



# **INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS IVR DE PAGAMENT DEL 010**

**Contracte reservat:** NO

**Lots:** NO

CPV 64226000-6 Servicios de telemàtica



## Índex

1. Antecedents.....	2
2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida .	2
3. Objecte del contracte .....	3
4. Divisió en lots .....	4
5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC) .....	4
5.1 Pressupost base de licitació .....	4
5.2 Valor estimat del contracte (VEC).....	5
5.3 Imputació pressupost municipal .....	6
6. Procediment d'adjudicació .....	6
7. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses.....	6
8. Criteris d'adjudicació .....	8
9. Mesa de contractació.....	12
10. Garanties .....	13
11. Termini d'execució .....	13
12. Termini de garantia.....	13
13. Condicions d'execució generals .....	14
13.1 Accessibilitat universal .....	14
14. Obligacions de l'empresa contractista: .....	14
15. Pagament del preu.....	18
16. Modificacions del contracte.....	19
17. Revisió de preus .....	19
18. Subcontractació.....	20
19. Responsable del contracte.....	20
20. Cessió del contracte .....	20
21. Règim específic de penalitats .....	20
22. Resolució del contracte .....	22

## **1. Antecedents**

La Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant la DIAC) es va crear el 2004 per satisfer la demanda ciutadana d'informació sobre la ciutat de Barcelona i els seus serveis, la realització de tràmits municipals, i la gestió i tractament d'incidències i suggeriments.

La DIAC, basant-se en el principi d'accessibilitat, ha anat incrementant els canals a través dels quals la ciutadania pot obtenir informació, gestionar tràmits o comunicar-se amb l'Ajuntament.

Per fer front a les demandes d'una societat altament canviant i adequar-se a les seves necessitats presents i futures, en els darrers anys l'Ajuntament de Barcelona ha apostat decididament per l'aplicació de les tecnologies de la informació, com a eina per desenvolupar la seva política de millora de la qualitat de vida de la ciutadania. L'ús innovador de les noves tecnologies permet aconseguir una administració més oberta i transparent facilitant l'accés a la informació pública.

En l'actualitat, la DIAC disposa d'una infraestructura que facilita una estratègia conjunta de resposta pels canals telefònic i telemàtic, amb el valor afegit d'oferir un servei personal i proper, i de satisfer les necessitats dels ciutadans, proporcionant solucions als problemes plantejats de forma immediata.

## **2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida**

El canal telefònic de l'Ajuntament de Barcelona, presta els serveis d'informació i tramitació als ciutadans que es dirigeixen a l'Ajuntament.

Els serveis prestats comprenen la informació sobre la ciutat i els seus serveis, la gestió de tràmits en les diferents aplicacions i el suport a l'autoservei de tramitació, la recollida de queixes i els suggeriments sobre els serveis municipals, seguint les directrius marcades en el marc del model multicanal de la DIAC.

Un d'aquests serveis és la possibilitat de fer el cobrament d'impostos i multes mitjançant el servei d'Atenció Telefònica 010.

Per realitzar el pagament es necessari disposar d'un Servei IVR de pagament (sistema de veu automàtica interactiva amb utilització de tons DMTF del teclat) i que compleixi amb la normativa PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) que compleixi un conjunt de requeriments tècnics de seguretat per tal de garantir el tractament, transmissió i emmagatzematge d'informació associada a les targetes de pagament.



En data 7/12/2021 l'Ajuntament adjudica a l'empresa PAY BY CALL, amb N.I.F. B87093035 el contracte numero núm 21002253 corresponent als SERVEIS IVR DE PAGAMENT A TRAVÉS DEL SERVEI 010 DE L'AJUNTAMENT. Aquest contracte finalitza el 3 de febrer de 2026.

Atesa la propera finalització del contracte, és necessari iniciar un nou procés de contractació per garantir la cobertura del servei.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recurs tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

Tanmateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada mínima del contracte de 2 anys i amb possibilitat de pròrroga per un termini màxim de 2 anys.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei IVR DE PAGAMENT.

