



Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

Av. Diagonal, 220, pl. 3a
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

Informe Justificatiu del contracte per la renovació de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

Índex

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS.....	6
4. DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.....	6
5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)	12
6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE.....	12
7. MODIFICACIO DEL CONTRACTE	13
8. REVISIÓ DE PREUS.....	14
9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ.....	14
10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA.....	24
10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA	24
10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL.....	24
11. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ	25
12. SUBCONTRACTACIÓ.....	26
13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE	27
14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	27
15. LOPDIGDD.....	33
16. FALTES I SANCIONS.....	33
17. PROPOSTA	35

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant, la DIAC) gestiona i desenvolupa els principals canals de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per aconseguir una atenció integrada i coordinada de tots els serveis municipals envers les demandes dels ciutadans.

La DIAC gestiona i desenvolupa els principals canals de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per aconseguir una atenció integrada i coordinada de tots els serveis municipals envers les demandes dels ciutadans. La Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (en endavant, PMAC) és el component tecnològic que dona suport als diferents serveis telefònics i altres canals de comunicació habilitats a l'efecte (internet, correu electrònic, xat, xarxes socials, ...).

Sobre aquesta capa tecnològica, l'IMI disposa d'una aplicació web feta a mida que confereix a la PMAC una aplicació de negoci, anomenada consola DAC, que permet adequar les funcionalitats de la PMAC als requeriments operatius de la DIAC.

La PMAC actualment és utilitzada pel Servei d'Atenció Telefònica (SAT), que presta els serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través dels següents números d'accés:

- 010: Número amb segregació geogràfica que divideix el servei en dos diferents en funció de la ubicació del ciutadà que realitza la trucada de la següent manera:
 - 010 BCN: trucades al telèfon 010 des de la ciutat de Barcelona.
 - 010 Metropolità o 010 AMB: trucades al telèfon 010 des de les següents localitats de l'àrea metropolitana de Barcelona: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Molins de Rei, Montgat, El Papiol, El Prat de Llobregat, Sant Adrià del Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Torrelles de Llobregat i Viladecans.
- 931 537 010 : Número d'accés al 010 - Barcelona per a trucades realitzades des de fora de l'àmbit municipal.
- 900 226 226: Telèfon del Civisme.
- 900 70 20 30: Informació de Recollida comercial (Medi Ambient).
- 93 402 70 00: Centralita de l'Ajuntament de Barcelona, tant per les trucades externes que contacten pel número com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte en el directori de personal de

l'Ajuntament, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud.

- 900 922 357: Centralita de serveis socials. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte sol·licitat per l'entitat trucant, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud.
- 93 291 84 22: Prestació del servei de gestió de les sol·licituds de traductors que es reben pel telèfon – Trucada a tres entre el Call Center, el sol·licitant de la traducció i el traductor.
- Prestació del servei de consulta i suport a les sol·licituds de xat del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
- Emissió de trucades i missatges per a campanyes o actuacions concretes de forma automatitzada en els mode progressiu.

També utilitza la centralita AMB Informació, que atén les trucades rebudes al 900 170 00 77 – Telèfon de Targeta Rosa.

La PMAC també s'utilitza per integrar el servei d'ajuda pel canal de xat al portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.

La PMAC és el component tecnològic que dona suport als diferents serveis telefònics, les respostes al correu electrònic i altres canals de comunicació habilitats a l'efecte. La PMAC també s'utilitza per integrar l'ajuda pel canal de xat al portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant, IMI), Organisme Autònom de l'Ajuntament de Barcelona, és l'encarregat, entre d'altres tasques, de la gestió i el manteniment de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals i, en particular, de la PMAC.

El contracte de la PMAC finalitzarà el proper 22 de febrer de 2022. Es preveu l'inici del contracte de la nova PMAC el proper 1 de febrer de 2022, sent els primers 22 dies de contracte de traspàs de servei entre l'adjudicatari actual i el nou.

L'actual plataforma multicanal PMAC està constituïda des de l'any 2015 per un conjunt de servidors que sustenten la plataforma Cisco UCCE v11 (Unified Contact Center Enterprise). Aquesta plataforma es troba, des del segon trimestre del 2021, en el final del seu cicle de vida per part del fabricant, amb la qual cosa no es publiquen paquets de servei per resoldre problemes funcionals o forats de seguretat que puguin aparèixer en els mòduls UCCE, CVP, Finesse, CUIC i CCMP. Des del 31 de desembre del 2021 ja no es podrà renovar el contracte de manteniment del Hardware UCS actual, i caldrà passar a la darrera versió alliberada pel fabricant (actualment 12.6) o la que hi hagi en el moment de l'adjudicació del nou contracte amb el nou maquinari. A part, la plataforma es quedarà fora de suport tècnic de fabricant



durant el 2021, amb la qual cosa el fabricant no oferirà solucions a potencials problemes de programari i no es podrà renovar cap llicència. Es considera per tant que la plataforma actual es quedarà obsoleta i fora de suport en un termini de temps molt reduït.

Per a seguir oferint aquests serveis d'interès públic (Serveis d'atenció telefònica junt amb serveis d'atenció telemàtica) als ciutadans així com ampliar la seva capacitat per afrontar nous reptes tecnològics requerits per a proveir nous serveis d'informació i de tramitació al ciutadà, es proposa la renovació de la plataforma tecnològica actual i la provisió dels serveis professionals necessaris de manera que els subministraments fruit de la present licitació puguin respondre adientment a les necessitats d'ampliació dels serveis als ciutadans al llarg del període de contractació de 3 anys.

En conseqüència, atesa la situació d'obsolescència de la plataforma vigent, tant en hardware com en les versions de software, es licita el subministrament d'una nova plataforma de la PMAC, l'administració de l'actual plataforma fins a la posta en producció de la nova, i la posterior administració, i explotació d'aquesta.

L'interès públic del contracte és de seguir disposant del servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, essent la PMAC una part fonamental perquè la DIAC pugui prestar aquest servei.

A més a més, aquest contracte promou l'eficiència, i, a tal efecte inclou els termes acordats en l'execució dels processos de contractació pública, afavorint l'agilització de tràmits, així, com la valoració de la incorporació de consideracions socials com aspectes positius en aquest procediment de contractació pública, afavorint alhora la participació de la petita i mitjana empresa i l'accés sense cost a la informació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la renovació de la PMAC, amb la contractació de la compra en propietat per l'Ajuntament de Barcelona, subministrament del maquinari, programari i llicències necessaris per a la implantació de la nova Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) evolucionada, inclosos els serveis d'instal·lació, configuració, administració, manteniment i explotació de la mateixa, i especialment, la posada a disposició del servei a la DIAC, incloent l'actualització d'aplicacions, el desenvolupament de noves funcionalitats, evolutius, el suport i assistència tècnica a la gestió, configuració i posta en producció dels sistemes i aplicacions utilitzades.

Atenent a l'objecte i abast del contracte descrits més exhaustivament en l'apartat 2 i 3 del Plec de Prescripcions Tècniques, respectivament, es considera idoni aplicar els codis CPV núm. 72267100-0 (Mantenimiento de software de tecnología de la información), 64214200-1 (Servicios de centralitas telefónicas) i 30210000-4 (Máquinas procesadoras de datos hardware).

L'objecte d'aquest contracte no es divideix en lots perquè no es donen les condicions tècniques per a una eventual dispersió o descoordinació de les prestacions incloses en l'objecte del present contracte, que garanteixin l'obtenció d'ofertes més avantatjoses per a la correcta execució pública de les mateixes, ni tampoc es pot considerar adequat als interessos públics que formin part d'una unitat funcional amb altres prestacions que es pugui arribar a licitar en breu des d'aquesta direcció.

