



termini

Informe de necessitat contracte menor

Objecte	Conceptualització d'anàlítica web de l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona
Pressupost	Pressupost de licitació (IVA inclòs): 17.908,00 euros IVA tipus 21%: 3.108,00 euros Pressupost net (sense IVA): 14.800,00 euros <i>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta del licitador</i>
Tipus de contracte	Serveis. Menor amb concurrència pública
CPV	72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

L'objecte del present contracte és la contractació d'una conceptualització d'anàlítica web de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona per a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC).

Objecte del contracte

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) és responsable de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona.

L'objecte del contracte es conceptualitzar l'anàlítica web de l'OVT de l'Ajuntament de Barcelona, és a dir, l'anàlisi per conèixer el comportament dels usuaris i l'ús de l'OVT, que ajudi a la presa de decisions orientades que el ciutadà trobi el tràmit que necessita a la web, entengui el que ha de fer i pugui finalitzar el tràmit per internet.

L'objecte d'aquest contracte és, per tant, diferent al del contracte 001_23002374 "Anàlisi i millora dels sistemes d'informació sobre la gestió i la qualitat dels canals d'atenció de la Direcció de Serveis d'Informació i atenció ciutadana". Mentre que el servei a contractar actualment a través d'un contracte menor és per conceptualitzar el servei d'anàlítica web de l'OVT, el contracte 001_23002374 va ser per millorar el sistema d'indicadors (dades mesurables) de tots els canals de la DIAC (per exemple, nombre de trucades rebudes als serveis d'atenció telefònica, nombre de queixes i suggeriments rebuts per tots els canals, nombre de tràmits realitzats per tots els canals, nombre de cites a les Oficines d'Atenció Ciutadana, etc.). No es produeix, doncs, cap fraccionament de contracte.

En el cas que amb posterioritat a la conceptualització s'hagués de contractar un servei d'anàlítica web, aquesta licitació es faria per procediment obert.

Justificació del contracte

No es disposen d'experts per dur a terme aquesta tasca i, per tant, s'ha de recórrer a la contractació d'una empresa externa.

Prescripcions tècniques

Conceptualització d'un quadre d'anàlítica web, auditoria de la informació disponible i proposta de visualització, tal i com es detalla a continuació:

1. Identificació de les dades de navegació clau relacionats amb l'experiència d'usuari i l'ús de l'OVT, en el següents àmbits:
 - Localització del tràmit, tant des de l'entorn web de l'Ajuntament com des de fora.
 - Comprensió de la informació
 - Tramitació (iniciar tràmit-finalitzar tràmit)
2. Per cada dada de navegació clau indicar:
 - Descripció
 - Font de les dades
 - Mètode de càlcul
 - Identificar si les dades pel càlcul del estan disponibles en Matomo, la eina utilitzada per l'Ajuntament de Barcelona per la recopilació de dades de navegació i us de la Oficina Virtual de Tràmits.
 - Si no estan disponibles, especificar com s'haurien d'obtenir en Matomo.
3. Validar la qualitat de la informació disponible:
Per les dades identificades, validar la implementació de la obtenció en Matomo.
Si la implantació no es la adient, especificar com s'haurien d'obtenir en Matomo.
4. Proposta de visualització de la informació
Proposta de visualització de les dades en informes definits en la eina Looker Studio.
En l'àmbit de tramitació, com cada tràmit te les seves particularitats, fer la proposta de 2 o 3 tràmits.

Pressupost

El pressupost màxim és de 17.908,00 euros (IVA inclòs), l'import de l'IVA del 21% és de 3.108,00 € i el pressupost net (sense IVA) d' 14.800,00 €.

Imputació al pressupost municipal

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	%IVA	Import IVA	Import Total
2025	22610	92511	0302	14.800,00	21%	3.108,00	17.908,00

Lloc de realització de la prestació

La prestació es realitzarà a les instal·lacions de la pròpia empresa adjudicatària, que haurà de disposar dels recursos tècnics i informàtics necessaris per al desenvolupament del projecte.

Inici de les prestacions i termini d'execució

L'execució del contracte s'iniciarà a partir del dia següent de la data d'adjudicació i finalitzarà el 31 de desembre de 2025.

Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació són:



1. El preu (fins a 40 punts)
2. Partners de Matomo (fins a 20 punts)
3. Formació i experiència de l'equip en projectes similars (fins a 40 punts):
 - Experiència de l'equip amb Matomo Analytics (fins a 20 punts)
 - Experiència de l'equip en Looker Studio (fins a 20 punts)

1.- El preu (fins a 40 punts)

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:

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

Es defineixen els següents límits per la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades: Un diferencial del 5% per sota de la mitjana de les ofertes o en el cas de presentar-ne una única empresa el 15% respecte l'import net de licitació (sense IVA).

2.-Partners de Matomo: El licitador ha de ser un **partner oficial de Matomo** (certificat per Matomo/InnoCraft). S'ha d'adjuntar prova de l'estatus de partner (p. ex., certificat o enllaç al directori de partners de Matomo) a la proposta. (fins a 20 punts).

3.- Experiència de l'equip en projectes similars (fins a 40 punts)

3a) Experiència de l'equip assignat al contracte amb Matomo Analytics: el licitador ha de presentar un equip de treball amb **almenys dues (2) referències** de projectes on s'hagi implementat Matomo Analytics, cadascun amb un volum d'**almenys 15 milions de hits al mes**. (fins a 20 punts)

Les referències han d'incloure:

- Nom del client
- Descripció del projecte (incloent-hi l'abast i l'ús de Matomo Analytics).
- Volum de hits processats (mínim 15 milió/mes).
- Noms i cognoms dels membres de l'equip que han participat en els projectes mencionats.
- Dades de contacte per a verificació (si estan disponibles) o documentació oficial (p. ex., notificació d'adjudicació o informe del projecte).

3b) Experiència de l'equip assignat al contracte amb Looker Studio: el licitador ha de presentar un equip de treball amb **almenys una (1) referència** de projectes on s'hagi implementat Looker Studio. (fins a 20 punts)

Les referències han d'incloure:

- Nom del client
- Descripció del projecte (incloent-hi l'abast i l'ús de Looker Studio).
- Noms i cognoms dels membres de l'equip que han participat en els projectes mencionats.
- Dades de contacte per a verificació (si estan disponibles) o documentació oficial (p. ex., notificació d'adjudicació o informe del projecte)..

Per acreditar l'experiència, s'ha d'aportar una relació dels treballs efectuats, indicant el nom, CIF i dades de contacte del contractant.

Selecció del 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.

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.

L'oferta s'haurà d'emplenar segons el model de presentació d'ofertes que s'adjunta. L'oferta haurà d'estar degudament signada per la licitadora.

El termini de presentació de les ofertes serà com a màxim de 5 dies hàbils des de la data de l'enviament de petició d'oferta.

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.

Responsable del contracte

Laura Pasquín, cap del Departament de de Tramitació i Processos

Signat,

Laura Pasquín

Cap del Departament de de Tramitació i Processos

Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana