### 16. PAGAMENT DEL PREU

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

- Contingut informatiu tràmit.
- Formulari tràmit.
- Taller de formació.

El càlcul del preu de cada servei prestat és el que es detalla en el punt 7 d'aquest plec.

## 17. REVISIÓ DE PREUS

En aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada incloent les pròrrogues.

## 18. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La persona responsable del contracte i de referència per consultes tècniques serà la Maria Luz Ferrer Alayeto, mferreral@bcn.cat.

## 19. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

### 19.1. Condicions especials d'execució, de caràcter social:

➤ Comunicació inclusiva

L'empresa contractista ha de garantir,

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin 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.

### 19.2. El nivell de seguretat de la LOPD

No aplica ja que no hi ha tractament de dades personals en la prestació d'aquest servei.

## 20. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

### Causes previstes de modificació:

➤ Increment de tràmits a l'Oficina Virtual.

El present contracte es prepara i licita durant l'exercici 2023, quan hi ha 421 tràmits publicats a l'Oficina Virtual.

➤ Canvis normatius, organitzatius o de transformació digital, que impliquin fer modificacions en el contingut informatiu o en els formularis de tramitació.

Tenint en compte que el contingut informatiu i dels formularis de tramitació en molts casos es fonamenta en un marc normatiu (lleis, ordenances,...), en el cas que es produeixi un canvi en la normativa resultarà indispensable adaptar els continguts a aquestes necessitats.

Canvis organitzatius o de digitalització de processos, com pot ser l'automatització d'un tràmit de manera que es doni resposta immediata al ciutadà, impliquen revisar tant la informació del tràmit com el formulari de tramitació.

- Increment de la capacitat per fer més tràmits.

Tenint en compte que s'ha estimat que la gestió del projecte requereix dedicació plena, en cas que augmenti la capacitat de l'equip de projecte de l'Ajuntament de Barcelona o bé de l'empresa adjudicatària, s'incrementarà la capacitat per fer més tràmits i per tant les necessitats del contracte.

Tal i com estableix l'article 204.1 lletra b) de la LCSP la modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Tal i com estableix la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP, en cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, es podrà modificar el contracte en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. La modificació es tramitarà abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment.

Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

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

## **21. SUBCONTRACTACIÓ**

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret d'acceptar o no la subcontractació si al seu criteri pot ser un risc per a la bona fi de l'execució del contracte.

## **22. CESSIÓ**

Els drets i obligacions del contractista, derivats del contracte, poden ser cedits a un tercer sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte, amb autorització expressa de l'Ajuntament i amb el compliment dels requisits legalment establerts.

## **23. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

L'empresa contractista està subjecta a les responsabilitats i penalitats establertes amb caràcter general en la LCSP i, especialment, les prescrites en article 201 quan a les obligacions socials, ambiental i laborals.

## **24. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**

1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.
2. Addicionalment, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte per les següents causes específiques:
  - a) L'incompliment de la planificació dels treballs sense justificació de manera reiterada. Es considerarà l'incompliment reiterat de la planificació:
    - ✓ Quan es lliurin 3 treballs consecutius amb retard no imputables a l'Ajuntament de Barcelona.



- ✓ Quan un 30% dels treballs s'hagin entregat amb retard sense justificació.
- b) No haver assolit la qualitat esperada dels productes lliurats.
  - ✓ Com es descriu al punt 6 del plec tècnic, es considerarà que no compleix la qualitat esperada quan en el test d'usuari **la puntuació de la versió final no augmenti o aquest increment sigui igual o inferior a un 20%**.  
Es considerarà motiu de resolució del contracte si en 2 tests d'usuari la puntuació no augmenta en més d'un 20%.
- c) La resistència als requeriments efectuats per l'Ajuntament, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici que perjudiqui substancialment l'execució del contracte;

La resolució per alguna d'aquestes causes no donarà dret al contractista a rebre cap indemnització per part de l'Administració.

- En cas de resolució del contracte per causa imputable a l'adjudicatari, l'òrgan de contractació podrà adjudicar el contracte als licitadors que hagin concorregut a la licitació d'acord amb l'ordre de classificació resultant de la licitació.
- L'adjudicació es farà de conformitat amb el licitador, que prestarà el servei pel temps que quedi de contracte i per l'oferta presentada. En cas de disconformitat del licitador, es podrà adjudicar el contracte al següent de la classificació.

Per tot això,

**ES SOL.LICITA** que s'iniciïn els tràmits oportuns per tal d'iniciar la contractació que té per objecte un "SERVEI DE SUPORT PER IMPLANTAR COMUNICACIÓ CLARA A L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS" mitjançant procediment obert ordinari per un import màxim de 226.448,77 €, IVA inclòs.