3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'elevada especificitat dels serveis associats que caldrà executar durant el contracte, fa necessari dotar el contracte, amb perfils professionals que disposin d'unes certificacions i d'uns coneixements molt especialitzats. Aquests perfils actualment no estan disponibles a l'IMI, ni estan recollits en el SOM (Sistema d'Ordenació Municipal). Al mateix temps, el subministrament de l'equipament objecte d'aquest contracte, requereix disposar d'acords amb fabricants i formació especialitzada que l'IMI no pot establir per mantenir el seu posicionament neutral i garant de la lliure concurrència. Per aquests motius l'IMI no disposa en aquests moments de la possibilitat de dedicar els recursos humans ni materials propis a les funcions abans esmentades per a poder portar a terme les tasques objecte del contracte. És per això que proposa la contractació dels serveis mitjançant un procediment obert tot entenent que d'aquesta forma es garanteix la màxima concurrència i competitivitat per obtenir les millors condicions econòmiques i tècniques.

4. DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte entrarà en vigor el dia 1 de febrer de 2022 o del dia següent al de la seva formalització si aquest fos posterior, i tindrà una durada de 3 anys, atesa la justificació que hi consta a la clàusula primera.

El contracte amb la vigent plataforma de la PMAC finalitzarà el 22 de febrer del 2022. El període entre l'1 de febrer de 2022 i el 22 de febrer de 2022 serà de transició, en el que es procedirà al traspàs de coneixement i d'administració de l'empresa sortint a l'empresa entrant, sense que l'empresa entrant cobri per la prestació del servei que encara no serà de la seva responsabilitat. En el supòsit que l'empresa entrant esdevingui l'actual adjudicatària no tindrà lloc aquest període de transició.

A partir del 23 de febrer de 2022, l'empresa adjudicatària assolirà la responsabilitat de l'administració de la plataforma actual. Des de l'1 de febrer l'empresa adjudicatària iniciarà els procediments necessaris de compra, configuració, instal·lació i posta en marxa del maquinari perquè pugui entrar en servei la nova plataforma en el període màxim de 8 mesos des de l'inici del contracte (1 d'octubre de 2022). El temps durant el qual la plataforma actual estigui operativa sense que s'hagi implantat la nova, el seu manteniment i explotació serà a càrrec de l'adjudicatari.

El pressupost de licitació s'ha fixat en 2.656.378,81 € de pressupost net (IVA exclòs), que afegint 557.839,55 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %, resulta en un import total de 3.214.218,36 euros (IVA inclòs).

Aquest pressupost es finançarà amb càrrec al PIM P.11.6178.01 Pla Tecnològic i al capítol II del pressupost de l'IMI de les anualitats 2022, 2023, 2024 i 2025 amb el següent desglossament, el qual detalla els imports màxims de licitació dels corresponents serveis i subministraments:

any	concepte	capítol 2	capítol 6	Total (iva exclòs)	IVA	Total (iva inclòs)
2022	Adquisició de la nova plataforma, llicències, manteniment fabricant 3 anys, implantació i projectes evolutius		1.725.675,08 €	1.725.675,08 €	362.391,77 €	2.088.066,85 €
	Explotació i manteniment de la/les plataforma/es	222.124,58 €		222.124,58 €	46.646,16 €	268,770,74€
	total	222.124,58 €	1.725.675,08 €	1.947.799,66 €	409.037,93 €	2.356.837,59 €
2023	Implantació projectes evolutius		80.000,00 €	80.000,00 €	16.800,00 €	96.800,00 €
	Explotació i manteniment de la nova plataforma	259.857,28 €		259.857,28 €	54.570,03 €	314.427,31 €
	total	259.857,28 €	80.000,00 €	339.857,28 €	71.370,03 €	411.227,31 €
2024	Implantació projectes evolutius		80.000,00 €	80.000,00 €	16.800,00 €	96.800,00 €
	Explotació i manteniment de la nova plataforma	259.857,28 €		259.857,28 €	54.570,03 €	314.427,31 €
	total	259.857,28 €	80.000,00 €	339.857,28 €	71.370,03 €	411.227,31 €
2025	Implantació projectes evolutius		6.794,52 €	6.794,52 €	1.426,85 €	8.221,37
	Explotació i manteniment de la nova plataforma	22.070,07 €		22.070,07 €	4.634,71 €	26.704,78 €
	total	22.070,07 €	6.794,52 €	28.864,59 €	6.061,56 €	34.926,15 €
TOTAL		763.909,21 €	1.892.469,60 €	2.656.378,81 €	557.839,55 €	3.214.218,36 €

Els licitadors no podran superar els imports màxims fixats per a cadascun dels serveis i/o subministraments amb càrrec a cadascun dels capítols. Els licitadors que superin aquests màxims restaran exclosos de la licitació.

D'altra banda, aquest import total de 3.214.218,36 euros (IVA inclòs) queda dividit en dues parts:

- 2.289.888,22 euros (IVA inclòs) en concepte de subministrament i implantació de la nova infraestructura i projectes evolutius.
- 924.330,14 euros (IVA inclòs) en concepte de servei de manteniment i explotació de la PMAC.

La valoració de les partides del contracte s'ha fet en base a les propostes del RFI (Request For Information) que el 29 de juny del 2020 l'Institut Municipal d'Informàtica va publicar l'anunci per a la consulta preliminar al mercat referent a la contractació del subministrament, implantació i serveis de manteniment i administració de la nova PMAC (https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCtn&idDoc=64855914&lawType=), amb la voluntat de l'IMI de conèixer l'estat del mercat pel que fa a les tecnologies de contact center per la present licitació.

L'informe del resultat de la consulta també es va fer públic: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/anouncementDetails.pscp?reqCode=view&cn=64855914&type=ctn&anouncementId=73137586

A la RFI van participar 4 empreses, dues de les quals (Vodafone i ATOS) van proposar una tecnologia de contact center basada en serveis al núvol (SaaS). Les altres dues empreses (Telefónica i Evolutio) van proposar evolucionar la plataforma actual amb la tecnologia i fabricant actuals. L'IMI, juntament amb la DIAC, va fer una ronda de reunions amb les 4 empreses que es varen presentar i es va arribar a la conclusió que encara no estem preparats per poder fer al salt a una tecnologia al núvol, ja que ens enfrontàvem a moltes incerteses, que impedièssim assegurar que podríem efectuar la transició amb total garantia del nostre servei al núvol. En conseqüència, la decisió estratègica ha estat apostar per la mateixa arquitectura de la solució existent, però actualitzada en hardware i software, degut a què, a banda del coneixement ja adquirit amb aquesta solució, ens permet aprofitar les llicències adquirides i poder aconseguir amb menys temps l'adequació de les integracions ja realitzades al nostre servei d'atenció al ciutadà.

Les propostes econòmiques de la RFI de les empreses participants que es basen en la solució tecnològica de la present licitació que s'han tingut en compte per a la determinació del pressupost de licitació han estat les següents:

	Empresa 1		Empresa 2	
	CAPITOL 2	CAPITOL 6	CAPITOL 2	CAPITOL 6
Infraestructura		634.868,92		458.442,00
Garantia fabricant	105.300,00	315.900,00	145.345,10	436.035,30
Llicències	160.885,28	816.917,74		488.152,65
Migració		250.000,00		428.529,00
Manteniment plataforma actual	123.333,52		132.433,36	
Manteniment nova plataforma	345.885,63		204.876,02	
any 1	630.104,43	2.017.686,66	337.309,38	1.811.158,95
any 2	506.770,91		204.876,02	
any 3	506.770,91		204.876,02	
any 4	612.070,91		350.221,12	
any 5	612.070,91		350.221,12	

Total capítol 6		2.017.686,66		1.811.158,95
Total capítol 2 (3 anys)	1.643.646,25		747.061,42	
Total capítol 2 (pròrroga)	1.224.141,82		700.442,24	

Al RFI es demanava la valoració de certes partides que finalment no són objecte de la licitació (apartat 2 de la valoració econòmica relativa al cost de proveir els accessos externs per a l'entrada/sortida de trucades), i per altra banda s'han incorporat d'altres no previstos inicialment però proposats com a millores innovadores al RFI (serveis cognitius).

És rellevant, tenir en compte que si bé les valoracions econòmiques del RFI pel que fa a les partides d'inversions (adquisicions de maquinària i llicències), són molt aproximades en les dues propostes, per la part de serveis succeeix el contrari. A l'identificar-se una diferència molt elevada, invalida establir un criteri de mitjana directe per determinar l'import, doncs el càlcul mostraria un resultat desalineat amb els preus actuals de mercat. Aquesta diferència tant marcada l'atribuïm, per experiències prèvies en altres RFI's, a la constatació que les empreses licitadores a posteriori formulen unes baixes de licitació entorn a un llindar del 36%, realitat que ens ha fet aplicar una reducció proporcional del 36% en el càlcul de la mitjana, com a factor de correcció que ens permet ajustar les valoracions econòmiques a la realitat del mercat.