### **3. Objecte del contracte**

L'objecte del present contracte és la contractació d'un Servei IVR de pagament mitjançant locució automàtica i que compleixi amb la normativa PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) necessari per fer pagaments amb targeta de crèdit per telèfon a través del 010 i que té com objectius:

- Garantir el tractament, transmissió i l'emmagatzematge de la informació associada a les targetes
- Protegir les dades dels propietaris de les targetes
- Mantenir una política de seguretat de la informació.

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei IVR de pagament (sistema de veu automàtica interactiva amb utilització de tons DMTF del teclat) i que compleixi amb la normativa PCI-DSS, es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

Es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

- ✓ Valoració del preu.
- ✓ Millores en els nivells de servei
- ✓ Millores en el temps de resposta i resolució d'incidències

- ✓ Millora per la presentació d'informes complementaris

Les millores ofertes per les empreses licitadores en aquests aspectes tenen la consideració de condicions especials d'execució.

#### **4. Divisió en lots**

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscabar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

#### **5. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)**

##### **5.1 Pressupost base de licitació**

El pressupost base de licitació que es considera d'acord amb els preus de mercat es la quantia 97.190,70 euros. El pressupost net de 80.322,89 euros i l'IVA de 16.867,81 euros, amb un tipus del 21 %.

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels preus unitaris previstos en el plec de prescripcions tècniques. Segons la taula adjunta:

<b>CONCEPTE PREU SORTIDA PLEC</b>	<b>Preu unitari màxim</b>
Operació de pagament amb èxit	0,50 €
Operació de pagament fallida	0,06 €

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes en el projecte, pel la qual cosa, l'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció dels preus unitaris previstos en el projecte i realment executats, d'acord amb la disposició addicional 33a i al preu d'adjudicació del preu unitari.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros per les empreses licitadores.

El càlcul del cost del servei s'ha efectuat segons el que es detalla a continuació:

L'estimació de la despeses salarials s'han calculat, prenent com a referència el XIX Conveni Col·lectiu per a la indústria sidometal·lúrgica de la província de Barcelona,

publicat al BOP el 13 d gener de 2023. En concret, s'ha pres com a unitat de referència les taules salarials del grup professional 1 i la divisió funcional de tècnic.

<b>Perfil sol·licitat per la execució del contracte</b>	<b>Percentatge dedicació</b>	<b>Costos salarials</b>	<b>Costos seguretat social</b>	<b>Total despesa</b>
Tècnic Grup 1	20	13.478,81 €	4.582,80 €	18.061,61 €

<b>COSTOS DIRECTES TOTAL DEL CONTRACTE</b>	
Costos salarials	13.478,81 €
Costos seguretat social	4.582,80 €
Maquinària, Materials, Mitjans Auxiliars, software comunicacions (veu o dades)	23.304,67 €
	25.301,71 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES TOTAL DEL CONTRACTE</b>	<b>66.667,99 €</b>
<b>COSTOS INDIRECTES TOTAL DEL CONTRACTE</b>	
Despeses generals d'estructura	7.229,06 €
Benefici industrial	6.425,84 €
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES TOTAL DEL CONTRACTE</b>	<b>13.654,90 €</b>
<b>TOTAL COSTOS TOTAL DEL CONTRACTE</b>	<b>80.322,89 €</b>

## 5.2 Valor estimat del contracte (VEC)

El VEC d'aquest contracte s'estima en 170.416,19 euros. Els conceptes que inclou són:

<b>Pressupost net prestació</b>	<b>Pressupost net eventuais pròrrogues</b>	<b>Pressupost net modificacions previstes (*)</b>	<b>SUMA</b>
80.322,89 €	74.079,72 €	16.064,58 €	170.467,19 €

*\*La distribució establerta en aquest apartat no és limitativa. Els imports parcials poden distribuir-se segons les necessitats concretes, i es poden utilitzar durant tota la vigència (inicial i prorrogada) del contracte.*

L'import previst per a les possibles pròrrogues del contracte és inferior al de la prestació inicial. Aquesta diferència respon a una estimació realista de l'evolució del servei, basada en l'anàlisi de les dades d'ús i les previsions de demanda per als propers exercicis.

