

INFORME DE NECESSITAT
APARTAT 1. INFORMACIÓ GENERAL

Dependència sol·licitant	Gerència d'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans
Responsable del contracte	Roberto Rios
Títol / Nom curt contracte	Anàlisi del funcionament del Centre de Serveis Municipals i redacció d'una proposta per la seva transformació operativa i millora organitzativa, amb mesures de contractació pública sostenible
Codi CPV	71318000-0 Serveis d'assessorament i assessoria en enginyeria
Pressupost de licitació	42.339,96 €
VEC	34.991,70 €
Divisió en lots	No

Tipus de Contracte	Serveis		
Detall contracte Mixt	-	-	-
% Qualificació contracte mixt	-	-	-
Tipus de Procediment	Obert simplificat		-
Declaració d'urgència	No	<i>En cas afirmatiu afegir documentació</i>	
Consultes preliminars	No	<i>En cas afirmatiu omplir punt 14</i>	

(1) Objecte del contracte

Serveis per l'anàlisi del funcionament del Centre de Serveis Municipals de l'Ajuntament de Barcelona i per la redacció d'una proposta per la seva transformació operativa i millora organitzativa, amb mesures de contractació pública sostenible

(2) Insuficiència de mitjans

Aquesta actuació és de competència municipal i té com a objectiu garantir la correcta execució de les actuacions esmentades, d'acord amb les previsions del Plec de Prescripcions Tècniques.

L'Ajuntament no pot fer-ho 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) Divisió en lots (resum / justificació)

És d'interès tècnic la realització de les actuacions per un mateix contractista amb l'objectiu d'obtenir una millora de l'eficiència en l'execució del contracte, raó per la qual es considera adient no dividir el contracte en lots.

(4) Termini del contracte (durada)

Termini d'execució	3	Mesos	Comptadors a partir de
---------------------------	----------	--------------	------------------------

			la data que es fixi a l'acta d'inici del contracte
Terminis parcials	No	-	-
Pròrroga	No	-	-

(5) Tipus de servei (justificació)

L'objecte d'aquest contracte és la realització d'un anàlisi del funcionament del Centre de Serveis Municipals de l'Ajuntament de Barcelona i la redacció d'una proposta per la seva transformació operativa i millora organitzativa.

L'Ajuntament de Barcelona ha detectat que el seu Centre de Serveis Municipals, com a organització que gestiona una àmplia varietat de serveis adreçats a la ciutadania, es troba davant d'un conjunt de reptes que poden afectar la seva eficiència, qualitat de servei i sostenibilitat a llarg termini. La transformació operativa i la millora organitzativa d'aquest Centre són essencials per aconseguir els objectius estratègics de l'Ajuntament, que passen per:

1. **Optimització dels Recursos:** El Centre de Serveis Municipals gestiona una sèrie de recursos humans i materials que, en algunes àrees, poden estar infravalorats o no utilitzats de manera òptima. Un anàlisi profund del funcionament intern permetria identificar possibles ineficiències i àrees de millora que ajudin a una millor distribució dels recursos disponibles.
2. **Millora en la Qualitat del Servei:** En un context de constant creixement i canvi de les necessitats de la ciutadania, és necessari adaptar els processos del Centre per oferir un servei més àgil, efectiu i adequat a les expectatives dels usuaris. La proposta de millora organitzativa permetria implementar pràctiques de gestió més modernes i orientades a resultats que milloressin l'atenció al ciutadà.
3. **Alinear-se amb les Necessitats Actuals de l'Ajuntament:** Els objectius de l'Ajuntament han evolucionat, i es requereixen canvis per garantir que el Centre de Serveis Municipals pugui respondre adequadament a les noves demandes i desafiaments de l'administració local. Aquest anàlisi permetria identificar els punts crítics i proposar solucions concretes per alinear millor el Centre amb els objectius institucionals i les prioritats de la comunitat.
4. **Fomentar la Innovació i la Modernització:** La transformació operativa és una oportunitat per incorporar noves tecnologies i processos innovadors que permetin una gestió més eficient dels serveis municipals. L'ús de tecnologies avançades en l'automatització i digitalització dels processos pot reduir costos, millorar la transparència i incrementar la satisfacció de la ciutadania.
5. **Adaptació a les Normatives i Regles de Bon Govern:** La implementació d'una anàlisi i proposta de transformació operativa permetria garantir que el Centre compleixi amb els requeriments legals i normatius, alhora que es compleixen els estàndards de bona gestió pública i transparència en l'ús dels recursos públics.
6. **Sostenibilitat i Futur:** La transformació organitzativa no només té com a objectiu la millora immediata, sinó també garantir la sostenibilitat del Centre de Serveis Municipals en el futur. Aquesta transformació ha de tenir una visió