Pel que fa als esforços de serveis no inclosos al RFI, en relació als serveis professionals (enginyeria), ens hem basat en els preus de la "taula de costos de l'Institut Municipal de informàtica" que certifica la Cap del Departament de RRHH, i basant-nos en els perfils sol·licitats, concretament en el nivell 24 d'import màxim, per l'alta especialització que es requereix pels perfils necessaris per donar resposta a les demandes del plec (80.313,61€/any).

Taula del cost per llocs de treballs RLT IMI a setembre de 2019

TAULA COSTOS I.M.I. 2019 PER LLOCS DE TREBALL		
LLOCS DE TREBALL	TOTAL COST ANYAL (1)	COST MES
A1/A2 nivell 26		
màxim (2)	88.947,81	7.412,32
mínim (3)	69.782,53	5.815,21
mitja aritmètica	72.284,33	6.023,69
A1/A2 nivell 24		
màxim	80.313,61	6.692,80
mínim	57.060,21	4.755,02
mitja aritmètica	68.044,09	5.670,34
A1/A2 nivell 22		
màxim	67.740,48	5.645,04
mínim	55.097,20	4.591,43
mitja aritmètica	62.152,54	5.179,38

A2 nivell 20		
màxim	48.749,22	4.062,44
mínim	42.911,34	3.575,95
mitja aritmètica	46.901,20	3.908,43

A continuació detallem el desglossament de l'import de licitació per les diferents partides que identifiquem al nou contracte:

Subministrament i implantació

El subministrament i implantació s'ha de dividir en cinc parts:

- 1- Infraestructura i maquinari: servidors i equipament d'accés a xarxa pública de telefonia i elements frontera per l'aïllament de la xarxa de telefonia de la PMAC de la xarxa de comunicacions unificades de l'Ajuntament de Barcelona.

A partir de les dades obtingudes de la prospecció dels equipaments que han d'estar inclosos, s'obté una estimació de cost de 483.897,15 euros (IVA inclòs).

- 2- Programari : Cost de programaris especialitzats de virtualització, gestió, recuperació i de contact center, basats en estàndards oberts de comunicació.

De l'estudi de mercat dels desenvolupaments que han d'estar inclosos s'obté una estimació de cost de 584.806,10 euros (IVA inclòs).

- 3- Garantia del fabricant: Inclou els serveis de garantia del maquinari i programari per a tot el període d'exploració de 36 mesos (des de l'1/2/2022 fins el 31/1/2025).

A partir de les dades obtingudes de la prospecció de la garantia per part del fabricant dels equipaments que han d'estar inclosos, s'obté una estimació de cost mensual de 527.602,71 euros (IVA inclòs).

- 4- Implementació: Esforços requerits al llarg del període previst de 8 mesos per a la implementació i configuració de la plataforma, disseny i implementació de les interfícies, informes, registrament, monitorització i estratègies d'encaminament del contact center, fins la posada en funcionament dels tres entorns (producció, pre-producció i desenvolupament) de la nova plataforma totalment operativa per la DIAC.

A partir de les dades obtingudes de la prospecció dels esforços que han d'estar inclosos, s'obté una estimació de cost de 300.116,78 euros (IVA inclòs)

- 5- Projectes i necessitats evolutives del servei:

A partir de les dades obtingudes de la prospecció dels esforços que han d'estar inclosos, s'obté una estimació de cost de 393.465,48 euros (IVA inclòs).

El total del cost estimat pel subministrament i implantació són **2.289.888,22** euros (IVA inclòs).

Servei de Manteniment i Explotació de la nova plataforma:

- 1- Serveis de manteniment i explotació de la plataforma, inclou el manteniment preventiu i correctiu, administració, actualització de programari, adequació de interfícies i nous desenvolupament requerits per la DIAC.

A partir de les dades obtingudes de la prospecció de mercat per al servei de manteniment i explotació de la nova plataforma, s'obté una estimació de cost mensual de 25.675,84 euros (IVA inclòs), que per al termini del període d'explotació de la plataforma evolucionada que serà de 36 mesos ascendeix a un total de 924.330,14 euros (IVA inclòs).

El total del cost estimat pel manteniment i explotació són **924.330,14** euros (IVA inclòs)

El desglossament de costos directes i indirectes és:

Costos directes:	
Costos salarials - Salari Brut	396.185,85 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%)*	134.703,19 €
Despeses infraestructura**	1.935.062,18 €
TOTAL (Suma costos directes)	2.465.951,22 €

Costos indirectes:	
Despeses generals d'estructura (6,4%)***	46.164,26 €
Benefici industrial (20%)	144.263,33 €
TOTAL (Suma costos indirectes)	190.427,59 €

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	2.656.378,81 €
---	-----------------------

* Percentatge calculat sobre el salari brut.

** Inclou cost manteniment llicenciaments

*** Percentatge calculat sobre cost el total del contracte sense incloure despeses d'infraestructura

El sistema de determinació del preu és a tant alçat.

Aquest contracte es finança amb càrrec al capítol de despeses corrents i d'inversió, i les partides pressupostàries on s'aplicarà el total de 3.214.218,36 euros (IVA 21% inclòs) seran dels capítols II i VI (corresponent aquest últim al PIM P.11.6178.01 Pla Tecnològic) del pressupost de l'IMI pels anys 2022, 2023, 2024 i 2025, en la proporció indicada en aquest mateix apartat.

	2022	2023	2024	2025
Capítol II	268.770,74 €	314.427,31 €	314.427,31 €	26.704,78 €
Capítol VI	2.088.066,85 €	96.800,00 €	96.800,00 €	8.221,37 €

5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

Atès que en aquest contracte es preveu la possibilitat de pròrroga per una durada màxima de dos anys i modificacions amb increment del cost econòmic, el Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) és de 4.138.746,89 € (IVA exclòs) incloent la possible pròrroga i modificacions per causes precises previstes.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA
2022	1.947.799,66 €		90.826,32 €	2.038.625,98 €
2023	339.857,28 €		106.255,15 €	446.112,43 €
2024	339.857,28 €		106.255,15 €	446.112,43 €
2025	28.864,59 €	424.680,97 €	106.255,15 €	559.800,71 €
2026		485.202,38 €	106.255,15 €	591.457,53 €
2027		41.208,97 €	15.428,84 €	56.637,81 €
Total	2.656.378,81 €	951.092,32 €	531.275,76 €	4.138.746,89 €

6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència del present contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació, comunicant-se l'avís d'aquesta voluntat al contractista dos mesos abans de la finalització de la vigència inicial del contracte o de les seves pròrrogues, per un període màxim de 2 anys, pels serveis de gestió d'incidències, monitorització i actuació, administració, nous desenvolupaments i/o serveis de negoci, service manager, manteniment, suport del fabricant i suport als responsables de la DIAC, descrits als apartats 5.2 a 5.9 del plec de prescripcions tècniques. Aquest acord de l'òrgan de contractació serà obligatori per l'empresari.

D'acord amb l'establert a l'article 29.4 de la LCSP, quan al venciment d'aquest contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar per part del contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevistos per a l'òrgan de contractació produïdes en el decurs del procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per a no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que s'iniciï l'execució del nou contracte, i, en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar les restants condicions del contracte, sempre i quan l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte a la data de finalització del contracte originari.

7. MODIFICACIO DEL CONTRACTE

La plataforma PMAC s'ha dissenyat considerant que les necessitats de la DIAC poden canviar durant el període del contracte, tan des del punt de vista de la capacitat de la plataforma, com dels serveis que pot oferir.

La constant evolució tecnològica actual podria generar noves necessitats de serveis per part de l'Ajuntament en el decurs dels propers 3 anys, que requeririen realitzar modificacions o ampliacions tecnològiques per poder assumir aquestes noves necessitats d'atenció amb la ciutadania.

