



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

Av. Diagonal, 220, pl 2
08018 - Barcelona
www.bcn.cat

Informe Justificatiu que regeix l'Acord Marc per al Contracte de serveis basat en Jitsi i Nextcloud de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible



1	Justificació de la necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte	4
2	Objecte de l'Acord Marc	7
2.1	Antecedents	7
2.2	Objecte	8
3	Justificació de la contractació externa, així com la insuficiència de mitjans, i, elecció del procediment	10
4	Durada de l'Acord Marc	12
5	Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc	13
5.1	Paquets transversals	13
5.1.1	Desplegament de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa	13
5.1.2	Operació i manteniment de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa per un any	14
5.1.3	Reporting per a una unitat organitzativa per un any	14
5.1.4	Suport i Gestió del canvi per a un any per grup de 20 persones	14
5.2	Paquets d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada	15
5.2.1	Paquet d'incorporació de nou grup d'usuaris a la plataforma d'atenció a la ciutadania (grup de 20 usuaris)	15
5.3	Paquets de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada	15
5.3.1	Posada en marxa nou cas d'ús de retransmissió d'esdeveniments	15
5.4	Paquets de Suport a la retransmissió d'esdeveniments	16
5.4.1	Retransmissió d'esdeveniment en horari laboral	16
5.4.2	Retransmissió d'esdeveniment en horari estès	16
5.5	Paquet de desenvolupament a mida de la solució tecnològica	17
6	Pròrroga del contracte	21
7	Causes de modificació contractuals	22
8	Revisió de preus	22
9	Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses	23
9.1	Solvència econòmica financera	23
9.2	Solvència tècnica i professional	23
10	Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar	26
10.1	Criteris avaluable de forma automàtica	26
10.1.1	Preu per Paquets transversals (fins a 18 punts)	26



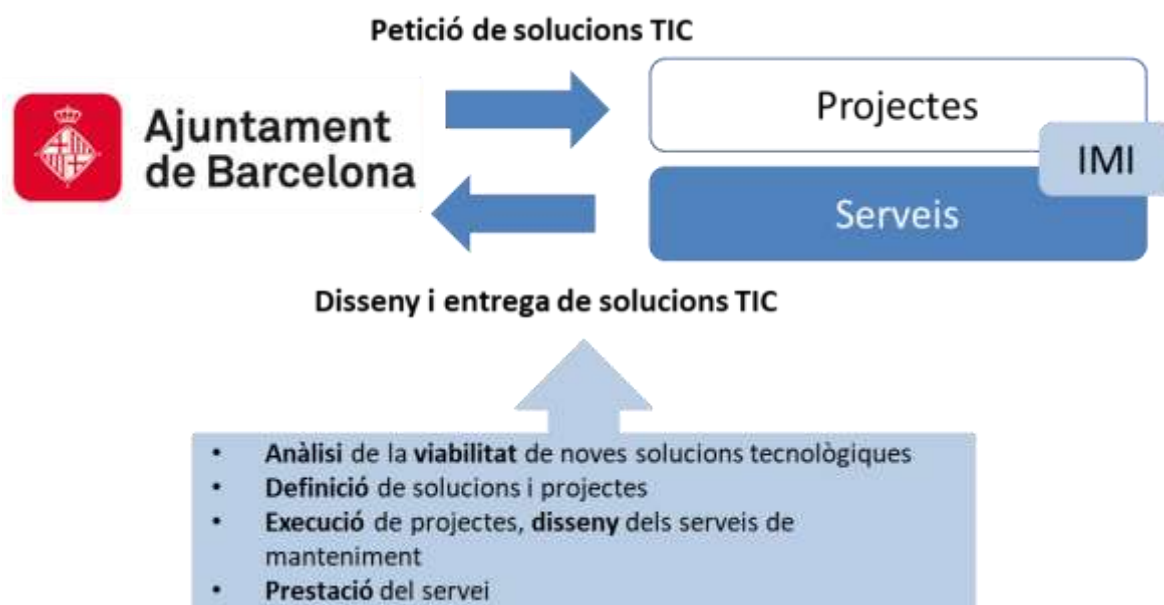
10.1.2 Preu per Paquets d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada (fins a 5 punts)	27
10.1.3 Preu per Paquets de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada (fins a 5 punts)	28
10.1.4 Preu per Paquet de desenvolupament a mida de la solució tecnològica (fins a 5 punts)	28
10.1.5 Pel compromís de millora del temps d'adopció del servei (fins a 6 punts)	29
10.1.6 Serveis Especials de Canals de Comunicació (fins a 6 punts)	29
10.1.7 Capacitació professional (fins a 10 punts)	30
10.1.8 Capacitació tècnica (fins a 21 punts)	32
10.2 Criteris avaluable en base a judicis de valor	34
10.2.1 Descripció del Model de relació de l'Acord Marc (fins a 2 punts)	34
10.2.2 Metodologia de gestió de projectes (fins a 2 punts)	35
10.2.3 Pla Operació i manteniment de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa (fins a 4 punts)	35
10.2.4 Suport i Gestió del canvi (fins a 4 punts)	36
10.2.5 Pla d'incorporació de nou grup d'usuaris a la plataforma d'atenció a la ciutadania (fins a 4 punts)	36
10.2.6 Metodologia del procés de desenvolupament (fins a 4 punts)	37
10.2.7 Pla de posada en marxa nou cas d'ús de retransmissió d'esdeveniments (fins a 2 punts)	37
10.2.8 Pla de Suport a la retransmissió d'un esdeveniment (fins a 2 punts)	38
11 Mesa de contractació	39
12 Subcontractació	40
13 Termini de garantia	41
14 Garanties	41
15 Pagament del preu	41
16 Condicions essencials del contracte	41
17 Condicions especials d'execució dels contractes basats	43
18 Responsabilitat en l'execució de l'Acord Marc i en la contractació basada	48
19 Tractament de dades de caràcter personal	50
20 Proposta	55