a llarg termini que permeti anticipar-se a possibles canvis socials, econòmics i tecnològics que puguin afectar el servei.

Per aquests motius, es fa imprescindible contractar una empresa especialitzada per dur a terme un anàlisi exhaustiu del funcionament del Centre de Serveis Municipals i redactar una proposta per la seva transformació operativa i millora organitzativa. Aquesta intervenció ajudarà a garantir que el Centre sigui més eficient, flexible, i estigui preparat per afrontar els reptes del futur.

(6) Procediment

L'expedient s'adjudicarà pel procediment obert simplificat previst als apartats 1 a 5 de l'article 159 LCSP.

Contracte reservat	No
---------------------------	-----------

Harmonitzat	No
--------------------	-----------

(7) Mesures de contractació pública sostenible

D'acord amb el Decret d'Alcaldia, de data 24 d'abril de 2017, relativa a la contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, en aquesta licitació s'aplica les següents mesures:

(Les instruccions actualitzades d'aquestes mesures es poden consultar a l'enllaç [Instruccions de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona.](#))

a. Socials

	Clàusula	Títol
X	01.01	Objecte del contracte amb eficiència social
X	01.02	Pressupost màxim de licitació desglossat
	01.03	Informació de la subcontractació en la fase de licitació
X	02.01	Valoració del preu màxim 35%
X	02.02	Oferta anormalment baixa, per no adequació de l'oferta als costos salarials
	02.03	Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte
	02.04	Salaris de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte
	02.05	Millores en Accessibilitat Universal
	02.06	Foment de la contractació femenina
	02.07	Formació en gènere (criteri d'adjudicació)
	02.08	Retribució per objectius: increment del percentatge obligatori de repartiment de la prima entre les persones treballadores que executen el contracte
	03.00	Informació de la subcontractació en la fase d'execució
	03.01	Subcontractació amb empreses d'economia social
X	03.02	Pagament del preu a les empreses subcontractades. Aquesta mesura assegura el pagament a les empreses subcontractades, en cas de problemes de no pagament per part de l'empresa adjudicatària.
	03.03	Subrogació de la plantilla laboral (no seleccionar si ja està recollida legalment o en el Conveni sectorial d'aplicació) Amb aquesta mesura es vol garantir el dret a la subrogació que tenen els treballadors segons el conveni laboral siderometal·lúrgic.
	03.04	Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte. Amb aquesta mesura, es pretén millorar la qualitat laboral de les persones adscrites a

		aquest contracte.
03.05		Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social
03.06.01		Pla d'igualtat Amb aquesta mesura es vol donar compliment a la instrucció municipal.
03.06.02		Paritat entre homes i dones en els perfils i categories professionals
03.06.03		Comunicació inclusiva Amb aquesta mesura es vol garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes.
03.06.04		Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe Amb aquesta mesura, es pretén millorar la cultura d'empresa per eradicar situacions d'assetjament sexual per raó de sexe.
03.06.05		Formació en gènere (condició d'execució)
03.06.06		Recollida de dades desagregades per sexe/gènere
03.07		Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI
03.08		Conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal
03.09		Persones treballadores amb discapacitat
03.10		Accessibilitat universal
03.11		Compliment de les normes sociolaborals en el procés productiu i en la distribució comercial
03.12		Retribució per objectius amb repartiment obligatori entre les persones treballadores que executen el contracte
04.00		Contractació reservada