Concretament, es preveu una lleugera disminució en el volum d'operacions associades al servei objecte del contracte, la qual cosa comportarà una reducció proporcional dels costos associats..

Aquesta previsió ha estat tinguda en compte en el càlcul dels imports de les pròrrogues, amb l'objectiu de garantir una adequada planificació econòmica i una gestió eficient dels recursos públics.

### 5.3 Imputació pressupost municipal

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressuposts i partides següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2026	300	22719	92511	37.488,62 €	21	7.872,61 €	45.361,23 €
2027	300	22719	92511	39.619,98 €	21	8.320,20 €	47.940,18 €
2028	300	22719	92511	3.214,29 €	21	675,00 €	3.889,29 €
				80.322,89 €		16.867,81 €	
						<b>Import total</b>	<b>97.190,70 €</b>

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Atès que el contracte es formalitza en exercici anterior al de l'inici de l'execució, se'n sotmet l'adjudicació a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte a l'exercici corresponent.

## 6. Procediment d'adjudicació

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant procediment obert.

## 7. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que han de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'hauran d'exigir a les empreses licitadores per participar en aquest procediment d'adjudicació són les següents:

1.- Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.



Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

Criteris de solvència econòmica i tècnica o de classificació.-

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

**A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:**

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i proporcional al seu import sense que suposi vulneració de la competència, 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

El volum anual de negocis del licitador o candidat, 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 ser al menys de 100.000 euros anuals.

**B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL**

Donades les característiques del contracte, es considera adient que les empreses licitadores puguin acreditar la solvència tècnica en relació als serveis executats i al compliment de determinats requisits de capacitat tècnica. L'import que es considera proporcional al pressupost del contracte i que acreditarà capacitat suficient és el següent:

L'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador ha d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 50.000 euros.

El criteri de correspondència entre els serveis executats pel licitador i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el RGCAP i, en cas contrari la igualtat entre els tres primers dígitos dels respectius codis CPV, en el seu defecte el CNAE, o bé, l'anàlisi de l'objecte de l'experiència aportada.

D'acord amb l'article 90.1.d) LCSP, la capacitat tècnica exigida a l'empresa consisteix en el compliment dels estàndards de seguretat que estableix la normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Les normes PCI DSS són unes normes de seguretat que inclouen requisits per a la gestió de la seguretat, procediments, arquitectura de xarxa, i altres mesures fonamentals per a la protecció de les dades de targetes de pagament. El nivell de seguretat PCI DSS que haurà d'acreditar l'empresa adjudicatària és el nivell 1, 2 o 3. El nivell de seguretat ve determinat en funció del nombre de transaccions. El compliment d'aquests estàndards de seguretat és fonamental

per garantir la seguretat en la gestió i transmissió de les dades de targetes i per prevenir fraus.

D'acord amb la previsió de l'article 90.4 LCSP, les empreses amb una antiguitat, computada des de la data d'inscripció en el registre corresponent o, si no procedeix, des de la data de la seva constitució, inferior a cinc anys, no han d'acreditar l'experiència, és a dir, l'import anual executat i han d'acreditar la seva solvència tècnica segons els altres criteris establerts en aquest apartat (article 90.1.d).

## 8. Criteris d'adjudicació

Considerant l'objecte del contracte, així com totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica relacionats per ordre decreixent d'importància:

<b>Criteris automàtics</b>	<b>Puntuació màxima</b>
1. Oferta econòmica	35
2. Millora en els nivells de servei	30
3. Millora en el temps de resposta i resolució d'incidències	20
4. Millora per la presentació d'informes complementaris	15
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

### 1. Criteri Oferta econòmica. Ponderació fins a 35 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 preu unitari màxim de licitació (IVA exclòs) 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:

$$\left( \frac{\text{preu unitari de sortida} - \text{oferta}}{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{punts màx} * = \text{Puntuació resultant}$$

\*Els que s'indiquen en la taula següent.