1 Justificació de la necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant, IMI) és l'organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona responsable de subministrar tots els serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes autònoms.
















Concretament, l'IMI participa en el disseny i execució de l'estratègia TIC de l'Ajuntament de Barcelona, ofereix assessorament i suport en tots aquells projectes o programes de l'Ajuntament que requereix una estratègia de sistemes d'informació i telecomunicacions, i, impulsa i executa projectes tecnològics de diversa índole.

Entre les seves funcions l'IMI és responsable del desenvolupament, manteniment i evolució de solucions TIC eficients i productives per a la ciutadania i els empleats municipals:



Aquestes són algunes de **les principals magnituds** que permeten il·lustrar l'activitat i els serveis que es presten des de l'IMI:



 322 Edificis amb fibra òptica	 7.800 Estacions de treball	 1.700 Aplicacions
 2 CPDs (i 3 sales tècniques)	 344 Servidors	 2.425 Línies mòbils
 6.668 Terminals telefonia fixa	 38.217 Incidències resoltes pel SAU (1 any)	 16.500 Usuaris
 746 Punts Wifi	 521 Km Fibra òptica	 8.657.259 Intercanvi de dades amb altres administracions públiques
 804.098 Tràmits Telemàtics (Internet)	 28.291 CartoBCN: Visites amb descàrrega	 330 Datasets Oberts

És en aquest context que l'IMI, a l'empara del que es preveu a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, decideix impulsar un Acord Marc que doni cobertura a la contractació de serveis vinculats a l'atenció i participació ciutadana, els quals la seva infraestructura base s'ha desenvolupat fent servir les eines Jitsi i Nextcloud. Aquesta contractació ha de donar cobertura al manteniment i evolució dels sistemes que ja es troben en marxa així com estendre els serveis a altres sectors de l'Ajuntament.

Els acords marc són instruments que busquen simplificar el procediment de contractació pública i alhora reduir les despeses que aquests porten associades. De fet, la incorporació d'aquestes figures respon a una tendència actual que busca millorar l'eficiència de l'administració així com simplificar i agilitzar els seus processos mitjançant la incorporació de sistemes electrònics.

En concret, la LCSP 9/2017 preveu, l'existència dels acords marc dins de l'àmbit de la racionalització tècnica de la contractació amb l'objectiu de simplificar i abaratir els costos del procés de licitació i adjudicació.

Així doncs, amb la implantació de l'Acord Marc, s'espera obtenir importants beneficis (tant per als operadors econòmics com per a l'Ajuntament) resultat de la **racionalització del procés de contractació i la reducció dels terminis dels processos de contractació** de projectes TIC, doncs permetrà:

- Economitzar en la gestió administrativa (economies d'escala, reducció de preus i costos administratius, etc.), gràcies a la unificació, en un sol procediment, dels tràmits necessaris per dur a terme una varietat de contractes sota l'empara de l'acord marc.
- Disposar de forma immediata d'un licitador amb el qual s'han concretat prèviament els aspectes determinants de les futures licitacions basades, fent que la contractació sigui més àgil i eficient.