b. Mediambientals

	Clàusula	Títol
	01	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació (2015)
	02	Instrucció per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el subministrament d'electricitat (2015)
	03	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació (2015)
	04	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics (2015)
	05	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la fusta (2015)
	06	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el mobiliari d'oficina (2015)
	07	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en projectes d'obres (2015)
	08	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en esdeveniments (2015)
	09	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el paper (2015)
	10	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja i la recollida selectiva de residus d'edifici
	11	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils (2015)
	12	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles (2015)
	13	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en les Exposicions (2017)
	AL.001	Estalvi d'energia / eficiència energètica (només quan no aplica cap de les instruccions tècniques)
	AL.002	Energies renovables
	AL.003	Estalvi d'aigua
	AL.004	Reducció o limitació del soroll
	AL.005	Reducció o limitació de les emissions de gasos contaminants
	AL.006	Reducció o limitació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle
	AL.007	Reducció o limitació del contingut de substàncies tòxiques
	AL.008	Materials d'origen reciclat
	AL.009	Materials compostables

AL.010	Materials procedents d'explotacions forestals sostenibles
AL.011	Productes de comerç just
AL.012	Productes d'agricultura ecològica
AL.013	Reducció, reutilització de materials i/o altres mesures de prevenció de residus
AL.014	Recollida selectiva de residus
AL.015	Coneixements / formació / experiència ambiental prèvia del personal
AL.016	Realització de cursos de formació ambiental al personal
AL.017	Presentació d'informes periòdics amb dades ambientals (de consums, residus, etc.)
AL.018	Compromís ètic de l'empresa (compliment dels drets bàsics en el treball)
AL.019	Sistema de gestió ambiental de l'empresa
AL.020	Campanyes de comunicació ambiental dirigides als usuaris del servei
AL.021	Altres criteris de sostenibilitat

(8) Classificació empresarial

(En cas de contractes d'obres amb VEC superior a 500.000,00.- € afegir classificació obligatòria: Grup – Subgrup – Categoria. En la resta de contractes, la classificació és opcional. En contractes de serveis, la categoria màxima és 5)

Grup	Subgrup	Categoria

Per a més informació, els grups, subgrups i categories de la classificació empresarial es poden consultar al Reial Decret 773/2015 de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

(9) Solvència econòmica i financera

(No aplica en Procediment Abreujat. En cas de definició alternativa, afegir justificació tècnica)

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un import igual o superior de 52.486,58 euros. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Justificació: Aquest criteri de solvència econòmica i financera és imprescindible per garantir la viabilitat del contracte complint amb una correcta execució de les seves condicions, minimitzar els riscos i assegurant la capacitat dels licitadors per complir amb les seves obligacions contractuals de manera eficient i fiable.

(10) Solvència tècnica o professional

(No aplica en Procediment Abreujat. En cas de definició alternativa, afegir justificació tècnica)

D'acord amb l'article 90.1 a) LCSP, 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 3 anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim del 70% de l'annualitat mitjana del contracte.

Justificació: S'imposa aquest requisit de solvència tècnica o professional ja que es considera adient i suficient per tal d'assegurar que els licitadors posseeixen l'experiència i els recursos humans i tècnics necessaris per a executar el contracte amb un nivell adequat de qualitat.