Laura Pasquin Martin

Cal del Departament  
de projectes i gestió de la Informació  
Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana

## 25. ANNEX 1: MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE DE L'EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

IDENTIFICADOR DE LA PERSONA: .....

PERFIL PROFESSIONAL QUE DESENVOLUPARÀ EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:  
 .....

(no es valoraran les tasques que no estiguin relacionades amb aquest tipus d'experiència, és per això que aquestes no cal detallar-les):

Lloc on s'han desenvolupat les tasques relacionades amb aquesta experiència	Tipus de relació contractual amb el lloc on s'han desenvolupat les tasques*	Resum de les tasques Desenvolupades	Data d'inici (D/M/A)	Data de fi (D/M/A)	Durada Núm. Mesos o dies

\*Cal indicar si és mitjançant contracte laboral o com a persona autònoma

....., en nom propi, o en representació de la licitadora  
 ....., i ....., com a persona adscrita l'execució del contracte.

DECLAREM:

Que la informació que consta en aquesta fitxa professional és veraç i s'acredita documentalment mitjançant l'aportació de la següent documentació: .....

I perquè així consti, signem aquesta declaració responsable a

Barcelona, el dia .... de ..... de .....



## 26. ANNEX 2: OFERTA ECONÒMICA

El Sr./La Sra. .... domiciliat/ada a ..... carrer ..... núm. ...., amb DNI/NIF núm. ...., major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa ..... amb domicili a ..... carrer ..... núm. ...., amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions electròniques (@) ..... assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 23002653, que té per objecte la implantació de comunicació clara a l'oficina virtual de tràmits, es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques i amb els preus següents:

### 1. Preu ofertat

**IMPORTANT: El preu s'ha d'indicar a l'annex d'oferta de preus unitaris que s'adjunta en format Excel com a document independent.**

### 2. Oferta tècnica: Per la millora de l'experiència laboral addicional a l'exigida com a solvència del responsable de servei i del Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat

Marqueu amb una x

Experiència professional superior a 12 mesos fins a 2 anys	Redacció o adaptació a comunicació clara / llenguatge planer de textos administratius	Usabilitat i conversió en processos de compra online	Usabilitat en webs o aplicacions per mòbil
Responsable de Servei			
Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat			
Redactor de continguts web amb experiència en usabilitat			

Per acreditar l'experiència addicional per sobre del mínim exigida de solvència tècnica i professional, s'hauran d'aportar, per cadascuna de les persones dels perfils indicats (responsable de servei i redactor de continguts web amb experiència en usabilitat), els corresponents certificats acreditatius de la seva experiència professional. Aquests certificats han de ser expedits per les organitzacions (administracions o empreses) on s'hagin prestat els serveis i hi haurà de figurar les dades identificatives del contractant, la descripció dels serveis prestats pel membre de l'equip i les dates d'inici i finalització. Quan no es puguin obtenir certificats de feines anteriors, de manera excepcional també serà vàlida l'acreditació de l'experiència, mitjançant una declaració responsable signada pel representant de l'empresa licitadora i pel treballador segons model adjunt a l'annex 1 d'aquest plec. Aquesta declaració signada haurà de detallar la descripció dels serveis prestats en cada organització i les dates d'inici i finalització i haurà d'anar acompanyada per l'informe de vida laborals dels treballadors.

Aquest criteri no serà valorat si no es presenta la documentació acreditativa esmentada en el sobre C.

Lloc, data i signatura

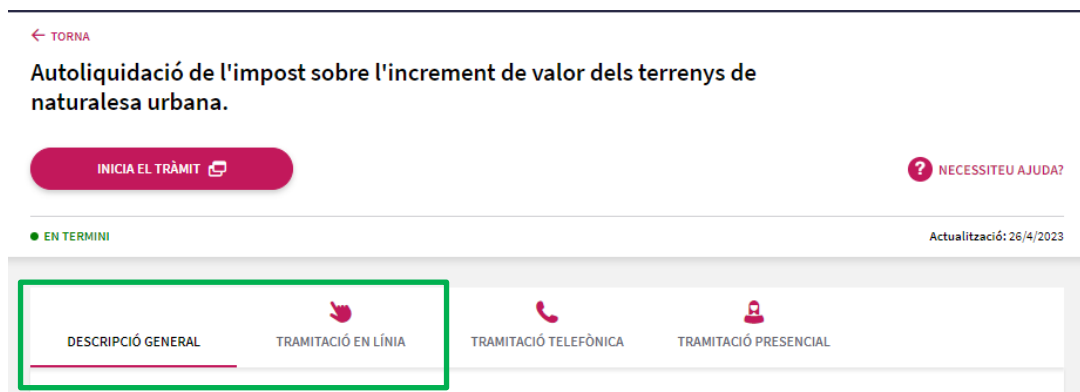
## 27. ANNEX 4: CAS PRÀCTIC. PROPOSTA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR

La proposta relativa als criteris d'adjudicació avaluable mitjançant un judici de valor es valorarà d'acord amb els criteris que es detallen al punt 12.2 d'aquest Plec i consistirà en:

### 27.1. Cas pràctic. Proposta de fitxa informativa

Les empreses licitadores hauran de presentar un document de Word amb una proposta en català o castellà de millora del contingut informatiu de l'Oficina Virtual de Tràmits, concretament:

**Tot el contingut dels apartats “Descripció General” i “Tramitació en línia” de la fitxa informativa del Pagament de l'impost de plusvàlua: “[Declaració / Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana \(plusvàlua\)](#)”**



La proposta ha de ser coherent amb els objectius del projecte i que haurà de mostrar:

- Una millora en la comprensió de la informació amb l'aplicació de criteris de comunicació Clara, d'acord amb les pautes que recull la guia de Comunicació clara publicada per l'Ajuntament, que es pot consultar a:  
[https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara\\_digital.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara_digital.pdf)
- Dubtes i preguntes que s'haurien de plantejar als agents implicats en el tràmit i que facilitarien l'anàlisi inicial de la informació. Els dubtes s'han de formular en forma de comentaris al document Word.
- Hipòtesis i propostes respecte els dubtes plantejats.

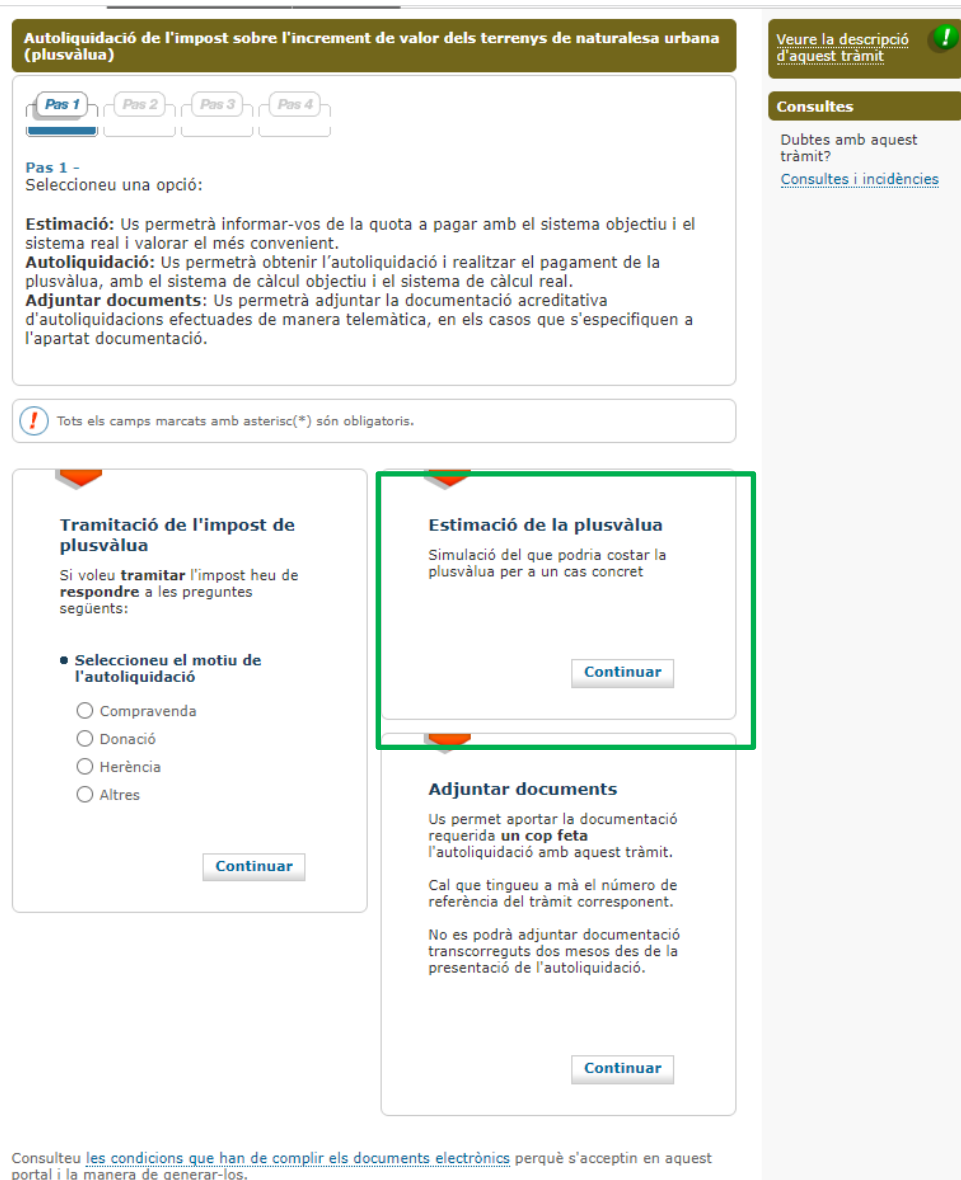
Per lliurar la proposta del contingut es farà servir la **plantilla en format Word que s'adjunta a aquest plec com a document independent** i que inclou tots els apartats que podrien aparèixer a la fitxa informativa. La proposta del contingut no podrà tenir una extensió superior a les 8 pàgines DIN A-4, que hauran d'estar numerades, amb lletra Arial 11 o similar.

