

## INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR

### 1. Dades del contracte

Petició del contracte:	001_P2501280
Tipus de contracte:	<b>Serveis</b>
Objecte:	Servei de suport tècnic, manteniment i desenvolupament del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions.
CPV:	72590000-7, 72267100-0
Pressupost de licitació (IVA inclòs)	<b>17.952,77 €</b>
IVA tipus	<b>21%</b>
Pressupost net (sense IVA)	<b>14.837,00 €</b>
<i>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta del licitador</i>	

### 2. Antecedents

La Central d'Operacions és un servei permanent 24/7 dintre del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic, format per operadors distribuïts en torns de matí, tarda i nit. La Central té la funció de rebre avisos sobre incidències urgents a l'espai públic i la responsabilitat d'activar els equips d'intervenció urgent en aquells que així ho requereixin. A més realitza tasques de comunicació dels plans d'emergència municipals.

La Central d'Operacions actualment disposa d'un programari que és una de les eines fonamentals del treball dels operadors i també del Tècnics Cap de Guàrdia ja que els dona suport en els processos de resolució d'incidències i els permet tenir concentrada, ordenada i actualitzada tota la informació relativa als protocols i comunicacions a realitzar en cas d'incidències de ciutat o activació de Plans d'Emergència Municipals.

El programari es va desenvolupar seguint la metodologia BPM (Business Process Management) amb la plataforma Bonitasoft versió 7.11.4.

Aquesta eina és utilitzada 24x7 i requereix un servei d'assistència tècnica per resoldre casos de caiguda del servei o d'errors inesperats, així com adaptacions a la millora dels protocols i processos de treball operatiu de la Central d'Operacions.

Aquesta eina, a més, té el potencial d'estendre's i escalar-se a altres serveis que conformen el Centre de Serveis de la Mobilitat i Espai Públic (Centre de Gestió de la Mobilitat, Gestió de Rondes) i C.C. de Túnel.

L'Ajuntament no pot realitzar els serveis inclosos en aquest contracte directament per no disposar dels mitjans materials i humans necessaris per portar-ho a terme. Per aquest motiu, es considera imprescindible la contractació externa.

### **3. Descripció de l'objecte.**

Servei de suport tècnic, manteniment i desenvolupament de millores del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions.

### **4. Prescripcions tècniques**

Com a eina fonamental de la Central d'Operacions cal garantir la continuïtat de funcionament del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions. Per aquest motiu les tasques principals a realitzar per l'adjudicatari seran:

#### **a) Servei Tècnic d'Atenció a l'Usuari (STAU).**

L'adjudicatari haurà de comptar amb els mitjans necessaris per donar aquest servei, facilitant número de telèfon de contacte i correu electrònic per enviar les possibles incidències del programari.

#### **b) Servei Tècnic davant d'incidències greus (STCRI).**

L'adjudicatari haurà de comptar amb els mitjans necessaris per donar servei d'assistència davant de fallides crítiques del sistema i procurar el seu reestabliment operatiu

L'adjudicatari haurà de facilitar número de telèfon de contacte i correu electrònic per comunicar les incidències greus del sistema i principalment en relació a l'enviament de d'avisos d'emergències.

L'horari del STCRI serà en règim de 24x7.

#### **c) Manteniment del programari i d'actualització de les versions de software necessàries.**

El servei de manteniment inclou:

- Garantir l'emmagatzematge de backups de tot l'entorn de producció amb una periodicitat diària
- Manteniment correctiu i preventiu del servidor on està ubicat el programari
- Mantenir actualitzada la documentació tècnica i funcional del programari per qualsevol tipus de modificació del programari així com els manuals de perfil usuari i administrador.
- Actualització de la versió del programari de base Bonita amb la darrera versió i pegats corresponents.

En cas que la dedicació necessària per les tasques de manteniment periòdic sigui inferior al previst, l'excedent d'hores es dedicarà a millores funcionals de l'eina.

#### **d) Millora de funcionalitats del programari que aportin valor afegit al funcionament de la Central d'Operacions.**

La millora i adaptació funcional a nous requeriments i necessitats del CdO, es realitzarà seguint una metodologia de treball AGILE, amb definició, valoració i seguiment iteratiu, per tal de poder adaptar l'eina als procediments de treball de la CdO i incorporar noves funcionalitats.

Han identificat i analitzat les següents millores que es volen abordar durant la durada del contracte:

- **Migració servidor a IMI.** Trasllet del programari del servidor al CPD propi del CSM, al servidor allotjat al CPD de l'IMI.
- **Mobilitat.** Adaptació de l'aplicació al dispositiu mòbil per tal que els Tècnics de Guàrdia puguin accedir-hi.
- **Implementació de nous procediments :** *Hi ha diversos procediments a implementar com a BPMs ja identificats i pendents de realitzar. Procediments per la revisió de protocols, procediment per l'actualització de contactes i procediments pel pas de guàrdia .*

**e) Reunions de seguiment**

El seguiment del servei i d'evolució de les feines, es realitzarà quinzenalment. Les reunions es convocaran per part del departament responsable municipal del contracte. Aquesta freqüència es podrà modificar en funció de les necessitats municipals.

**f) Retorn del servei**

El servei sota demanda que correspondrà a una dedicació d'un volum no inferior a 20h. distribuïdes al llarg del darrer mes del contracte, per tal de poder realitzar el traspàs de coneixement al nou responsable de mantenir operatiu el sistema.