(11) Mesa de contractació

Membres de la Mesa		Substituts	
Nom i Cognoms	Càrrec	Nom i Cognoms	Càrrec
Adrià Gomila	Director de Serveis de Mobilitat	Roberto Rios	Tècnic del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic
Eugeni Rico	Cap del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic	Xavier Amat	Tècnic del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic

Comitè experts	No
-----------------------	----

Comitè experts	
Nom i Cognoms	Càrrec

(12) Altres informacions rellevants prèvies a l'adjudicació

Projecte aprovat	-	Termini	-
Memòria ambiental (en obres a partir de 700.000,00€)	-		
Pla d'ambientalització	-		
Programa de treball	-		
Visites dels licitadors	-		

(13) Altres informacions rellevants per a l'adjudicació i l'execució

Subcontractació
<i>Cal indicar quines són les feines/tasques o serveis que NO es poden subcontractar amb referència a l'apartat corresponent del Plec de prescripcions tècniques, i justificar la motivació)</i>
No es poden subcontractar les tasques del responsable del contracte i del cap de projecte, que requereixen una expertesa important en aquest tipus d'anàlisi.

Periodicitat factures	Fi d'obra		
Garantia	Sí	Termini	3 Mesos
Recepcions parcials	No	Altres informacions	-
Feu clic aquí per escriure text.			

Tractament de dades personals	No
Sistemes d'informació	No
Propietat dels sistemes	-



Nivell de seguretat	-
---------------------	---

Pòlissa de responsabilitat civil (L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment de la pòlissa de responsabilitat civil durant tota la vigència del contracte).	50.000,00 €
---	-------------

Cessió	No
Modificació (més detalls a l'Apartat 2.18)	No
Subrogació del personal (més detalls a l'Apartat 2.19)	-
Revisió de preus (més detalls a l'Apartat 2.20)	No

APARTAT 2. INFORMACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

(14) Distribució pressupostària

Pressupost de licitació	Pressupost	34.991,70 €
	Tipus d'IVA -	7.348,26 €
	TOTAL	42.339,96 €

Distribució pressupostària del pressupost de licitació	Any	Aplicació pressupostària	Import net	Import net + IVA
	2025		34.991,70 €	42.339,96€

(15) Valor estimat del contracte

Valor estimat del contracte	34.991,70 €
-----------------------------	-------------

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes	VE altres conceptes	SUMA
2025	34.991,70 €	-	-	-	34.991,70 €

(16) Desglossament del pressupost i costos salarials *(En cas d'haver-hi lots)*

Lots i import	Núm. lot	Objecte	Import net	Import amb IVA

Preus unitaris	No
-----------------------	----

Costos directes ⁽¹⁾	Import	Costos indirectes ⁽¹⁾	Import
Costos salarials ⁽¹⁾	29.404,79 €	Despeses generals (p.e. 13% CD)	3.822,62 €
Total directes	29.404,79 €	Total costos indirectes	3.822,62 €
Benefici Industrial (p.e. 6% CD + CI)			1.764,29 €
Total de costos (directes + indirectes + BI)			34.991,70 €

⁽¹⁾ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Ex: matèries primeres, ma d'obra directa... ⁽¹⁾ **Costos indirectes:** aquells que no poden ser aplicats directament a un producte. Costos indirectes de producció (CIP): Ma d'obra indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos indirectes generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers. ⁽¹⁾ **Costos salarials:** es refereix al cost empresa, és a dir, incloent Seguretat Social i altres. Habitualment es calcula afegint-ne entre un 31 i un 35% al salari establert per conveni

Categoria professional Conveni col·lectiu nacional d'empreses d'enginyeria, oficines d'estudis tècnics, inspecció, supervisió i control tècnic i de qualitat, taules salarials any 2024 (codi de conveni núm. 99002755011981) publicades al BOE el 23 de març de 2024	Categoria	Nombre de treballadors	Retribució salarial
	Grup 1	2	28.664,12
	Grup 2	3	22.224,26