En tant que s'estableix una extensió màxima d'aquesta documentació, la Mesa de contractació no tindrà en compte i no valorarà la informació continguda en les pàgines en excés, començades a comptar des de l'inici de la proposta tècnica (sense comptar l'índex i/o caràtula, si n'hi ha).

## 27.2. Cas pràctic. Proposta de formulari de tramitació

Les empreses licitadores hauran de presentar document amb una proposta en català o castellà de millora del formulari de tramitació del **Pagament de l'impost de plusvàlua: “[Declaració / Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana \(plusvàlua\)](#)”**, concretament:

Un cop s'inicia el tràmit, apareixen les opcions de tramitació. Cal seleccionar l'opció “Estimació de la plusvàlua”:



**Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua)**

Pas 1 Pas 2 Pas 3 Pas 4

**Pas 1 -**  
Seleccioneu una opció:

**Estimació:** Us permetrà informar-vos de la quota a pagar amb el sistema objectiu i el sistema real i valorar el més convenient.  
**Autoliquidació:** Us permetrà obtenir l'autoliquidació i realitzar el pagament de la plusvàlua, amb el sistema de càlcul objectiu i el sistema de càlcul real.  
**Adjuntar documents:** Us permetrà adjuntar la documentació acreditativa d'autoliquidacions efectuades de manera telemàtica, en els casos que s'especifiquen a l'apartat documentació.

Tots els camps marcats amb asterisc(\*) són obligatoris.

**Tramitació de l'impost de plusvàlua**  
Si voleu **tramitar** l'impost heu de **respondre** a les preguntes següents:

- **Seleccioneu el motiu de l'autoliquidació**
  - Compravenda
  - Donació
  - Herència
  - Altres

**Continuar**

**Estimació de la plusvàlua**  
Simulació del que podria costar la plusvàlua per a un cas concret

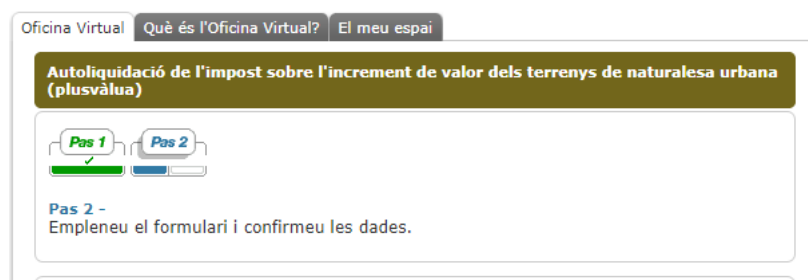
**Continuar**

**Adjuntar documents**  
Us permet aportar la documentació requerida **un cop feta** l'autoliquidació amb aquest tràmit.  
Cal que tingueu a mà el número de referència del tràmit corresponent.  
No es podrà adjuntar documentació transcorreguts dos mesos des de la presentació de l'autoliquidació.

**Continuar**

Consulteu [les condicions que han de complir els documents electrònics](#) perquè s'acceptin en aquest portal i la manera de generar-los.

Un cop seleccionada l'estimació, apareixerà la pantalla del pas 2.1 del formulari.



Oficina Virtual Què és l'Oficina Virtual? El meu espai

**Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua)**

Pas 1 Pas 2

**Pas 2 -**  
Empleneu el formulari i confirmeu les dades.

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de millora dels camps i ajuts exclusivament d'aquesta pantalla (pas 2.1).

La proposta ha de ser coherent amb els objectius del projecte i que haurà de mostrar:

- Una millora en la comprensió dels camps amb propostes d'ajuts, d'acord amb les pautes que recull la guia de Comunicació clara publicada per l'Ajuntament, que es pot consultar a:

[https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara\\_digital.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/128460/3/ComunicacioClara_digital.pdf)

- Millora de l'estructura/agrupació de les dades i camps per facilitar el formulari.

La proposta del formulari de tramitació no podrà tenir una extensió superior a les 4 pàgines DIN A-4, que hauran d'estar numerades.

En tant que s'estableix una extensió màxima d'aquesta documentació, la Mesa de contractació no tindrà en compte i no valorarà la informació continguda en les pàgines en excés, començades a comptar des de l'inici de la proposta tècnica (sense comptar l'índex i/o caràtula, si n'hi ha).