En aquest sentit, s'han identificat 3 punts de focus en els que caldria actuar durant la durada de contracte, i pels quals podem estimar l'esforç econòmic que podria representar que fossin abordats. Aquestes ampliacions representen un import de 531.275,76 €, IVA exclòs, i queden agrupades segons el següent escandall:

1. Implantació de PCI a la nova PMAC de l'Ajuntament de Barcelona.

Actualment, l'Ajuntament de Barcelona permet que el ciutadà iniciï tràmits mitjançant l'atenció telefònica que inclouen el pagament de tributs, taxes o multes durant el transcurs de la trucada. El sistema actual requereix fer aquest tràmit en 2 trucades diferenciades, ja que per implantar el pagament automatitzat amb targetes bancàries es requereix d'una solució que compleixi amb estàndard PCI (Payment Card Industry). Amb la plataforma PMAC que compleixi en PCI, es podria donar el servei de pagament amb targeta complert durant el transcurs de la trucada. Es contempla com a possible solució a aquesta necessitat, implantar una solució PCI per la PMAC, per un import màxim estimat de 120.470,41 € (iva exclòs). Pels càlculs del cost ens basem en la necessitat de personal especialitzat equivalent a 1,5 FTEs. Ens hem basat en els preus de la "taula de costos de l'Institut Municipal de informàtica" que certifica la Cap del Departament de RRHH i basant-nos en els perfils sol·licitats, concretament en el nivell 24 d'import màxim, per l'alta especialització que es requereix pels perfils necessaris per donar resposta a les demandes del plec (80.313,61€/any).

2. Prova de concepte de serveis cognitius d'atenció al ciutadà.

Aprofitant que la tecnologia de serveis cognitius i de l'aprenentatge automàtic cada cop avança més ràpid, es preveu una prova de concepte per a implantar el reconeixement de veu (català i castellà) per substituir les opcions tancades de les locucions per IVR (resposta de veu interactiva) que permetin, a banda de conèixer de la veu del ciutadà, des del principi, el motiu de la seva trucada, que el sistema de reconeixement pugui processar aquesta informació per a donar-li la resposta adequada o adreçar-lo a la cua d'atenció especialitzada en la temàtica que busqui el ciutadà. Es contempla com a possible ampliació del contracte l'execució d'una prova de concepte de serveis cognitius per la DIAC quan correspongui, i per un import màxim estimat de 172.177,85 € (iva exclòs). Pels càlculs del cost ens basem en la necessitat de



personal especialitzat equivalent a 2,15 FTEs. Ens hem basat en els preus de la "taula de costos de l'Institut Municipal de informàtica" que certifica la Cap del Departament de RRHH i basant-nos en els perfils sol·licitats, concretament en el nivell 24 d'import màxim, per l'alta especialització que es requereix pels perfils necessaris per donar resposta a les demandes del plec (80.313,61€/any).

3. Ampliació de llocs d'agent d'atenció telefònica, llicències o més capacitat de canals.

Durant el passat contracte (Exp. C0207 2015 376) es va requerir d'una ampliació de llocs d'agents per augmentar la capacitat d'atendre més trucades simultànies. La situació de partida del contracte serà disposar de 300 llicències d'agents i 390 canals simultanis. Es preveu poder créixer fins a un màxim 150 llicències més d'agents i en ampliar 150 canals de veu més. Aquesta ampliació també es podria disposar, en cas de necessitat de servei, per ampliar les llicències de recursos de xat (pel portal de tràmits) o qualsevol altre llicència de les que disposem actualment. Per tal d'admetre una nova ampliació de llocs d'agent durant aquesta contractació, s'estima necessari poder ampliar el contracte actual en 238.627,50 € (iva exclòs) que permetria donar cabuda fins a un 50% més d'agents, en cas que la DIAC decidís créixer en capacitat d'atenció. Pels càlculs del cost ens basem en l'ampliació prevista i executada al vigent contracte de la PMAC amb un preu unitari de 1.590,85 € (iva exclòs).

Les modificacions previstes en aquests apartats en calcularan en base a aquests preus màxims aplicant la corresponent baixa licitatòria efectuada per l'empresa adjudicatària.

8. REVISIÓ DE PREUS

Ateses les característiques del contracte l'adjudicatari no tindrà cap dret per a la revisió de preus.

9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ

L'adjudicació d'aquest contracte de serveis estarà subjecte a regulació harmonitzada i tramitació ordinària.

En virtut d'allò exigit en l'art. 116.4 de la LCSP es justifica el següent:

1. Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 156 i ss LCSP), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

2. Que la valoració de les proposicions per determinar l'oferta més avantatjosa atindrà a altres criteris directament vinculats a l'objecte del contracte que van més enllà del preu, degut que les prestacions objecte de la present contractació no estan perfectament definides tècnicament (art. 145.3.d i g de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic) atenent la complexitat i el requeriment de noves tecnologies que es necessiten per a l'execució del contracte, la qual cosa implica la possibilitat que existeixin variacions en l'execució de mateix.



Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:

La puntuació màxima serà de 100 punts.

Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor
..... fins a 40 punts

En aquests criteris, tot i que s'indiquen els aspectes que es valoraran i la ponderació que s'atorgarà per a cada concepte, mantenen un cert grau de subjectivitat en tant que a priori no es disposa de la certesa envers la solució que aportaran les diferents empreses licitadores que concorrin, així com la respectiva concreció tècnica de les diferents propostes, donat que l'execució del contracte és especialment complexa i pot requerir l'ús de diverses metodologies.

- Es valorarà millor les ofertes que realitzin una proposta més exhaustiva de la plataforma proposada segons els requeriments indicats a l'apartat 4.1, especificant la solució pels 3 entorns diferenciats de producció, pre-producció i desenvolupament fins a 7,5 punts
 - Solució tecnològica de la plataforma proposada, indicant l'arquitectura i la solució pels tres entorns diferenciats de producció, preproducció i desenvolupament. Migració del servei de primaris a SIP/Trunk.
 - a) Descripció de la Solució tecnològica de la plataforma..... fins a 2 punts
 - b) Descripció de l'entorn de producció i la seva implantació (producció, preproducció, desenvolupament). Dimensionaments i capacitats .. fins a 2 punts
 - c) Descripció de l'entorn de preproducció i la seva implantació. Dimensionaments i capacitats fins a 1 punt
 - d) Descripció de l'entorn de desenvolupament i la seva implantació. Dimensionaments i capacitats fins a 0,5 punts
 - e) Descripció del pla de migració del servei basant en tecnologia de primaris a servei basat en SIP/trunk amb SBC. Connectivitat i redundància proposada.....fins a 2 punts

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin una proposta tècnica que respongui adientment i plenament a totes les necessitats tecnològiques de la nova plataforma PMAC, de manera que es garanteixin les prestacions sol·licitades al plec.

- Es valorarà millor les ofertes que realitzin un estudi més exhaustiu i millorin els següents requeriments funcionals, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 4.2 del plec de prescripcions tècniques fins a 4 punts
 - Trucades telefòniques d'entrada (Inbound); Correu electrònic; Interacció web; Trucades telefòniques sortint (Outbound); Callback; Peticions de Backoffice; WebRTC; Xarxes socials;



S'atorgaran 0,5 punts per la correcta descripció i claredat en el compliment i millores de cada requeriment funcional dels diferents canals indicats fins a un màxim de 4 punts.

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin una proposta tècnica que respongui adientment i plenament a totes les necessitats funcionals de la DIAC, de manera que es garanteixi que la implantació de la nova plataforma permeti la prestació de tots els serveis necessaris per la DIAC.

- Es valorarà millor les ofertes que realitzin un estudi més exhaustiu, millorin o aportin més valor als informes de negoci per la DIAC segons s'estableix a l'apartat 4.3 del plec de prescripcions tècniques fins a 2 punts
 - Informes: Informes pel SAT (Servei Atenció Telefònica) de temps real i històrics; Informes del CCE (Contact Center Extern) de temps real i històrics; Informes d'AMB de temps real i històric;

S'atorgarà 1 punt per la correcta descripció dels informes de temps real i 1 punt per la dels informes històrics fins a un màxim de 2 punts.