Adicionalment, l'establiment del present Acord Marc en l'àmbit de projectes TIC té com objectiu:

- **L'estructuració i ordenació de la contractació de projectes TIC** de l'Ajuntament de Barcelona, i l'establiment d'un marc comú per a la preparació i seguiment de l'execució dels contractes.
 - Homogeneïtzació dels criteris de valoració en tots els contractes basats de l'Acord Marc.
 - Estandardització de la definició dels serveis i activitats inclosos en l'abast dels contractes basats.
 - Establiment dels mecanismes de control en l'execució de contractes relacionats amb la qualitat del servei i els resultats obtinguts.
- **L'establiment d'un nou model de relació amb el proveïdor** que permeti millorar la transparència i publicitat dels processos d'adjudicació de contractes.

Paral·lelament, pel que fa a la Infraestructura que dona cobertura als serveis objecte, fora de l'abast del present contracte, l'IMI té contractat aquest servei a través del contracte ELA amb Microsoft a la seva plataforma cloud d'Azure. Aquest contracte ELA amb Microsoft, juntament amb el present Acord Marc de selecció d'un proveïdor són complementaris, i constitueixen el model de contractació de serveis de desenvolupament i manteniment de projectes TIC de l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a les plataformes basades en Jitsi i NextCloud, amb el qual es pretén una contractació més àgil, integral i eficient.

En el present document s'especifiquen i es descriuen **les condicions i requeriments de caràcter general associats al procés de selecció** i que seran d'aplicació als futurs contractes que se'n derivin.

Seguint l'estratègia tecnològica de l'IMI, es prioritza l'ús de tecnologies obertes o *Open Technologies* en l'execució dels diferents projectes basats del present Acord Marc.

Els diferents serveis descrits com a objecte d'aquest contracte comparteixen una solució tecnològica a partir de la qual es construeixen els diferents serveis finalistes. Per aquest motiu i donat que l'execució independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte d'aquest contracte dificultarà la correcta execució tècnica dels contractes que es derivin d'aquest acord no s'estima oportuna la divisió per lots del contracte, segons l'article 99.3, en el seu apartat b), de la LCSP.



2 Objecte de l'Acord Marc

2.1 Antecedents

El març de 2020 esclata la crisi sanitària provocada per un nou coronavirus, el SARS-CoV-2, provocant situacions de confinament i restriccions de mobilitat a la Ciutadania, sent una de les conseqüències de les restriccions, el tancament de totes les oficines d'atenció presencial ciutadana i dels espais per a l'execució d'actes de participació ciutadana.

A causa de la criticitat dels serveis inajornables que l'Ajuntament de Barcelona presta a la ciutadania, l'IMI rep l'encàrrec de crear un nou servei que permeti posar a l'abast dels serveis d'atenció un canal de comunicació per videoconferència (àudio i vídeo) entre el personal de l'Ajuntament i la Ciutadania, de forma que ni el treballador municipal, ni el ciutadà requereixen de desplaçaments a les oficines de l'Ajuntament per a dur a terme la tramitació que correspongui.

S'inicia així la construcció d'un servei basat en les eines codi obert Jitsi i NextCloud, en cloud del proveïdor, per proporcionar atenció de forma remota i que permeti:

- Proporcionar les eines per identificar al ciutadà o ciutadana sense l'ús de certificats digitals, mitjançant el servei de videotrucada
- Proporcionar les eines per l'intercanvi de documents entre agent de l'Ajuntament i ciutadà o ciutadana
- Generació d'indicadors per l'avaluació del servei
- Suport en tot allò que implica la Gestió del Canvi:
 - Suport en la formació de les eines desplegades/desenvolupades
 - Suport en la definició i modificació de nous fluxos de treball
- Suport en la resolució d'incidències

El pilot arrenca amb 2 Sectors: la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana (en endavant, la DIAC) i l'Institut Municipal d'Hisenda IMH (en endavant, l'IMH), cadascun d'ells amb 30 usuaris.