Aquesta fórmula s'aplicarà a cadascun dels preus indicats la i la puntuació s'atorgarà tenint en compte el següent barem:



CONCEPTE	Preu unitari màxim	Puntuació màxima
Operació de pagament amb èxit	0,50 €	20
Operació de pagament fallida	0,06 €	15
TOTAL OFERTA ECONOMICA		35

En el cas de que una empresa ofereixi un o més preus unitaris per sobre dels preus unitaris màxims de sortida, aquesta quedarà exclosa del procediment.

En el cas que no s'ofereixi algun preu unitari o es posi valor 0, es prendrà com a referència l'import unitari màxim (IVA exclòs).

Cadascun dels serveis en el quadre anterior té una puntuació determinada sobre el total de 35 punts.

La puntuació en cadascun dels serveis anteriors s'obté aplicant la fórmula a cada apartat i ponderant el resultat en funció del pes corresponent. Un cop obtinguda la puntuació parcial farà un sumatori de tots ells i el resultat serà la puntuació obtinguda per l'empresa per la seva oferta econòmica

Justificació: L'oferta econòmica és el criteri amb més pes (35%) dintre dels criteris avaluable en el total de la valoració. Considerem que aquesta proporció és idònia perquè confereix a la part econòmica una gran importància dintre dels criteris avaluable .

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

## **2. Millora en el nivells de servei.** Ponderació fins a 30 punts

Els nivells exigits en el plec de condicions tècniques (apartat 8.1) es la correcta gestió de les operacions de pagament amb èxit en un 90% dels casos.

Justificació: Els paràmetres de qualitat de servei definits per la DIAC inclouen eficàcia, eficiència en la prestació de serveis. Millorar els nivells de servei marcats reverteix en la confiança del ciutadà en el servei i consolida la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.

Aquesta valoració es ponderarà esglaonadament segons aquest quadre:

Millora en el nivells de servei	Punts
Per assumir el compromís d'assolir un nivell de servei del 95 %	15
Per assumir el compromís d'assolir un nivell de servei del 99 %	30

### 3. Millora en el temps de resposta i resolució d'incidències. Ponderació fins a 20 punts

Justificació: El servei d'informació i atenció ciutadana és el que connecta el ciutadà amb l'Ajuntament. La correcta prestació del servei depèn en gran mesura de factors o serveis aliens a la pròpia estructura de la DIAC. Una de les causes per les que la correcta prestació del servei es pot veure afectada són les incidències tècniques i cal garantir la màxima celeritat en el temps de resposta i resolució de les incidències. Per tant, una millora en el temps de resposta de la resolució d'incidències implica una millor prestació del servei.

Els temps de resposta i resolució de les incidències es descriuen en el plec de condicions tècniques (apartat 8.2) segons els barems següents :

<b>Incidència</b>	<b>T0*</b>	<b>T1*</b>
incidència crítica	1 hora	4 hores
incidència greu	2 hores	12 hores
incidència lleu	4 hores	16 hores

\*T0: Temps de resposta. És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

T1: Temps de resolució. És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit

Aquest criteri es ponderarà esglaonadament en funció de la reducció del termini de resposta ofertat en relació als mínims establerts al plec de prescripcions tècniques tal com es mostra en el següent quadre :

<b>Temps resposta</b>	<b>TO</b>	<b>punts</b>	<b>TO</b>	<b>punts</b>
incidència crítica	30 min	4 punts	45 min	2 punts
incidència greu	1hora	4 punts	1h 30 min	2 punts
incidència lleu	2hores	4 punts	2 h 30 min	2 punts



<b>Temps resolució incidències</b>	<b>T1</b>	<b>punts</b>	<b>T1</b>	<b>punts</b>
incidència crítica	2 hores	4 punts	3 hores	2 punt
incidència greu	6 hores	4 punts	9 hores	2 punt

#### **4. Millora en la freqüència dels informes periòdics i millora en el termini de presentació d'informes complementaris.** Ponderació fins a 15 punts

Justificació: Disposar de la informació en relació al funcionament del servei amb més periodicitat, així com obtenir la màxima informació en moment puntuals on es detectin incidències que puguin alterar el servei en el mínim temps possible facilita el control de la gestió del servei i minimitza l'impacte de les possibles desviacions i errors que pot patir el servei en la seva activitat diària.