**5. Pressupost del contracte**

En la següent taula de pressupost s'estableixen tasques previstes pel manteniment del programari i servidor de la Central d'Operacions així com els preus unitaris per les diferents tasques a assumir pel proveïdor:

Descripció	Tipus de tasca	Ut.	Quantitat	Preu ( €/h. )	Import
Suport usuari (STAU)	Suport mail/tel en règim de 5x8				2.885 € ( Tarifa anual de suport )
Suport incidències greus (STCRI)	Suport telemàtic i telefònic en règim de 24x7				
Manteniment preventiu plataforma	Cànon d'actuacions anuals				
Millores i manteniment evolutiu	Per hores de dedicació prevista	h.	113 h.	72 €/h	8.136 €
Seguiment del servei	Per hores de dedicació prevista	h.	33 h.	72 €/h	2.376 €
Retorn del servei	Per hores de dedicació prevista	h.	20 h.	72 €/h	1.440 €

Pressupost brut	14.837,00€
IVA (21%)	3.115,77 €
<b>TOTAL ANNUAL</b>	<b>17.952,77 €</b>

\*Les tarifes han estat valorades a partir dels darrers acords marc publicats a l'administració catalana i aplicant el factor corresponent per l'especialització requerida ( <https://contractaciopublica.cat/portal-api/descarrega-document-antic/86470527/c1b7058288f3ef0f07d1a1ae9105392c> ).

## **6. Lloc de realització de la prestació**

La prestació dels serveis es farà habitualment des de la seu pròpia del/de la proveïdor/a. En els casos que el responsable del contracte ho consideri necessari per qualsevol motiu relacionat amb l'objecte del contracte es podrà requerir l'assistència dependències municipals.

## **7. Inici de les prestacions i termini d'execució**

L'inici de les prestacions serà l'endemà de la notificació  
La durada de les prestacions serà **de 12 mesos**

## **8. Justificació de la no alteració de l'objecte del contracte i del procediment d'adjudicació:**

En relació amb l'article 118.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic (LCSP), no s'està alterant ni fraccionant l'objecte del contracte per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació, ja que esdevé una unitat funcional que permet el seu aprofitament individual sense la necessitat de prestacions accessòries o complementàries.

## **9. Criteris d'adjudicació**

Els criteris d'adjudicació són:

### **a. Proposta econòmica:**

Es valorarà l'oferta econòmica, amb un màxim de **80 punts**. S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix segons l'article 149 de la Llei de contractes del Sector Públic, 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.

$$puntuació\ resultant = Punts\ màxims \times \left( \frac{Pressupost\ net\ de\ licitació - oferta}{pressupost\ net\ de\ licitació - oferta\ més\ econòmica} \right)$$

L'oferta que no plantegi cap rebaixa del pressupost màxim de licitació serà valorada amb **0 punts**.

### **Oferta anormalment baixa:**

Un diferencial del 10% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, del 20% respecte al pressupost net de licitació.

### **b. Experiència:**

Es valorarà la capacitat en realitzar les tasques requerides, amb un màxim de **20 punts**.

S'atorgaran 5 punts per cada certificat de bona execució d'un projecte d'implantació i manteniment d'una eina basada en BONITA Soft, orientada a realitzar el tractament de tickets/peticions d'usuaris i realitzat als darrers 3 anys.

Els certificats aportats, hauran de recollir l'any d'execució, l'import, un breu descripció i el client.

#### **10. Selecció del/de la proveïdor/a**

Considerant la naturalesa de les prestacions, i els antecedents de la necessitat descrits amb anterioritat, es considera adient tramitar el contracte menor amb concurrència, per tal de poder seleccionar la millor oferta d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts.

#### **11. Responsable del contracte**

Com a responsable del contracte es designa en Xavier Amat Vilaró

#### **12. Tramesa d'ofertes**

El licitador haurà d'enviar les seves ofertes **mitjançant el portal de Contractació.**

**(<https://licitacions.bcn.cat/>)**

No s'admetrà cap altre forma d'enviament o lliurament de l'oferta.

El termini de presentació de les ofertes serà com a màxim de 5 dies hàbils des de la data de de publicació al portal de contractació.

#### **13. Notificació de l'adjudicació**

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà en el Perfil de Contractant d'acord amb el previst a la LCSP.

##### **1. Protecció de dades personals del licitador**

D'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer Tercers de l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de gestionar la contractació municipal. Les vostres dades (identificatives i de contacte) només seran cedides a la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya i s'incorporaran a un fitxer anomenat "Plataforma de Serveis de Contractació Pública" (PSCP) amb la finalitat de publicar aquesta informació en la PSCP (perfil licitador); els usos previstos són el registre de les dades de contacte de les empreses (i persones físiques) proveïdores dels òrgans de contractació d'àmbit territorial català que fan servir la PSCP(perfil licitador) i les seves eines de licitació electrònica. La presentació de les proposicions porta implícit el vostre consentiment en els tractaments de les vostres dades per les finalitats indicades.

Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, pel que fa al fitxer Tercers presentant sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament: pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte Exercici de Dret LOPD. Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades a [www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades](http://www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades). Pel que fa al fitxer PSCP presentant sol·licitud a les oficines de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, ubicades al Passeig de Gràcia, 19, 08007 de Barcelona o mitjançant l'adreça electrònica: [protecciodades.eco@gencat.cat](mailto:protecciodades.eco@gencat.cat)