Categoria	Dedicació (%)	Retribució salarial	Antiguitat	Total cost anual base	Nro pers	SS 33%	Total cost anual	Total contracte
Responsable del contracte	2,80%	28.664,12	5.000,00	33.664,12	1	11.109,16	44.773,28	1.253,65
Cap de projecte	14,00%	28.664,12	3.465,00	32.129,12	1	10.602,61	42.731,73	5.982,44
Consultors tècnics	25,00%	22.224,26		22.224,26	3	7.334,01	29.558,27	22.168,70
							TOTAL	29.404,79

(17) Modificacions del contracte

Possible modificació	No
Causa/es, condicions i abast	-
Increment màx.	-

APARTAT 3. CRITERIS DE VALORACIÓ

Tipus de criteri	Ponderació (%)
Avaluables mitjançant judici de valor	0
Avaluables automàticament	100

(18)Criteris avaluables automàticament, puntuació total

1. Per l'oferta econòmica (fins a 35 punts):

Les ofertes es valoraran d'acord amb la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març de 2018:

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

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 el pressupost net de licitació.

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, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents.

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. Es fa servir aquest criteri per raons d'eficiència econòmica.

Justificació: Es valorarà el preu més baix per raons d'eficiència econòmica

2. Per incloure al servei un estudi de les possibilitats de coordinació del Centre de Serveis Municipals amb el Centre de Control de Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) (15 punts)

Es valorarà amb 15 punts l'oferta que inclogui en el servei un estudi de les possibilitats de coordinació del Centre de Serveis Municipals amb el Centre de Control de B:SM.

L'estudi ha de tenir un enfocament estratègic i operatiu. L'objectiu és identificar punts de connexió, sinergies i mecanismes de col·laboració que millorin l'eficiència, la qualitat i la capacitat de resposta dels serveis municipals. A continuació es detalla què ha de contenir aquest estudi:

Introducció i Objectius

- Justificació de l'estudi
- Objectius generals i específics
- Marc institucional i relació entre els dos centres
- Abast de l'estudi (àrees i serveis implicats)

Metodologia

- Fonts d'informació utilitzades (entrevistes, documentació, observació...)
- Agents implicats consultats
- Criteris d'anàlisi i de valoració de la coordinació

Descripció dels Centre de Control de Barcelona de Serveis Municipals

- Funcions principals (monitoratge, coordinació d'incidències, suport logístic, etc.)
- Tecnologia i sistemes d'informació utilitzats
- Capacitat d'intervenció en temps real
- Xarxes de col·laboració amb altres serveis o centres

Anàlisi de la Situació Actual

- Existència (o no) de canals de comunicació actuals entre els dos centres
- Coordinació puntual o estructurada
- Fluxos d'informació compartits
- Duplicació o solapament de funcions
- Casos pràctics o experiències recents de col·laboració

Identificació de Potencialitats i Sinergies

- Àrees o serveis amb interdependències
- Avantatges d'una major coordinació: temps de resposta, eficiència, optimització de recursos, millor servei a la ciutadania
- Possibilitats d'intercanvi d'informació en temps real
- Reconeixement de complementarietats tècniques i operatives

Anàlisi de Barreres i Limitacions

- Barreres tècniques (sistemes d'informació no compatibles, manca de protocols comuns...)
- Barreres organitzatives (estructures jeràrquiques, autonomia dels centres...)
- Barreres jurídiques o competencials
- Manca de recursos per a coordinació efectiva

Propostes de Coordinació

Es poden dividir en nivells:

- Nivell Tècnic-Operatiu

- Protocols comuns d'actuació i comunicació
- Plataforma o sistema integrat de gestió d'incidències
- Centralització parcial d'alertes o dades
- Coordinació d'operatius especials (festes, emergències...)