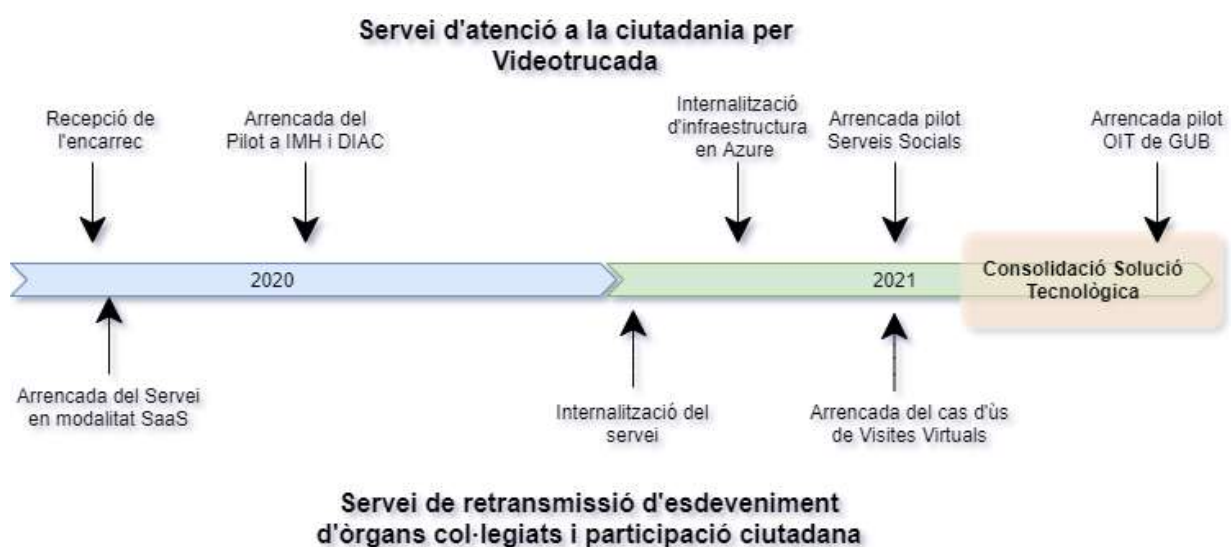
Per altra banda, i per tal de donar suport a la retransmissió i la participació ciutadana d'esdeveniment com ara plenaris municipals, plenaris de districte, comissions consultives, etc. s'engega un nou servei basat en l'eina Jitsi en modalitat SaaS que dona suport a:

- Possibilitat de reunions simultànies
- Participació en les sessions amb perfilat dels usuaris i permisos
 - Personal de l'Ajuntament de Barcelona
 - Ciutadania
 - Personal de suport
- Capacitat de moderació completa (control sobre micròfon, torn de paraula)
- Facilitat d'ús sense necessitat de descarregar l'aplicació
- Possibilitat de gravació de la reunió
- Possibilitat de transmissió a Youtube
- Qualitat de vídeo HD (1080P)
- Control d'entrada: sala d'espera, contrasenya



- Sol·licitud visible del torn de paraula
- Suport per a la traducció mitjançant llenguatge de signes

A causa de la bona acollida de les eines desplegades i per tal de garantir la continuïtat del servei, durant el 2021 s'inicia un procés de migració de la infraestructura dels dos serveis al cloud públic Azure gestionat per l'IMI. Durant el 2021 es produeix un augment de la demanda dels dos serveis, sent necessari ampliar el servei d'atenció ciutadana a les àrees de Drets Socials i l'Oficina d'Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana, i el servei de retransmissió d'esdeveniments a nous casos d'ús com ara l'execució de visites virtuals a espais de l'Ajuntament.



Aquesta expansió, bé acompanyada d'una recollida de requeriments i de la implementació d'algunes funcionalitats tant a la plataforma de compartició de fitxers com a la plataforma de videotrucada que permeten consolidar un model d'infraestructura tecnològica transversal que actualment es troba desplegat per als dos casos d'ús (annex IV del Plec de Prescripcions Tècniques). Aquesta solució pot ser personalitzada per ser adaptada a les particularitats de cada cas d'ús i mitjançant el present contracte, ha de ser evolucionada tant per donar resposta als requeriments actualment detectats, com als nous que siguin detectats en l'execució del contracte.

A més a més de la definició de la solució tecnològica, la posada en marxa dels diferents pilots, ha permès definir i dimensionar un conjunt de serveis associats a cadascun dels casos d'ús els quals es detallen a continuació.