El plec de condicions tècniques (apartat 8.1) exigeix un informe estadístic mensual detallant els pagaments efectuats amb èxit i els no efectuats, així com la possibilitat de confecció d'informes puntuals sota petició. Aquests informes complementaris puntuals s'hauran de lliurar en un termini màxim de 24 h des de la seva petició.

Aquesta valoració es ponderarà esglaonadament segons els següents paràmetres:

- Per la freqüència de la presentació d'informes periòdics:

<b>Freqüència de la presentació d'informes periòdics:</b>	<b>Punts</b>
Per informes quinzenals	5
Per informes setmanals	7,5

- Per la millora en la reducció del temps de lliurament d'informes complementaris:

<b>Reducció del temps de lliurament d'informes complementaris</b>	<b>Punts</b>
Per lliurar els informes complementaris en un termini entre 12-18h des de la seva petició	5
Per lliurar els informes complementaris en un termini entre 6 a 11 h des de la seva petició	7,5

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

- un diferencial del 5% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15% respecte dels preus unitaris màxims (IVA exclòs).

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més baixes, si presenten un diferencial superior al 5% amb la immediatament consecutiva.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

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

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

En cas que l'aplicació d'aquest/s criteri/s no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

## **9. Mesa de contractació**

La mesa de contractació estarà constituïda per:

President/a: L'alcalde o persona en qui hagi delegat, d'acord amb l'article 13 de la carta de Barcelona

Vocals:

Titulars

Substituts

---

El director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, Sr. Antonio Romero Barcos

La cap de Departament de Serveis Presencials, Sra. Pilar Guinchard Notario



La cap del Departament d'Operacions i El cap del Departament d'Avaluació  
Processos d' Atenció Especialitzada, Sra. d' Incidències i Qualitat, Sr. Xavier socastro  
Rosa Mateu Torres Marin.

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

## **10. Garanties**

### Garantia definitiva

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de dipositar una garantia definitiva per l'import equivalent al 5% del pressupost base de licitació iva exclòs dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

Si l'empresa licitadora seleccionada per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte o, en el seu cas, dels successius abonaments fins a complimentar l'import total de la garantia definitiva.

En el present contracte no s'exigeix garantia complementària.

## **11. Termini d'execució**

La durada de les prestacions serà de 2 anys, i es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 2 anys.

L'execució del contracte s'iniciarà el **4 de febrer de 2026**, sempre i quan s'hagi formalitzat el contracte, o bé en la data que es fixi en la formalització del contracte si aquesta data és posterior.

## **12. Termini de garantia**

1. La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de recepció, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament.

2. S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la recepció de les prestacions o des de què l'Ajuntament rep la factura si aquesta és posterior a la data de recepció.

3. En el present contracte es fixa un mes de termini de garantia.

### **13. Condicions d'execució generals**

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

El contractista resta obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211.

#### 1. Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució:

#### **13.1 Accessibilitat universal**

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

### **14. Obligacions de l'empresa contractista:**

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

- a. Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- b. Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs que ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
- c. Fer una correcta gestió ambiental del servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- d. Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran



de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

- e. En cas que s'hagin de tractar dades personals a aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:
- a. Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
  - b. Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
  - c. Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
    - El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
    - Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
    - Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
  - d. No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
  - e. Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
  - f. Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
  - g. Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
  - h. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
  - i. Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent



al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinència del seu contingut)

- j. Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- k. En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
- l. 1.L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

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

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

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

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

- a) La naturalesa de la violació de les dades
  - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
  - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
  - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- m. Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
  - n. Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.



- o. D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
  - d) La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
  - e) La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
  - f) La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
  - g) Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- p. Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- q. Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- r. Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- s. Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.
- t. Respecte les mesures de seguretat, haurà de complir aquelles establertes a l'annex corresponent.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:

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



- a) La finalitat per la qual es cediran les dades esmentades
  - b) L'obligació de el futur contractista de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
  - c) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on van a estar ubicats els servidors i des d'on es van a prestar els serveis associats als mateixos.
  - d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
- f. Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- g. Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- h. No contravenir, en l'execució d'aquest contracte, les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat., d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP.
- i. Sens perjudici del que estableixi el conveni aplicat per l'Adjudicatari, no podrà satisfer salaris per un import inferior a l'establert al conveni sectorial.
- j. Totes aquelles obligacions que s'hagin establert en aquest plec.