- Nivell Estratègic-Organitzatiu

- Creació d'una comissió mixta de coordinació
 - Establiment de rols i responsabilitats clares
 - Acords de col·laboració formalitzats (conveni, protocol d'intencions...)
- Nivell Formatiu i Cultural**
- Formació conjunta del personal
 - Trobades periòdiques per compartir bones pràctiques
 - Foment de la cultura de col·laboració intercentres

Conclusions i Recomanacions

- Síntesi de les oportunitats de coordinació
- Reptes i condicions per a l'èxit
- Recomanacions prioritzades

Annexos

- Organigrama del Centre de Control de Barcelona de Serveis Municipals.
- Mapes de processos o fluxos d'informació
- Fitxes tècniques de sistemes TIC
- Resums d'entrevistes o sessions de treball

ELEMENTS CLAU A INCLOURE

- **Mapa de serveis i responsabilitats** compartides o solapades
- **Quadre comparatiu** entre funcions i recursos dels dos centres
- **Proposta de model de coordinació** (centralitzat, descentralitzat, mixt)
- **Estudi de viabilitat tècnica** per a la integració de sistemes o eines
- **Anàlisi cost-benefici** de les opcions de coordinació

Justificació:

Es valorarà aquest estudi adicional donat que enriqueix el resultat de l'anàlisi del CSM pel que fa a la relació amb el Centre de Control de Barcelona de Serveis Municipals.

3. Per incloure al servei un estudi de les possibilitats de coordinació del Centre de Serveis Municipals amb el Centre de Control de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) (15 punts)

Es valorarà amb 15 punts l'oferta que inclogui en el servei un estudi de les possibilitats de coordinació del Centre de Serveis Municipals amb el Centre de Control de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

L'estudi ha de tenir un enfocament estratègic i operatiu. L'objectiu és identificar punts de connexió, sinergies i mecanismes de col·laboració que millorin l'eficiència, la qualitat i la capacitat de resposta dels serveis municipals. A continuació es detalla què ha de contenir aquest estudi:

Introducció i Objectius

- Justificació de l'estudi
- Objectius generals i específics

- Marc institucional i relació entre els dos centres
- Abast de l'estudi (àrees i serveis implicats)

Metodologia

- Fonts d'informació utilitzades (entrevistes, documentació, observació...)
- Agents implicats consultats
- Criteris d'anàlisi i de valoració de la coordinació

Descripció dels Centre de Control de Transports Metropolitans de Barcelona

- Funcions principals (monitoratge, coordinació d'incidències, suport logístic, etc.)
- Tecnologia i sistemes d'informació utilitzats
- Capacitat d'intervenció en temps real
- Xarxes de col·laboració amb altres serveis o centres

Anàlisi de la Situació Actual

- Existència (o no) de canals de comunicació actuals entre els dos centres
- Coordinació puntual o estructurada
- Fluxos d'informació compartits
- Duplicació o solapament de funcions
- Casos pràctics o experiències recents de col·laboració

Identificació de Potencialitats i Sinergies

- Àrees o serveis amb interdependències
- Avantatges d'una major coordinació: temps de resposta, eficiència, optimització de recursos, millor servei a la ciutadania
- Possibilitats d'intercanvi d'informació en temps real
- Reconeixement de complementaritats tècniques i operatives

Anàlisi de Barreres i Limitacions

- Barreres tècniques (sistemes d'informació no compatibles, manca de protocols comuns...)
- Barreres organitzatives (estructures jeràrquiques, autonomia dels centres...)
- Barreres jurídiques o competencials
- Manca de recursos per a coordinació efectiva

Propostes de Coordinació

Es poden dividir en nivells:

- Nivell Tècnic-Operatiu

- Protocols comuns d'actuació i comunicació
- Plataforma o sistema integrat de gestió d'incidències
- Centralització parcial d'alertes o dades
- Coordinació d'operatius especials (festes, emergències...)