2.2 Objecte

El present Acord Marc, promogut per l'IMI, té per objecte la selecció d'una única empresa que s'encarregui de les contractacions posteriors que d'aquest es puguin basar, i, que consistiran en el desplegament, en altres ens, de les solucions ja creades, el seu manteniment i



administració, així com el desenvolupament de noves funcionalitats requerides pels ens o l'adaptació de les solucions a les particularitats de cada organisme, així com els serveis associats a la gestió d'aquests projectes.

Tal com s'ha descrit prèviament, durant l'execució dels projectes que actualment es troben en marxa, s'ha anat definint una solució tecnològica per donar resposta als diferents requeriments plantejats pels diferents sectors de l'Ajuntament i per aquells plantejats pel departament tècnic per tal de garantir l'escalabilitat i la governabilitat de la plataforma.

En aquest procés iteratiu, s'ha definit una solució transversal que dona resposta tant als diferents serveis d'atenció ciutadana, als serveis per a la retransmissió i participació d'actes amb la ciutadania com al servei de manteniment de la mateixa plataforma.

Aquesta solució tecnològica, basada en un conjunt d'eines, totes elles amb llicència de codi obert, té com a nucli central el software de Jitsi Meet de videoconferències i la plataforma de compartició de dades NextCloud. Aquest conjunt d'eines es troben desplegades al cloud públic d'Azure sota administració de l'Ajuntament de Barcelona. El detall de la solució es troba a l'Annex IV del Plec de Prescripcions Tècniques.

A sobre d'aquesta solució tecnològica, s'ha definit un conjunt de serveis, que de manera coordinada, donen solució a diferents necessitats de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests serveis s'han agrupat en solucions que presenten unes característiques comunes entre ells, com poden ser la tipologia de projectes, els perfils necessaris per a la seva execució, o la naturalesa de les activitats i tasques incloses, entre altres. Les agrupacions definides i que han de ser cobertes mitjançant la formalització de contractes basats en el present acord marc són:

1. **Agrupació de solucions d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada (d'ara endavant A-VICI)**
2. **Agrupació de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada**
3. **Agrupació de solucions de desenvolupament a mida de la solució tecnològica.**

Les contractacions basades en aquest acord marc podran ser impulsades per qualsevol de les Direccions de l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona.

Queden exclosos d'aquest acord Marc:

- El fet de proporcionar les infraestructures necessàries tant de Telecomunicacions, de CPDs, de servidors, com de llocs de Treball.
- Suport a dispositius mòbils de la ciutadania (telèfons, tauletes).
- Resolució d'incidències de la ciutadania.
- Suport als dispositius de treball del personal de l'Ajuntament.
- Tasques pròpies dels negocis usuaris del servei.

Atesa la naturalesa de les Agrupacions que conformen aquest Acord Marc, i, els seus objectius, es considera idoni aplicar el següent **Codi CPV: 72212900-8 Servicios de desarrollo de software y sistemas informáticos diversos.**



3 Justificació de la contractació externa, així com la insuficiència de mitjans, i, elecció del procediment

L'IMI no disposa en aquests moments de la possibilitat de dedicar els recursos humans propis a les funcions abans esmentades. 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.

D'acord amb el que estableix l'article 116 f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes dels sector públic (LCSP) es justifica la insuficiència de mitjans atès que l'IMI no disposa de mitjans humans ni materials per fer front al desenvolupament de les tasques corresponents a cadascuna de les agrupacions incloses en aquest procediment:

- **Agrupació 1:** L'administració de les plataformes d'Atenció Ciutadana mitjançant videoconferències i intercanvi de documentació, el seu manteniment, operació i suport, així com totes aquelles tasques relacionades amb la formació, gestió del canvi i suport dels usuaris.
- **Agrupació 2:** L'administració de les plataformes de retransmissió d'actes mitjançant videoconferències, el seu manteniment, operació i suport, així com totes aquelles tasques relacionades amb la formació, gestió del canvi i suport dels usuaris.
- **Agrupació 3:** El desenvolupament de noves funcionalitats, l'evolució de les ja existents, les migracions tecnològiques o la implantació de productes a les plataformes tecnològiques (JITSI, NextCloud).

L'àmbit de la gestió d'aquest contracte no es pot dividir per lots, ja que donades les seves característiques faria l'execució de les tasques encarregades excessivament difícil i més onerosa des del punt de vista tècnic, i la necessitat de coordinar els diferents contractistes per als diversos lots podria comportar greument el risc de socavar l'execució adequada del contracte, i per tant, resultaria ineficaç i contrària a l'objectiu.