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin una proposta que garanteixi una bona comprensió i proposta de generació dels informes de negoci per la DIAC en tant que repercuteixen en el millor seguiment de l'execució del contracte i conseqüentment de forma favorable en l'atenció al ciutadà.

- Es valorarà millor les ofertes que descriguin les propostes amb detall i aportin més valor a les integracions sol·licitades a l'apartat 4.4 del plec de prescripcions tècniques fins a 3,5 punts
 - Integració de la gravació de trucades; Control de qualitat; Serveis TTS i STT; Servei de xat integrat amb el portal de tràmits; Centraleta corporativa ajuntament; Correu corporatiu; Escriptori de l'informador;

S'atorgaran 0,5 punts per la correcta descripció i claredat en el compliment de cada integració fins a un màxim de 3,5 punts.

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin una proposta tècnica que respongui adientment i plenament a totes les necessitats d'integració del sistema sol·licitats que permeti la prestació de tots els serveis necessaris per la DIAC, en tant en quant aquesta millora repercuteixi en una millor prestació del servei a la DIAC que permeti millorar l'atenció al ciutadà.



- Aprovisionament, instal·lació i posta en marxa de la nova PMAC. S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin un pla de migració amb les millors propostes i amb majors garanties operatives segons l'apartat 5.1 del plec de prescripcions tècniques fins a 7 punts

Es valoraran els següents aspectes:

- a) Pla d'aprovisionament de la nova plataforma fins a 1 punt
- b) Pla d'instal·lació i configuració fins a 2 punts
- c) Pla de testing i certificació de la instal·lació fins a 2 punts
- d) Pla de migració de l'actual a la PMAC a la nova. Pas a producció..... fins a 2 punts

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin un pla d'implantació amb millors propostes per a la planificació de les tasques requerides, de manera que es garanteixi que la implantació de la nova plataforma i la migració dels serveis tingui les màximes garanties, reduint les possibles afectacions als serveis de la DIAC.

- Es valorarà millor les ofertes que proposin uns processos pel servei de gestió d'incidències més complert d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 5.2 del plec de prescripcions tècniques fins a 3 punts
 - Es valorarà la proposta relativa als circuits i procediments de gestió de les incidències en la mesura que optimitzin la seva gestió. Es tindran en compte els següents aspectes:
 - a) La rapidesa en la comunicació, en quant es presentin garanties d'optimització en les tasques de recepció, tramitació i resposta dels circuits i procediments de gestió de les incidències fins a 1 punt
 - b) La visualització i control de l'estat de les incidències, en quant es presenti la informació de l'estat de les incidències, de forma que es faciliti, per una banda, la seva identificació i visualització, a la vegada que es garanteixi una òptima supervisió i control fins a 1 punt
 - c) El mínim temps de reacció i resolució més efectiva, en quant es presentin millores que garanteixin la més ràpida resolució de les incidències..... fins a 1 punt

Justificació del criteri: Es tindran en compte, per una banda les propostes que millor minimitzin el temps de reacció i solució davant incidències, ja que permeten maximitzar la disponibilitat del servei i la seva eficiència, i per altra les que facilitin eines que millorin el seguiment del servei per part de l'IMI, afavorint així que es puguin prendre decisions que repercuteixin en la millora del servei.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



- Es valorarà millor les ofertes que proposin un Pla de monitorització i actuació la plataforma que ofereixi millors garanties operatives, no només de les situacions de les incidències de servei, sinó també de health check preventiu dels diferents elements, segons l'apartat 5.3 del plec de prescripcions tècniques fins a 2 punts
 - Els punts s'atorgaran a raó de:
 - Descripció detallada del sistema de monitorització i CIs (configuration items) proposats a monitoritzar, especialment de monitorització preventiva per preveure situacions de risc de servei..... fins a 1 punt
 - Descripció d'un òptim procés d'actuació respecte la monitorització..... fins a 1 punt

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin una proposta de Pla de monitorització que garanteixi una eficaç vigilància de l'estat de la plataforma i una bona actuació respecte les dades que s'obté la monitorització, per redundar en una millor garantia de disponibilitat del servei.

- Es valorarà millor les ofertes que proposin un Pla de serveis d'administració de la plataforma que ofereixi millors garanties operatives, segons l'apartat 5.4 del plec de prescripcions tècniques fins a 2 punts
 - Els punts s'atorgaran a raó de:
 - Descripció detallada dels perfils proposats per a l'administració dels sistemes de contact center en tant en quant aquest perfils permetin disposar dels millors recursos per les tasques d'administració tècnica del servei fins a 1 punt
 - Descripció detallada de les tasques d'administració a realitzar per cada perfil en tant en quant aquestes repercuteixin en una millor operativa del servei fins a 1 punt

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que presentin una proposta del Pla d'administració que garanteixi una eficient i eficaç administració de la plataforma, segons les necessitats de l'Ajuntament.

- Es valorarà la proposta del licitador pel què fa a la proposta de nous desenvolupaments i serveis de negoci de la DIAC, segons l'apartat 5.5 del plec de prescripcions tècniques..... fins a 2 punts
 - Es tindrà en compte la proposta per a optimitzar el desenvolupament i implantació de nous evolutius dels serveis sobre la PMAC, així com el Pla de formació i el Pla de posada en marxa.



S'atorgaran fins 2 punts per les propostes que mostrin de manera efectiva com s'aprovisionaran els nous serveis de negoci i evolutius que demani la DIAC, valorant el procediment de implementació de cada una de les fases valorant especialment la proposta de certificació, del pla de formació i el pla de pas a producció.

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a valorar les ofertes que garanteixin una reducció dels terminis necessaris per a generar i posar en explotació nous serveis i evolutius de la DIAC, i per tant que permeti respondre abans a les necessitats de la ciutadania.

- Es valorarà la proposta del licitador pel què fa a la proposta de valor de la figura del service manager del contracte, segons l'apartat 5.6 del plec de prescripcions tècniques fins a 1 punt
 - Concreció de les tasques del service manager a l'àmbit del seguiment del servei. Organització del servei. Model proposat de relació. Proposta de valor del Service Manager per a la millora del servei.

S'atorgarà fins 1 punt a aquelles propostes que mostrin major valor afegit i potenciïn el servei ofert a la DIAC amb la figura del service manager del contracte.

Justificació del criteri: Es valoraran positivament les propostes que millorin el servei a oferir mitjançant el perfil del service manager i, com a figura clau del servei en tant en quant esdevé el canal d'interlocució amb la DIAC i l'IMI.

- Es valorarà millor les ofertes que proposin un Pla de manteniment de la plataforma que contingui una descripció més clara i detallada, tant pel que fa a la qualitat dels recursos com en la dedicació, segons els apartats 5.7 del plec de prescripcions tècniques fins a 2 punts
 - Descripció detallada del pla de manteniment preventiu de l'equipament, pla de manteniment correctiu de l'equipament, pla d'actualització de l'equipament i cicle de vida del procés de manteniment de l'equipament.

Es tindrà en compte :

- a) Que la proposta de procediments d'actualització de versions sigui més efectiva i que garanteixi la major compatibilitat amb els sistemes en funcionament..... fins a 1 punt
- b) Que es garanteixi disposar de les darreres versions de software estables a producció especificant un pla d'actualització de canvis de major release detallat..... fins a 1 punt

Justificació del criteri: Es tindran en compte les propostes dels licitadors que aportin actuacions que millor garanteixin de manera preventiva el funcionament dels sistemes d'Informació municipals, ja que aquestes actuacions s'anticipen a la resolució de situacions que podrien acabar en incidències, amb possibles afectacions al servei.