- Nivell Estratègic-Organitzatiu

- Creació d'una comissió mixta de coordinació
- Establiment de rols i responsabilitats clares

- Acords de col·laboració formalitzats (conveni, protocol d'intencions...)
- Nivell Formatiu i Cultural**
- Formació conjunta del personal
 - Trobades periòdiques per compartir bones pràctiques
 - Foment de la cultura de col·laboració intercentres

Conclusions i Recomanacions

- Síntesi de les oportunitats de coordinació
- Reptes i condicions per a l'èxit
- Recomanacions prioritzades

Annexos

- Organigrama del Centre de Control de Transports Metropolitans de Barcelona
- Mapes de processos o fluxos d'informació
- Fitxes tècniques de sistemes TIC
- Resums d'entrevistes o sessions de treball

ELEMENTS CLAU A INCLOURE

- **Mapa de serveis i responsabilitats** compartides o solapades
- **Quadre comparatiu** entre funcions i recursos dels dos centres
- **Proposta de model de coordinació** (centralitzat, descentralitzat, mixt)
- **Estudi de viabilitat tècnica** per a la integració de sistemes o eines
- **Anàlisi cost-benefici** de les opcions de coordinació

Justificació:

Es valorarà aquest estudi addicional donat que enriquiria el resultat de l'anàlisi del CSM pel que fa a la relació amb el Centre de Control de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

4. Per incloure al servei un estudi de les possibilitats de coordinació del Centre de Serveis Municipals amb el Centre d'Informació Viària de Catalunya (CIVICAT) del Servei Català de Trànsit (SCT) (15 punts)

Es valorarà amb 15 punts l'oferta que inclogui en el servei un estudi de les possibilitats de coordinació del Centre de Serveis Municipals amb el Centre d'Informació Viària de Catalunya (CIVICAT) del Servei Català de Trànsit (SCT).

L'estudi ha de tenir un enfocament estratègic i operatiu. L'objectiu és identificar punts de connexió, sinergies i mecanismes de col·laboració que millorin l'eficiència, la qualitat i la capacitat de resposta dels serveis municipals. A continuació es detalla què ha de contenir aquest estudi:

Introducció i Objectius

- Justificació de l'estudi
- Objectius generals i específics

- Marc institucional i relació entre els dos centres
- Abast de l'estudi (àrees i serveis implicats)

Metodologia

- Fonts d'informació utilitzades (entrevistes, documentació, observació...)
- Agents implicats consultats
- Criteris d'anàlisi i de valoració de la coordinació

Descripció dels Centre d'Informació Viària de Catalunya

- Funcions principals (monitoratge, coordinació d'incidències, suport logístic, etc.)
- Tecnologia i sistemes d'informació utilitzats
- Capacitat d'intervenció en temps real
- Xarxes de col·laboració amb altres serveis o centres

Anàlisi de la Situació Actual

- Existència (o no) de canals de comunicació actuals entre els dos centres
- Coordinació puntual o estructurada
- Fluxos d'informació compartits
- Duplicació o solapament de funcions
- Casos pràctics o experiències recents de col·laboració

Identificació de Potencialitats i Sinergies

- Àrees o serveis amb interdependències
- Avantatges d'una major coordinació: temps de resposta, eficiència, optimització de recursos, millor servei a la ciutadania
- Possibilitats d'intercanvi d'informació en temps real
- Reconeixement de complementarietats tècniques i operatives

Anàlisi de Barreres i Limitacions

- Barreres tècniques (sistemes d'informació no compatibles, manca de protocols comuns...)
- Barreres organitzatives (estructures jeràrquiques, autonomia dels centres...)
- Barreres jurídiques o competencials
- Manca de recursos per a coordinació efectiva

Propostes de Coordinació

Es poden dividir en nivells:

- Nivell Tècnic-Operatiu

- Protocols comuns d'actuació i comunicació
- Plataforma o sistema integrat de gestió d'incidències
- Centralització parcial d'alertes o dades
- Coordinació d'operatius especials (festes, emergències...)

- Nivell Estratègic-Organitzatiu

- Creació d'una comissió mixta de coordinació
- Establiment de rols i responsabilitats clares
- Acords de col·laboració formalitzats (conveni, protocol d'intencions...)