La contractació prevista en aquest informe es tramitarà com un Acord Marc, d'acord amb el previst a l'art. 219 i següents, i la Secció 1 i 2, Capítol I, Títol I, Llibre 2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

D'acord amb la previsió de l'article 17 LCSP, l'acord marc i la contractació basada es tipifiquen com a contractes administratius de serveis.

Atès el que preveu l'art. 116.4 de la LCSP s'informa:

- Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert regulat a l'art. 156 LCSP, ateses les característiques del contracte i tot 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.



- Que la valoració de les proposicions té en compte una pluralitat de criteris d'adjudicació per determinar l'oferta amb la millor relació qualitat-preu, de conformitat amb l'art. 145.1. LCSP.

Per a la contractació basada d'aquest acord marc no es requerirà licitació, atès que tots els termes estan fixats a l'acord marc i aquest serà formalitzat amb una única empresa.



4 Durada de l'Acord Marc

La durada màxima del present Acord Marc serà de 3 anys d'ençà de la seva entrada en vigor, prorrogable com a màxim 1 any més.

El termini d'execució i els terminis o dates d'entregues parcials dels contractes basats de l'Acord Marc podran superar el termini de vigència de l'Acord Marc. En aquests casos, la vigència de les prescripcions de l'Acord Marc s'estendrà als períodes que comprendran la durada dels contractes basats.

La durada dels contractes basats en aquest acord marc és independent de la durada del propi acord marc i es regeix pel que preveu l'article 29 de la LCSP, relatiu al termini de durada dels contractes i d'execució de la prestació.

Només es poden adjudicar contractes basats en aquest acord marc durant la seva vigència, d'acord amb la regulació de l'article 219,3 a) de la LCSP. La data rellevant per entendre que s'ha complert aquest requisit és la de l'adjudicació del contracte basat.



5 Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc

La despesa estimada i el valor estimat de l'Acord Marc s'ha calculat tenint en compte:

- Els serveis desplegats durant el 2020 i 2021 els quals actualment es troben actius i que mitjançant contractes basats d'aquest acord mac hauran de mantenir la seva continuïtat.
- Les previsions d'ampliació previstes dels actuals serveis i la incorporació de nous pels pròxims anys.
- Els preus unitaris dels paquets definits d'acord amb els serveis executats i la volumetria mesurada durant els projectes previs.

A continuació s'especifiquen els preus unitaris establerts per a cadascun dels paquets. Aquests preus seran preus unitaris màxims de licitació que no podran ser superats per l'oferta presentada per les licitadores, ni durant l'execució de la contractació basada d'aquest acord marc. Tots els preus o valors econòmics referits en aquest informe i en el Plec de prescripcions tècniques s'expressen sense l'IVA que pugui correspondre, que es considera partida independent.

Els preus per perfil professional s'han calculat d'acord amb els preus pactats a l'Acord Marc de selecció d'empreses per al desenvolupament de projectes TIC de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible amb codi **18000204** i amb la validació dels preus establerts en els contractes previs.

5.1 Paquets transversals

5.1.1 Desplegament de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa

Perfil	Dedicació (hores)	Preu €
Cap de projecte	7	393,79 €
Arquitecte d'Infraestructura	18	893,90 €
Analista funcional	9	373,98 €
Administrador i tècnica de sistemes	18	569,16 €
Responsable tècnic de seguretat i tecnologies	9	607,54 €
Total	61	2838,37 €

- Els imports estan calculats sense IVA
- La dedicació del cap de projecte s'ha estimat en un 10% de la dedicació total del paquet, fent arrodoniment a l'alça en el nombre d'hores
- L'estimació en hores dels diferents perfils s'ha fet d'acord amb la dedicació executada en els actuals contractes.



5.1.2. Operació i manteniment de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa per un any

Perfil	Dedicació (hores)	Preu €
Cap de projecte	24	1.350,15 €
Arquitecte d'Infraestructura	80	3.972,89 €
Administrador i tècnica de sistemes	132	4.173,82 €
Responsable tècnic de seguretat i tecnologies	13	877,55 €
Total	249	10.374,41 €

- Els imports estan calculats sense IVA
- L'estimació de preu d'aquest paquet s'estima per un any
- La dedicació del cap de projecte s'ha estimat en un 10% de la dedicació total del paquet, fent arrodoniment a l'alça en el nombre d'hores
- L'estimació en hores dels diferents perfils s'ha fet d'acord amb la dedicació executada en els actuals contractes.