- Es valorarà millor les ofertes que proposin un Pla de suport de fabricant a les tasques de manteniment i explotació amb descripció més clara i detallada, tant en qualitat dels recursos com en descripció de les activitats, segons l'apartat 5.8 del plec de prescripcions tècniques fins a 2 punts
 - Els punts s'atorgaran a raó de:
 - Descripció detallada de les activitats i atribucions a executar pel servei de suport del fabricant en tant en quant repercuteixin en una millor resposta del fabricant en la proposta de valor del disseny de la instal·lació i per a donar ràpida i efectiva resposta a qualsevol incidència que es pugui produir al servei, minimitzant els temps d'indisponibilitat i garantint el servei d'atenció a la ciutadania fins a 1 punt
 - Que els acords de cooperació i suport amb els diferents fabricants proporcionin les majors garanties de suport per l'equipament..... fins a 1 punt

Justificació del criteri: Es valoraran les ofertes que presentin una proposta de suport de fabricant que reforci de manera significativa els serveis a prestar per l'adjudicatari en quant al manteniment i explotació de la plataforma.

- Es valorarà millor les ofertes que proposin un Pla de suport als responsable de la DIAC amb descripció més clara i detallada, tant en qualitat dels recursos com en descripció de les activitats, segons l'apartat 5.9 del plec de prescripcions tècniques fins a 2 punts
 - Els punts s'atorgaran a raó de:
 - Descripció detallada del servei per facilitar a la DIAC una millor resposta a les seves necessitats de forma proactiva..... fins a 1 punt
 - Propostes complementàries de formació a la DIAC, jornades d'innovació, participació en esdeveniments sectorials, etc.fins a 1 punt

Justificació del criteri: Es valoraran les ofertes que presentin una proposta de suport als responsables de la DIAC on es consideri la dimensió del negoci que li permeti realitzar una millor definició, generació i posada en marxa dels nous serveis de la DIAC, reduint el temps d'implantació i millorant l'adequació a les necessitats de la ciutadania.

Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluables de forma automàticafins a 60 punts

Pel preu de l'oferta econòmica.....fins a 35 punts

MESURA SOCIAL

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofert, és de **35 punts**

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

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador 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:

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

La distribució dels 35 punts és:

- **Subministrament i implantació de la infraestructura 22 punts**
- **Manteniment i explotació de la PMAC per un període de 36 mesos
..... 10 punts**
- **Projectes d'enginyeria per evolutius de negoci..... 3 punts**

Justificació criteri: Per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte com a criteri directament vinculat a l'objecte del contracte com és el preu a tant alçat sense IVA ofert pels licitadors, tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula. Els repartiment dels 35 punts entre els tres conceptes indicats, s'ha fet proporcionalment al preu màxim de cada un d'ells (apartat 10.2 del plec tècnic).

Per la millora dels Acords de Nivell de Servei..... fins a 11 punts

Es valoraran les ofertes que ofereixin millores als nivells de servei exigits a l'apartat 5.2 a raó de:

- En la resolució d'incidènciesfins a 9 punts
 - Millora temps resolució crítica 1,5 punts per cada hora de millora amb un màxim de 2 hores (màxim 3 punts)
 - Millora temps resolució incidències greus 0,75 punts per cada hora de millora amb un màxim de 4 hores (màxim 3 punts)
 - Millora temps resolució incidències lleus 0,375 punts per cada hora de millora amb un màxim de 8 hores (màxim 3 punts)
- En la superació del nivell mensual de disponibilitat fins a 2 punts
 - 0,5 punts per cada dècima de millora (0,1%) fins a un màxim de 0,4%.



Justificació del criteri: Es tindrà en compte com a criteri de valoració les millores dels nivells mínims dels Acords de Nivell de Servei exigits en el plec de prescripcions tècniques ja que suposarà la reducció de temps en l'assistència tècnica de les incidències, d'una manera raonable, que puguin originar-se en la gestió i manteniment de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals fet que incideix directament en la qualitat del servei prestat.

Per la reducció del temps d'implementació fins a 8 punts

S'atorgarà millor puntuació a les ofertes que proposin un termini d'implementació de la nova PMAC més reduït respecte a la data de posada en producció (apartat 5.1 del plec de prescripcions tècniques) amb totes les funcionalitats indicades a l'apartat 4 del mateix plec.

S'atorgarà 2 punts per cada setmana completa d'avançament fins a un màxim de 4 setmanes.

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri les ofertes que proposin un termini d'implantació més reduït de la nova plataforma, reduint per tant el temps en què hauran de conviure les dues plataformes i el temps amb operació de la plataforma antiga.

Per la millora dels terminis de valoració de recursos de nous desenvolupaments fins a 2 punts

S'atorgarà millor puntuació a les ofertes que proposin uns terminis de valoració de recursos per a nous desenvolupaments més reduït, d'acord amb l'establert a l'apartat 5.5 del plec de prescripcions tècniques.

S'atorgarà 1 punt per cada dia de reducció del termini de valoració de recursos necessaris per a nous desenvolupaments i/o serveis de negoci, fins a un màxim de 2 punts.

Justificació del criteri: S'empra aquest criteri per a les ofertes que ofereixin un termini de valoració de recursos per a nous desenvolupaments i evolutius més reduït, ampliant per tant terminis de la DIAC a poder planificar i prendre decisions de manera més àgil.

Per la millora del suport a la dimensió de negoci de la DIAC fins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació a les ofertes que proposin una ampliació de la disponibilitat de recursos per a realitzar el suport a la DIAC en la dimensió de negoci, d'acord amb l'establert a l'apartat 5.9 del plec de prescripcions tècniques.

S'atorgarà 1 punt per a cada hora setmanal addicional fins a un màxim de 4 hores addicionals.

Justificació del criteri: Es valoraran les ofertes que incloguin a la seva proposta una millora en les hores de dedicació setmanal de suport en la dimensió de negoci, donat que una major dedicació permetrà millorar i adaptar la plataforma de forma molt més dinàmica a les

necessitats emergents dels ciutadans, oferint-los un servei adaptable i alineat amb les seves necessitats.

Totes les millores considerades i puntuades es consideraran parts integrants dels subministraments a realitzar i serveis a prestar per part de l'adjudicatari.

LIMITS PER A LA CONSIDERACIÓ D'OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS.

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes sobre el preu de licitació o, en el cas d'un únic licitador, un diferencial del 20% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes sobre el preu de licitació es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5 punts percentuals respecte del percentatge de rebaixa de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana del percentatge de rebaixa de les ofertes sobre el preu de licitació s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan el percentatge de rebaixa sobre el preu de licitació d'una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior a 5 punts percentuals.

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.

MESURA SOCIAL.-

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferior als que estableix el conveni sectorial d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors als que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat:

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 a què 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 criteri no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

10.CRITERIS DE SOLVÈNCIA

10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

D'acord amb la previsió de l'article 74 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'activitat de l'empresa, ha de tenir un valor estimat superior de d'1.500.000 €, IVA exclòs:

En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas que aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

D'acord amb l'article 74 LCSP, s'exigeix que 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 tres anys en subministraments i serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 500.000,00 €, IVA exclòs.

A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, els participants hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials necessaris, d'acord amb el que disposa la clàusula 7.2 de característiques professionals del plec de prescripcions tècniques. Aquesta obligatorietat està motivada pel grau d'especialització, formació, certificació i experiència que requereixen els recursos que administraran la plataforma i serveis associats, degut al seu grau de complexitat i a l'impacte que té en els serveis d'atenció a la ciutadania. Aspectes que requereixen d'una especialització acreditada.

Els licitadors que comptin amb 50 o més treballadors/es, hauran d'acreditar que almenys el 2 per cent de la plantilla està composta per persones amb discapacitat, segons estableix l'art. 42 del Decret Legislatiu 1/2013, de 20 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

De la mateixa manera, tota empresa contractista legalment obligada, conforme a l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2017, de 22 de març, modificat per Reial Decret Llei 6/2019, d'1 de març, d'aplicació gradual atenent a allò establert a la disposició transitòria dècima segona de l'esmentat Reial Decret Llei, haurà de presentar el Pla d'igualtat, i, en cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració del mateix, les mesures alternatives aplicables en relació amb les persones treballadores que participaran en l'execució del contracte.

