



INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC EN LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES DEL SERVEI DE REUNIONS VIRTUALS AMB CISCO WEBEX

Dades del contracte

Petició de contracte: N0044
Tipus contracte: Serveis
Objecte: L'objecte del contracte és la contractació transitòria de serveis de suport tècnic avançat en la resolució d'incidències i consultes del servei de reunions virtuals amb Cisco Webex. Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. 72500000-0. (Serveis Informàtics).
Pressupost de licitació (IVA inclòs)14.685,27 € IVA tipus 21%2.548,68 € Pressupost net (sense l'IVA) 12.136,59 €
<i><u>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'empresa licitadora.</u></i>

Antecedents

Dins de les propostes de millora del servei de reunions virtuals de l'Ajuntament de Barcelona, surt la necessitat d'un nou servei de suport tècnic per a la resolució d'incidències i consultes avançades de Cisco Webex Meetings que contempli transitòriament totes aquelles necessitats que a dia d'avui no estan suportades pel servei corporatiu i especialment aquelles que posen en risc el servei. Així s'atenen les necessitats de continuar prestant adequadament i de manera totalment satisfactòria els corresponents serveis a la ciutadania i a la corporació municipal en un escenari de treball a distància.

Amb la contractació d'un servei de suport tècnic en la resolució d'incidències i consultes d'alt nivell del servei de reunions virtuals amb Cisco Webex, es garanteix el bon funcionament del servei de reunions virtuals. Des d'inicis Novembre del 2021, algunes persones usuàries puntualment tenen problemes de compartició de documents quan realitzen una reunió virtual i estan connectats a la xarxa corporativa. Estem a Febrer del 2022 i encara no hem aconseguit resoldre-la amb recursos corporatius. Està afectant el normal desenvolupament del servei i genera frustració i insatisfacció amb el servei. Actualment tenim 9 incidències obertes relacionades amb aquesta incidència. Amb aquesta contractació, es disposarà d'un servei tècnic especialitzat per resoldre incidències i consultes del servei de reunions virtuals com aquesta, de manera que es puguin atendre i resoldre incidències específiques el més aviat possible i els treballadors municipals puguin reunir-se virtualment de manera satisfactòria. Són aquests serveis tècnics els que es contracten amb aquesta licitació.

Aquest procediment de contractació es justifica per la necessitat de simplificació de tràmits en què preval l'agilitat per atendre necessitats d'import i durada reduïdes, i, en el moment de l'inici de la seva tramitació, havent aplicat l'adequada i necessària diligència dels principis de programació i de bona gestió, abasta la totalitat del seu objecte i elements, i no es té el coneixement cert de la



necessitat de contractar una prestació determinada de caràcter o naturalesa unitaris, perfectament definida, les característiques essencials de les quals no puguin variar de manera substancial, no contravenint la normativa en matèria de contractació pública amb objecte de disminuir la quantia del mateix i eludir així els requisits de publicitat, el procediment o la forma d'adjudicació que correspongui, i, específicament, la relativa a la prohibició de fraccionar l'objecte dels contractes per tal d'evitar l'aplicació d'aquella normativa, recollida en el nostre dret intern a l'article 99.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es fa la transposició a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE de 26 de febrer de 2014 (en endavant, LCSP).

L'Institut Municipal d'Informàtica no disposa en aquests moments de la possibilitat de dedicar els recursos humans propis necessaris. Està previst que aquest servei s'integri en el Lot 4 del contracte de Lloc de Treball aproximadament al Gener del 2023 i és necessari per oferir un bon servei de reunions virtuals als usuaris en l'escenari actual de treball a distància.

Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

L'objecte del contracte és la contractació de serveis de suport tècnic avançat en la resolució d'incidències i consultes del servei de reunions virtuals amb Cisco Webex de l'Ajuntament de Barcelona.

En l'actualitat no es disposa d'un servei de resolució ràpida d'incidències del servei de reunions virtuals. Això està generant una insatisfacció als usuaris del servei. Per aquest motiu, es necessita un servei de resolució especialitzat per:

- Resoldre errors d'infraestructura i errors massius de Cisco Webex (gestió amb el TAG de Cisco)
- Realitzar consultes i presentar noves funcionalitats de Cisco Webex
- Suport a la configuració de Cisco Webex
- Generació de documentació i transició del servei

Temps de resposta màxim de les sol·licituds d'actuació:

- Crítiques: 2h
- Lleus: Següent dia laboral
- Consultes: Segon dia laboral

Resoldre errors d'infraestructura i errors massius de Cisco Webex (gestió amb el TAG de Cisco)

Es gestionarà la resolució dels errors d'infraestructura entre l'adjudicatari del servei i l'equip tècnic de l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària resoldrà els errors massius de Cisco Webex gestionant l'obertura de casos amb el TAC de Cisco si és necessari.

Realitzar consultes i presentar noves funcionalitats de Cisco Webex

L'empresa adjudicatària resoldrà les consultes específiques dels usuaris que no coneguin els tècnics de l'Ajuntament sobre Cisco Webex. També informarà als responsables del servei de les noves funcionalitats de Cisco Webex.