- **Nivell Formatiu i Cultural**

- Formació conjunta del personal
- Trobades periòdiques per compartir bones pràctiques
- Foment de la cultura de col·laboració intercentres

Conclusions i Recomanacions

- Síntesi de les oportunitats de coordinació
- Reptes i condicions per a l'èxit
- Recomanacions prioritzades

Annexos

- Organigrama del Centre d'Informació Viària de Catalunya
- Mapes de processos o fluxos d'informació
- Fitxes tècniques de sistemes TIC
- Resums d'entrevistes o sessions de treball

ELEMENTS CLAU A INCLOURE

- **Mapa de serveis i responsabilitats** compartides o solapades
- **Quadre comparatiu** entre funcions i recursos dels dos centres
- **Proposta de model de coordinació** (centralitzat, descentralitzat, mixt)
- **Estudi de viabilitat tècnica** per a la integració de sistemes o eines
- **Anàlisi cost-benefici** de les opcions de coordinació

Justificació:

Es valorarà aquest estudi addicional donat que enriquiria el resultat de l'anàlisi del CSM pel que fa a la relació amb el Centre D'Informació Viària de Catalunya (CIVICAT) del Servei Català de Trànsit (SCT).

5. Per l'experiència addicional de l'equip tècnic assignat al contracte (fins a 20 punts)

Es valorarà els anys total d'experiència professional acreditada en la prestació i execució de serveis similars als que són objecte d'aquest contracte, per sobre els mínims exigits en la clàusula 4 de plec de prescripcions tècniques particulars.

Només es valorarà l'excés d'experiència per sobre del mínim exigint als plecs.

Per a la valoració d'aquests criteris d'experiència addicional, caldrà adjuntar els certificats expedits per les Administracions o per l'empresa (acreditacions), en la qual les persones treballadores van realitzar aquests serveis, indicant les dades del contractant, càrrec que la persona realitzava, la descripció dels serveis prestats, dates d'inici i finalització i, **l'Annex 6**.

No es puntuarà l'experiència en cas de no adjuntar la documentació esmentada.

Responsable del contracte	10 anys
Cap de projecte	5 anys

Categoria professional	Experiència acreditada	punts
Responsable del projecte	Més de 10 i fins 15 anys	5
	Més de 15 i fins 20 anys	7,5
	Més de 20 anys	10
Cap de projecte	Més de 5 i fins 10 anys	5
	Més de 10 anys	10

Justificació:

Amb aquesta experiència addicional aportada pels membres de l'equip millorem l'experiència de lideratge, definició i implementació de projectes de gestió i capacitat de coordinació de projectes complexos.

Acreditació:

El temps d'ús declarat ha de quedar prou acreditada a través de declaracions responsables signades dels membres proposats per l'equip de treball i organitzativa i dels certificats de bona execució que caldrà aportar per a cada membre del equip proposat. La manca de acreditació puntuarà 0 punts.

(19) Criteris de desempat

(Es poden triar els que es vulgui numerant-los per establir-ne l'ordre)

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.
	Proposicions d'empreses d'inserció regulades en la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin amb els requisits establerts en aquesta normativa per tenir aquesta consideració.
	Proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial.
	Ofertes d'entitats reconegudes com organitzacions de comerç just per a l'adjudicació dels contractes que tinguin com objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just.
	Proposicions presentades per les empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

D'acord amb l'anteriorment exposat, així com les previsions del Plec de prescripcions tècniques i altra documentació annexa, aquest servei tècnic municipal proposa:

La contractació de "**Anàlisi del funcionament del Centre de Serveis Municipals i redacció d'una proposta per la seva transformació operativa i millora organitzativa, amb mesures de contractació pública sostenible**", amb un pressupost base de licitació de 42.339,96 € (IVA inclòs), amb el desglossament següent: 34.991,70 euros en concepte de pressupost net, i 7.348,26 euros d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21%.

A Barcelona, en la data de la signatura electrònica.