11.MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

La mesa de contractació està constituïda per:

- President: Gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica
- La secretària delegada de l'Institut Municipal d'Informàtica o persona en qui delegui
- L'interventor adjunt a la Intervenció general o persona en qui delegui
- El Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'Institut Municipal d'Informàtica o persona en qui delegui
- La directora d'Operacions i Sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica o la directora de Qualitat i Seguretat de l'IMI en qui delegarà
- El responsable del contracte de l'Institut Municipal d'Informàtica o la Sra. Sònia Cárdenas Monroy en qui delegarà

12.SUBCONTRACTACIÓ

Es permet la subcontractació segons els termes previstos a la LCSP i sota les següents condicions:

- L'adjudicatari pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.
- El contractista està obligat a abonar als subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP. D'acord amb les previsions de l'article 217 es podrà verificar el compliment d'aquesta obligació i serà obligatori quan la subcontractació representi un import superior a 30% del preu. En aquest supòsit, per tal d'assegurar el compliment d'obligació del pagament en termini a les empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària ha de presentar la relació detallada i els justificants de pagament establerts a l'article 217.1 LCSP. L'incompliment d'aquestes obligacions es considera falta molt greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.
- Els tercers subcontractats no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

En cas que els tercers subcontractats tinguin relacions legals amb paradisos fiscals, l'adjudicatari ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació (que en donarà publicitat en el perfil del contractant) i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

El contractista està obligat a abonar als subcontractistes el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.

El responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu als subcontractistes.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament als subcontractistes.

- No es podran donar més de dos nivells de subcontractació.

- Les empreses hauran d'informar regularment de l'estat en què es trobin les seves subcontractacions i de les mètriques de qualitat que efectuïn sobre les empreses subcontractades.

D'acord amb la previsió de l'article 90.1.i) LCSP, l'empresa licitadora ha d'informar a quines empreses pretén subcontractar parts de l'objecte del contracte. Ha de comunicar el nom o denominació social de les empreses, el NIF i la part de l'objecte del contracte que realitzaria cada empresa subcontractada, així com l'estimació del percentatge del preu total del contracte que executarà cadascuna.

13.CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'adjudicatari que no es porti a terme cap activitat dins de les previstes en els serveis inclosos en aquest contracte que pugui crear algun conflicte i que pugui perjudicar la imatge de l'Institut Municipal d'Informàtica. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos, aquesta podria ser motiu de sanció.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides a l'apartat de Recursos Humans del Plec de Prescripcions Tècniques; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.

14.CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 202 LCSP i en concordança amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2020-2021, aprovat per Decret d'Alcaldia S1/D/2020-1081, de 3 de desembre, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, s'inclouen al contracte les següents condicions especials d'execució, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspectes.

De caràcter social:

- **El pagament del preu a les empreses subcontractades.**

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la

morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu al contractista principal i amb efectes alliberadors.

S'estableix aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal, que esdevé d'aplicació obligatòria en tots els contractes en els termes proposats en la Guia de contractació pública social, a l'haver-se reconegut la possibilitat de subcontractació.

- **L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.**

D'acord amb la previsió de la clàusula 23, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida per la persona responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

- No s'admetran pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.

Aquesta condició es considera essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat del 50% de l'import d'adjudicació.

Per tal d'efectuar un acurat control de la morositat en la subcontractació, s'estableix aquesta condició especial d'execució.

- **Comunicació inclusiva.**

L'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.

- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.

- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol que inclou el procediment d'aplicació de la Clàusula Social de Comunicació Inclusiva.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.



S'incorpora aquesta condició especial d'execució per resultar d'aplicació transversal en tots els contractes on hi intervinguin relacions personals o elements de comunicació.

- **Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa**

L'article 71.1.d) LCSP estableix que, una empresa amb 50 o més persones treballadores a la seva plantilla no pot contractar amb les administracions públiques i el sector públic vinculat si no acredita que compleix amb el requisit que com a mínim el 2% del seu personal contractat són persones amb discapacitat, segons exigeix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

L'empresa contractista que tingui les condicions abans referides ha d'acreditar, en els deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el compliment del requisit legal aportant un certificat en què consti tant el nombre global de les persones treballadores de plantilla com el nombre particular de persones amb discapacitat, o en el cas d'haver-se optat pel compliment de les mesures alternatives previstes legalment, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració de l'empresa licitadora amb les mesures concretes aplicades amb aquesta finalitat.

Aquesta condició d'execució contractual s'entén obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat del 2% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10% si no s'acredita el compliment.

S'estableix aquesta condició especial d'execució davant l'obligatorietat legalment requerida a l'article 71.1.d) de la LCSP en concordança amb l'article 42 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, que a prova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

- **Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

- **Pla d'igualtat o mesures d'igualtat**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre



homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat en el termini atorgat rebra les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

**S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol elaborat per el Departament de Transversalitat de Gènere-CIRD que inclou el procediment d'aplicació de les Clàusules Socials d'Igualtat de Gènere.*

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

- **Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe**

L'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures podran consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

**S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol elaborat per el Departament de Transversalitat de Gènere-CIRD que inclou el procediment d'aplicació de les Clàusules Socials d'Igualtat de Gènere.*

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

En el termini de deu dies posteriors a la formalització del contracte l'empresa entrega a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o mesures en relació amb les persones treballadores que executen el contracte que ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Si l'empresa contractista justifica la impossibilitat d'aportació del pla o de les mesures, l'Administració municipal ha d'aportar el suport suficient perquè pugui dissenyar i aplicar aquestes mesures concretes en el contracte públic municipal.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en l'apartat de faltes i sancions. Alternativament, podran suposar l'extinció del contracte.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

- **Conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal**

L'empresa contractista ha d'aportar un pla o mesures de conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte.

A títol d'exemple, algunes d'aquestes mesures econòmiques o assistencials que facilitin l'atenció de menors o persones dependents; mesures laborals com la reducció de jornada, excedències, llicències o permisos de paternitat o maternitat; flexibilització, adaptació o reassignació de serveis i horaris en funció de les necessitats de conciliació o altres de similars.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en l'apartat de faltes i sancions.

- **Compliment dels drets laborals i les normes de seguretat en les cadenes de producció de les fàbriques on es produeixen els béns, els productes específics o els components produïts.**

Es requereix dur a terme la diligència deguda per tal que a les fàbriques de producció de béns electrònics es compleixi l'establert al Codi de Normes Laborals recollit per Electronics Watch, de manera que es realitzi l'aprovisionament dels béns esmentats per mitjà de condicions de comercialització justa.

El Cap responsable de contracte de l'empresa contractada haurà de complir els drets laborals i normes de seguretat en les cadenes de producció de les fàbriques on es produeixen els béns, els productes específics o els components produïts.

L'Ajuntament de Barcelona, en data de 10 de febrer de 2016, es va adherir al projecte Electronics Watch als efectes de garantir el compliment dels drets laborals i les normes de seguretat dels treballadors i les treballadores de les fàbriques on es produeixen els béns, productes específics o components adquirits de tipus electrònic. Amb aquest objectiu, l'Ajuntament de Barcelona demana al contractista que dugui a terme la diligència deguda

perquè, en les fàbriques esmentades, es compleixi el Codi de Normes Laborals elaborat per Electronics Watch (que s'adjunta al present informe).

Dur a terme la diligència deguda per tal que a les fàbriques de producció de béns electrònics es compleixi l'establert al Codi de Normes Laborals elaborat per Electronics Watch, de manera que s'aconsegueixin els béns esmentats per mitjà de condicions de comercialització justa.

Lliurar al responsable del contracte, en el termini de 25 dies després de la formalització del mateix, el Pla del Compliment del Contractista d'acord amb el formulari de Divulgació segons document *Annex III_Formulari de divulgació_Electronic Watch.docx* que s'annexa al plec de clàusules administratives particulars. Si s'escau, cada 6 mesos el contractista ha d'entregar un informe detallat sobre la seva implementació i ha de lliurar el Pla actualitzat. Aquest Pla ha de prendre en consideració quines pràctiques dels seus proveïdors poden contribuir o provocar l'incompliment del Codi de Normes Laborals en la producció dels béns electrònics i ha d'informar sobre com el contractista exercirà la seva influència per gestionar aquestes pràctiques.