*També seran obligacions de l'empresa adjudicatària:*

*1) Atès que es tracta de proporcionar un servei amb sistemes d'informació de l'Ajuntament de nivell mig, cal garantir el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat, d'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Per la qual cosa, haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:*

*-Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.*

*-Informe de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables per l'ENS*

*Aquesta acreditació s'haurà d'aportar amb anterioritat a la formalització del contracte.*

*Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a penalitat molt greu o causa d'extinció contractual, en el cas que no quedi acreditat el seu compliment quan li sigui requerit o bé es detecti que no es mantenen les característiques de seguretat exigides en la normativa aplicable.*

## **15. 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.



L'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat al recollit a l'apartat 11 del plec de prescripcions tècniques. La tramitació corresponent per a l'abonament de les prestacions al contractista s'efectuarà de conformitat amb el que estableix el Plec de clàusules administratives generals.

L'empresa contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament, la/es factura/es corresponent/s a les prestacions executades mensualment segons les prescripcions del plec tècnic.

L'empresa contractista haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari
- codi DIR3 LA0007014

## **16. Modificacions del contracte**

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes següents:

- 1) L'establiment de mesures d'estabilitat pressupostària que puguin afectar el contracte amb una reducció màxima del 10 % del seu preu i es justifiqui suficientment aquesta afectació.
- 2) Quan, dintre de la vigència del contracte, les necessitats reals del contracte siguin superiors o inferiors a les estimades inicialment en incrementar-se o reduir-se els ciutadans/es atesos/es respecte al previst inicialment. En cap cas podrà afectar més del 20% del pressupost inicial del contracte.

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.

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

## **17. Revisió de preus**

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

## **18. Subcontractació**

En el present contracte resta prohibida la subcontractació. Aquesta limitació es justifica per la naturalesa del servei, que requereix el compliment de requisits tècnics i mesures de seguretat específiques que només poden ser garantits per l'empresa adjudicatària. En aquest sentit, cal garantir en tot moment que l'empresa seleccionada pot prestar la totalitat del servei amb els seus propis mitjans personals i materials, sense possibilitat de delegació a tercers.

## **19. Responsable del contracte**

Es designa a Rosa Mateu Torres, Cap de Departament de d'Operacions d'Atenció Especialitzada de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

## **20. Cessió del contracte**

Ateses les característiques del contracte es permet la cessió del contracte.

Els drets i obligacions de l'empresa 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.

## **21. Règim específic de penalitats**

Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, així com el límit màxim de penalitats del 50% del preu del contracte iva exclòs, s'estableixen les següents penalitats:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones



- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Administració, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- El falsejament de la informació facilitada per l'empresa contractista a efectes de l'elaboració de la relació valorada o de la valoració i de les certificacions o falsejament de les prestacions consignades per l'empresa contractista en el document cobratori.
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'empresa adjudicatària respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat durant 5 mesos consecutius o 7 alternatius.

#### b) Incompliments greus

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.

#### c) Incompliments lleus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.

#### Demora en les prestacions

Quan l'empresa contractista, per causes que li siguin imputables, hagi incomplert parcialment l'execució de les prestacions definides en el contracte, l'òrgan de contractació podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la seva resolució o per la imposició de les penalitats.

Quan l'empresa contractista, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte (IVA exclòs), tot d'acord amb la previsió de l'article 193.3 LCSP.



## 22. Resolució del contracte

El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.

A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució:

- a) La demora en l'inici de les prestacions
- b) L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals
- c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions
- d) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
- e) L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte incloent les condicions especials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorregui dol, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penes o a la indemnització de danys i perjudicis.
- f) L'incompliment **amb dol i mala fe** les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- g) La situació de l'empresa contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar
- h) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- i) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.
- j) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- k) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- l) Esgotament del crèdit pressupostari establert per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte.
- m) L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- n) Totes aquelles causes que s'hagin establert en aquest plec.