Suport a la configuració de Cisco Webex

L'empresa adjudicatària realitzarà els canvis necessaris en la parametrització del Control Hub de Cisco Webex per a la satisfactòria prestació del servei de reunions virtuals. També realitzarà les proves necessàries amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Barcelona per resoldre les incidències que sorgeixin.

Generació de documentació i transició del servei

Realització de documentació de la metodologia emprada per a la prestació del servei (anàlisis, configuracions, etc.) i de les incidències ateses per facilitar la traçabilitat del servei en tot moment i facilitar la transició del servei davant la perspectiva d'integració del mateix al lot 4 de Lloc de treball en un termini màxim d'un any des de l'inici del present contracte.

Metodologia i equip de treball

Es durà a terme una reunió de llançament del servei entre els responsables del servei de l'Ajuntament de Barcelona i els responsables de l'empresa contractista adjudicatària del present contracte. En aquesta reunió, l'adjudicatari i el responsable del contracte realitzaran una matriu d'escalat de servei amb noms, responsabilitats i telèfons de contacte davant la necessitat de requerir un escalat d'urgència, per exemple, davant una situació crítica sobrevinguda en el servei.

Es proporcionarà accés a l'empresa contractista adjudicatària a l'eina de ticketing utilitzada per l'Institut Municipal d'informàtica per escalar les consultes i incidències necessàries i deixar registre d'actuacions, cronologia, resultats i repositori documental associat a la pròpia activitat.

El canal telefònic, l'e-mail, el canal oral/presencial i/o les reunions virtuals, seran altres canals de contacte per a la reclamació d'alguna de les tasques descrites al present contracte. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els contactes.

Es donarà accés al Control Hub de Cisco a l'empresa adjudicatària amb els permisos necessaris per la prestació del servei.

L'horari d'atenció del servei serà de 8:00 h a 19:00 h de la tarda de dilluns a divendres.

La duració del contracte serà la mínima per garantir la integració de les tasques descrites al lot 4 de Lloc de Treball i com a màxim d'1 any des de la seva posada en marxa.

Pressupost base de licitació:

La despesa màxima d'aquest contracte s'estableix en un màxim de 14.685,27 € IVA inclòs, dels quals 12.136,59 €, corresponen a l'import del contracte i 2.548,68 € al 21% d'IVA suportat i anirà a càrrec als pressupostos i les partides pressupostàries següents:



Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2022	22799	92612	0900	7.079,68€	21	1.486,73 €	8.566,41 €
2023	22799	92612	0900	5.056,91 €	21	1.061,95 €	6.118,86 €

Pressupost base

14.685,27 €

Per determinar el pressupost base de licitació s'ha fet la consulta a tres empreses. El preu que ens han facilitat per la prestació d'aquest servei ha estat el que es detalla a continuació:

	<i>Proveïdor 1</i>	<i>Proveïdor 2</i>	<i>Proveïdor 3</i>	<i>Preu mig (sense IVA)</i>
<i>Preu (sense IVA)</i>	7.800 €	19.168,24 €	9.441,53 €	12.136,59 €

En cas que algun licitador en la seva proposta oferís un import superior al preu mig assenyalat en les anteriors taules, quedarà exclòs de la licitació per haver superat el preu màxim de licitació.

Lloc de realització de la prestació

Els serveis es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor.

En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament a les oficines de l'IMI o a qualsevol altra ubicació de les oficines municipals on presta els serveis a la ciutadania l'Ajuntament de Barcelona, estant totes situades a la ciutat de Barcelona. Tots els costos de desplaçament han d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per l'Ajuntament de Barcelona.

Inici de les prestacions i termini d'execució

Aquest contracte tindrà vigència a partir del 1 de Juny de 2022 o del dia següent a la seva adjudicació i tindrà una durada màxima d'un any.

Criteris d'adjudicació

Es valorarà l'oferta econòmica amb un màxim de 100 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, segons estableix l'article 85 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, 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:



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

L'adjudicació d'aquest contracte quedarà subjecte a l'existència de crèdit pressupostari.

Justificació criteri: Per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte, com a criteri directament vinculat a l'objecte del contracte, el preu, sense IVA, ofert pels licitadors tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula.

Accés potencial a les dades

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

Tramesa d'ofertes

El licitador haurà d'enviar les seves ofertes **mitjançant el portal de Contractació (<https://licitacions.bcn.cat/>)**.

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

Garantia definitiva

En aquest contracte no es preveu que la licitadora/contractista hagi de constituir garantia definitiva.



Notificació de l'adjudicació

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà de forma agregada en el Perfil de Contractant d'acord amb allò previst a l'article 63.4 de la LCSP.

Aquest informe tècnic ha estat emès en data 2 de Març de 2022 pel Sr. Marcos López Jiménez, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció d'Operacions i Sistemes, amb el vistiplau de,

Amparo Rodríguez Rodríguez
Directora d'Operacions i Sistemes