Si s'escau, cada 6 mesos el contractista ha de confirmar si s'han dut a terme informes d'auditoria industrial de qualsevol de les fàbriques on es produeixen els béns electrònics. Exercir tota la influència possible per aconseguir que l'equip de monitoratge independent d'Electronics Watch pugui accedir a les fàbriques de producció dels béns electrònics per mitjà de visites no anunciades als llocs de treball que incloguin: visites a totes les plantes de treball, residències i hostals pertinents; entrevistes amb els/les treballadors/res sense la presència de supervisors/ores o gerents; i anàlisi de registres importants de la fàbrica (convenis de col·lecció col·lectiva, registres de personal, registres d'hores de feina i sous, etc.). En ocasions, aquestes visites es podran dur a terme després d'haver enviat una notificació a la fàbrica de producció dels béns electrònics tot informant que es realitzarà durant un període específic de quatre setmanes.

Justificació de les condicions especials d'execució relacionades amb l'objecte del contracte

Es justifica l'exigibilitat d'aquestes mesures pel fet que els objectius del contracte i els serveis inclosos en el seu abast preveuen la possibilitat de subcontractació i per tant es justifica la conveniència de les mesures sobre el pagament a empreses subcontractades.

Així mateix, per poder portar a terme l'objecte del contracte i els subministraments inclosos en el seu abast es preveuen relacions personals i elements de comunicació entre Administració i adjudicatari, esdevenint per tant adient l'aplicació de la mesura sobre comunicació inclusiva, així com mesures per pal·liar efectes discriminatoris i garantint alhora les mesures de conciliació del personal així com el manteniment dels drets laborals per part de l'equip adscriure a l'execució durant tota la contractació. Així mateix, s'inclouen les mesures sobre el percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat i el pla d'igualtat atès que són d'obligat compliment legal en funció del nombre de treballadors de les empreses licitadores.

El motiu de requerir el compliment de la clàusula Electronics Watch per als subministraments objecte d'aquest contracte rau en el fet que en la fabricació d'equips informàtics es fan servir components electrònics, motiu pel qual es considera de cabdal importància garantir la compra responsable i el compliment dels drets laborals en la indústria de l'electrònica.

Mitjançant aquesta l'exigència a l'empresa adjudicatària d'aquesta condició especial d'execució durant la vida del contracte es pretén assegurar el respecte dels drets de totes les persones treballadores de la cadena de subministrament de productes electrònics, tenim en compte les necessitats d'aquest col·lectiu i vetllant com a entitat pública perquè les seves condicions laborals siguin dignes i segures.

En conseqüència, resulta del tot necessari que les cadenes de subministraments de productes electrònics que adquireixen les entitats públiques, com és el cas del contracte que ens ocupa, compleixin amb tot un seguit d'exigències des de l'extracció de materials fins a la fabricació final, garantint-se una actuació amb responsabilitat social i generant impactes positius tangibles i mesurables, així com el compliment de la legislació nacional i internacional en matèria de drets i riscos laborals.

En conclusió, el requeriment de les condicions especials d'execució enumerades en aquest apartat, pel què fa al seu caràcter eminentment social, ve especialment motivat pel fet que l'Ajuntament de Barcelona vol garantir que en les contractacions corporatives municipals que es promouen no es permeti que es donin situacions laborals injustes o d'explotació de les persones que presten serveis per a l'AJB. Així doncs, mitjançant aquesta exigència no només es compleix amb l'imperatiu legal exigint per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, sinó que el seu degut compliment en el marc de l'execució del contracte que ens ocupa guarda intrínseca relació no tant sols amb el seu objecte i abast, sinó també amb la finalitat que es vol assolir que no és altra que la de complir d'una manera efectiva i real amb la implementació de polítiques públiques que, en definitiva, tracten de millorar la societat, en àmbits comercials com és el cas del sector tecnològic, no resultant per contra el seu compliment en cas cap discriminatori ni incompatible amb el dret comunitari.

15.LOPDIGDD

Per la tipologia del present contracte, l'adjudicatari no tindrà accés a dades de caràcter personal.

16.FALTES I SANCIONS

S'aplicarà el règim de sancions i penalitzacions estàndard previst a la LCSP (Llei de contractes del Sector Públic) a més a més de les següents:

Les penalitzacions a les que donaran lloc els incompliments dels temps de resposta seran:

- **Incompliment del temps de posada en producció de la nova PMAC en un temps superior a 8 mesos des de l'adjudicació del contracte:** Qualsevol dia addicional sense posar en funcionament a producció la nova PMAC en les condicions indicades al plec de condicions



tècniques (apartat 5.1), serà penalitzada amb un 0,1% de l'import associat al "subministrament i implantació nova infraestructura" de la PMAC.

En el cas que l'adjudicatari hagués millorat el temps d'implementació en la seva oferta, aquestes penalitzacions s'aplicaran amb la referència del nou temps d'implementació ofert.

- **Resolució d'incidència crítica en un temps superior a 4 hores:** Qualsevol hora o fracció addicional per a resoldre la incidència serà penalitzada amb un 5% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment i explotació adjudicat.

En el cas que l'adjudicatari hagués millorat els nivells de servei en la seva oferta, aquestes penalitzacions s'aplicaran sota els nous nivells de servei.

- **Resolució d'incidència greu en un temps superior a 8 hores:** Qualsevol hora o fracció addicional per a resoldre la incidència serà penalitzada amb un 2% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment i explotació adjudicat.

En el cas que l'adjudicatari hagués millorat els nivells de servei en la seva oferta, aquestes penalitzacions s'aplicaran sota els nous nivells de servei.

- **Resolució d'incidència lleu en un temps superior a 24 hores:** Qualsevol hora o fracció addicional per a resoldre la incidència serà penalitzada amb un 0,5% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment i explotació adjudicat.

En el cas que l'adjudicatari hagués millorat els nivells de servei en la seva oferta, aquestes penalitzacions s'aplicaran sota els nous nivells de servei.

- **Disponibilitat anual inferior al 99,95%:** Qualsevol centèsima (0,01%) o fracció de diferència amb la disponibilitat anual esperada serà penalitzat amb un 0,5 % de l'import anual (IVA inclòs) del servei de manteniment i explotació adjudicat.

- **Disponibilitat mensual inferior al 99,50%:** Qualsevol dècima (0,1%) o fracció de diferència amb la disponibilitat mensual esperada serà penalitzat amb un 0,5 % de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment i explotació adjudicat.

En el cas que l'adjudicatari hagués millorat els nivells de servei en la seva oferta, aquestes penalitzacions s'aplicaran sota els nous nivells de servei.

- **Penalitzacions per incompliment dels terminis de lliurament de documentació:**

Cada dia d'endarreriment respecte la data límit d'entrega acordada per a la presentació de la documentació de qualsevol índole (incloses les actes definides al punt 6 del plec de prescripcions tècniques) exigida en el plec de prescripcions tècniques serà penalitzat amb un 0,5% de l'import mensual (IVA inclòs) del servei de manteniment adjudicat.

La suma de les penalitzacions no podrà superar, en cap cas, l'import corresponent al 5% de l'import net d'adjudicació del contracte, ja que aquesta circumstància podria ser motiu de resolució del contracte.

En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

L'Institut repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne l'Institut i Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

Es justifica aquesta penalització atès l'alt impacte que té el servei de la PMAC i especialment el telèfon del 010 com a canal principal del ciutadà per interactuar amb l'Ajuntament, així com per l'afectació en la imatge com a prestadors de servei de l'Ajuntament en vers la ciutadania, especialment en l'actual època de pandèmia en que el 010 ha esdevingut un canal prioritari de l'Ajuntament per poder donar resposta a les peticions de la ciutadania.

17. PROPOSTA

Per tot això la Direcció que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients per que l'Òrgan de Contractació autoritzi la contractació dels subministraments i serveis detallats, la despesa de 2.656.378,81 €, IVA exclòs, que amb el 21% d'IVA aplicable suma un total de 3.214.218,36 euros, d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de Prescripcions Tècniques, i la convocatòria del corresponent procediment obert d'adjudicació de la licitació i sotmesa a regulació harmonitzada.

Aquest informe tècnic de necessitat ha estat emès pel Sr. Joan Blanco Catafal, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, amb el vistiplau de,

Sra. Amparo Rodríguez Rodríguez
Directora d'Operacions i Sistemes de l'IMI