## MODEL D'OFERTA

Qui sotasigna el/la senyor/a .....,  
amb DNI/NIE núm....., en nom propi / en qualitat de representant legal  
de la persona física/jurídica ....., amb  
NIF núm. ...., amb la següent adreça de correu electrònic (@)  
..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació de  
atendre les despeses per a la contractació dels serveis IVR de pagament, núm. Contracte  
P2501588, presenta la següent oferta:

### 1. Pel preu ofertat, fins a 35 punts.

CONCEPTE	Preu unitari màxim (IVA Exclòs)	Preu ofertat (IVA Exclòs)
Operació de pagament amb èxit	0,50 €	
Operació de pagament fallida	0,06 €	

\*En el cas de que una empresa ofereixi un o més preus unitaris per sobre dels preus unitaris màxims de sortida, aquesta quedarà exclosa del procediment.

En el cas que no s'ofereixi algun preu unitari o es posi valor 0, es prendrà com a referència l'import unitari màxim (IVA exclòs).

### 2 - Millores en el nivells de servei, fins a 30 punts

Els nivells exigits en el plec de condicions tècniques es la correcta gestió de les operacions de pagament amb èxit en un 90% dels casos.

Es valorarà la millora següent:

MILLORA EN EL NIVELLS DE SERVEI	Marqueu una única opció
Per assumir el compromís d'assolir un nivell de servei del 95 %	
Per assumir el compromís d'assolir un nivell de servei del 99 %	

*Marcar amb una x només una de les dues opcions.*

*En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.*

### 3 - Millora en el temps de resposta i resolució d'incidències, fins a 20 punts

Els temps de resposta i resolució de les incidències es descriuen en el plec de condicions tècniques (apartat 8.2) segons els barems següents :

<b>Incidència</b>	<b>T0</b>	<b>t1</b>
incidència crítica	1 hora	4 hores
incidència greu	2 hores	12 hores
incidència lleu	4 hores	16 hores

Es valorarà segons els següents paràmetres:

<b>Temps resposta</b>	<b>T0</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
Incidència crítica	30 min	
Incidència crítica	45 min	
<b>Temps resposta</b>	<b>T0</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
Incidència greu	1 hora	
Incidència greu	1h 30 min	
<b>Temps resposta</b>	<b>T0</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
Incidència lleu	2 hores	
Incidència lleu	2h 30 min	

*Marcar amb una x només una de les dues opcions per a cada tipus d'incidència (crítica, greu i lleu).*

*En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.*

<b>Temps resolució incidències</b>	<b>T1</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
Incidència crítica	2 hores	
Incidència crítica	3 hores	
<b>Temps resolució incidències</b>	<b>T1</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
Incidència greu	6 hores	
Incidència greu	9 hores	



*Marcar amb una x només una de les dues opcions per a cada tipus d'incidència (crítica, i greu).*

*En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.*

#### **4 - Millora en la freqüència dels informes periòdics i millora en el termini de presentació d'informes complementaris fins a 15 punts**

El plec de condicions tècniques (apartat 8.1) exigeix un informe estadístic mensual detallant els pagaments efectuats amb èxit i els no efectuats, així com la possibilitat de confecció d'informes puntals sota petició. Aquests informes complementaris puntuals s'hauran de lliurar en un termini màxim de 24 h des de la seva petició.

- Per augmentar la freqüència de la presentació d'informes .

<b>Freqüència de la presentació d'informes periòdics:</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
per informes quinzenals	
per informes setmanals	

*Marcar amb una x només una de les dues opcions.*

*En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.*

- Per la millora en la reducció del temps de lliurament d'informes complementaris

<b>Reducció del temps de lliurament d'informes complementaris puntuals</b>	<b>Marqueu una única opció</b>
Per lliurar els informes complementaris en un termini entre 12-18h des de la seva petició	
Per lliurar els informes complementaris en un termini entre 6 a 11 h des de la seva petició	

*Marcar amb una x només una de les dues opcions.*

*En cas de no marcar cap opció o de marcar les dues opcions s'entendrà que no hi ha cap oferta respecte aquest punt.*

(localitat i data)

(nom de l'empresa que es representa; signatura del representant)