5.1.3. Reporting per a una unitat organitzativa per un any

Perfil	Dedicació (hores)	Preu €
Cap de projecte	4	225,02 €
Analista de negoci	32	1.393,19 €
Total	36	1.618,21 €

- Els imports estan calculats sense IVA
- L'estimació de preu d'aquest paquet s'estima per un any
- La dedicació del cap de projecte s'ha estimat en un 10% de la dedicació total del paquet, fent arrodoniment a l'alça en el nombre d'hores
- L'estimació d'analista de negoci contempla 1 report mensual per unitat organitzativa i un report anual.

5.1.4 Suport i Gestió del canvi per a un any per grup de 20 persones

Perfil	Dedicació (hores)	Preu €
Cap de projecte	7	393,79 €
Analista de negoci	17	740,13 €
Suport Helpdesk primer nivell	44	1090,91 €
Total	68	2.224,83 €



- Els imports estan calculats sense IVA
- L'estimació de preu d'aquest paquet s'estima per un any
- El paquet s'estima per un volum de 20 usuaris
- La dedicació del cap de projecte s'ha estimat en un 10% de la dedicació total del paquet, fent arrodoniment a l'alça en el nombre d'hores
- L'estimació de dedicació del perfil d'analista de negoci contempla 1 h de recurrent mensual i 1 hora de reforç trimestral pel desplegament d'actualitzacions i versions release
- L'estimació de dedicació del perfil de Suport Helpdesk de primer nivell s'ha fet d'acord amb l'actual volum d'incidències i contempla 10 min per usuari i mes.

5.2 Paquets d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada

5.2.1 Paquet d'incorporació de nou grup d'usuaris a la plataforma d'atenció a la ciutadania (grup de 20 usuaris)

Perfil	Dedicació (hores)	Preu €
Cap de projecte	11	618,82 €
Analista de negoci	38	1.654,41 €
Suport Helpdesk primer nivell	46	1.140,50 €
Total	95	3.413,73 €

- Els imports estan calculats sense IVA
- El paquet s'estima per un volum de 20 usuaris
- La dedicació del cap de projecte s'ha estimat en un 10% de la dedicació total del paquet, fent arrodoniment a l'alça en el nombre d'hores.

5.3 Paquets de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada

5.3.1 Posada en marxa nou cas d'ús de retransmissió d'esdeveniments

Perfil	Dedicació (hores)	Preu €
Cap de projecte	4	225,02 €
Arquitecte d'Infraestructura	4	198,64 €
Analista funcional	8	332,43 €
Analista de negoci	8	348,30 €
Administrador i tècnica de sistemes	8	252,96 €
Suport Helpdesk primer nivell	8	198,35 €



Total	40	1.550,70 €
--------------	-----------	-------------------

- Els imports estan calculats sense IVA
- El paquet s'estima per un volum de 20 usuaris
- La dedicació del cap de projecte s'ha estimat en un 10% de la dedicació total del paquet, fent arrodoniment a l'alça en el nombre d'hores.

5.4 Paquets de Suport a la retransmissió d'esdeveniments

De manera genèrica cadascun dels paquets de retransmissió es calcula seguint la següent dedicació de cadascun dels perfils:

Perfil	Dedicació	Descripció
Cap de projecte	10 %	% de la dedicació total del paquet
Administrador i tècnica de sistemes	15 %	% sobre la durada de l'esdeveniment
Suport Helpdesk primer nivell	15 %	% sobre la durada de l'esdeveniment
Suport Helpdesk primer nivell	15 min	Es tracta com a concepte fix en concepte de la gestió de la petició

5.4.1 Retransmissió d'esdeveniment en horari laboral

Els paquets de retransmissió d'esdeveniments s'estableixen per durades fixes en hores. Les unitats mínimes a contractar seran:

Durada	Preu
1 h	18,10 €
2 h	25,33 €
4 h	49,11 €
6 h	69,78 €

- Els imports estan calculats sense IVA

5.4.2 Retransmissió d'esdeveniment en horari estès

Els paquets de retransmissió d'esdeveniments s'estableixen per durades fixes en hores. Les unitats mínimes a contractar de dilluns a divendres seran:

Durada	Preu
1 h	32,76 €
2 h	51,56 €
4 h	89,16 €



6 h	126,75 €
-----	----------

- Els imports estan calculats sense IVA

Les unitats mínimes a contractar en cap de setmana (dissabte i diumenge) seran:

Durada	Preu
4 h	89,16 €
6 h	126,75 €

5.5 Paquet de desenvolupament a mida de la solució tecnològica

Pel paquet de desenvolupaments s'estableixen com a preus unitaris els preus per hora dels perfils necessaris:

Perfil	Preu / h
Cap de projecte	56,26 €
Analista funcional	50,28 €
Arquitecte d'Infraestructura	49,66 €
Desenvolupador full-stack Jitsi	39,88 €
Desenvolupador full-stack NextCloud	39,88 €
Responsable tècnic de seguretat i tecnologies	67,50 €

- Els imports estan calculats sense IVA

A efectes del càlcul de l'estimació del valor estimat de l'acord marc, s'estima el següent esforç en percentatge per hora desenvolupada:

Perfil	Dedicació
Cap de projecte	10%
Analista funcional	10%
Desenvolupador	70%
Arquitecte d'Infraestructura	5%
Responsable tècnic de seguretat i tecnologies	5%

La variació d'aquests percentatges, en els possibles contractes basats que es puguin derivar d'aquest Acord Marc, hauran d'estar suficientment motivades per part de l'adjudicatari, i aprovades per part dels responsables de l'Acord Marc.



A continuació es presenta l'estimació de despesa anual de les diverses dependències municipals que han realitzat contractació d'aquest objecte en exercicis anteriors. Tanmateix, cal tenir en compte la dificultat de concretar anticipadament la despesa global que pot derivar d'aquest Acord Marc, que acabarà essent configurada per la despesa real acumulada per la contractació dels serveis successius, durant el període de vigència del mateix i segons les necessitats de l'Ajuntament i dels ens que participen en aquest acord marc.

La despesa estimada de l'Acord marc, durant el període inicial de vigència és la següent:

Any	VE Prestació	IVA	Total
2023	€ 228.104,49	€ 47.901,94	€ 276.006,43
2024	€ 529.861,44	€ 111.270,90	€ 641.132,34
2025	€ 549.754,68	€ 115.448,48	€ 665.203,16
2026	€ 286.401,89	€ 60.144,40	€ 346.546,29
TOTAL	€ 1.594.122,50	€ 334.765,72	€ 1.928.888,22

En els supòsits previstos legalment, aquestes anualitats es reajustaran amb la conformitat de l'empresa contractista o per raons d'interès públic, només amb el tràmit d'audiència i l'informe de la Intervenció.

Atès que la contractació basada d'aquest Acord Marc pot comportar despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

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

La suma de VE és el resultat del sumatori dels imports estimats calculats per les diferents agrupacions de serveis en funció de la previsió de paquets previstos:

- Solucions d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada (A-VICI)

Paquets	2023 (2n semestre)		2024		2025		2026 (1er Semestre)	
	Unitats	Preu	Unitats	Preu	Unitats	Preu	Unitats	Preu
Desplegament de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa	0	0,00 €	2	5.676,74 €	2	5.676,74 €	0	0,00 €



Operació i manteniment de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa	4	20.748,82 €	6	62.246,46 €	8	82.995,28 €	8	41.497,64 €
Paquet d'incorporació de nou grup d'usuaris a la plataforma d'atenció a la ciutadania	32	109.239,36 €	41	139.962,93 €	20	68.274,6 €	10	34.137,3 €
Reporting per a una unitat organitzativa	5	4.045,52 €	10	16.182,1 €	15	24.273,15 €	18	14.563,89 €
Suport i Gestió del canvi	12	13.348,98 €	72	160.187,76 €	92	204.684,36 €	102	113.466,33 €
Total general	53	147.382,68 €	131	384.255,99 €	137	385.904,13 €	138	203.665,16 €

Els imports estan calculats sense IVA

- Solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada

Paquets		2023 (2n semestre)		2024		2025		2026 (1 er Semestre)	
		Unitats	Preu	Unitats	Preu	Unitats	Preu	Unitats	Preu
Suport a la retransmissió d'un esdeveniment en horari estès	Duració 1h	3	98,28 €	8	262,08 €	10	327,6 €	5	163,8 €
	Duració 2h	115	5.929,4 €	276	14.230,56 €	332	17.117,92 €	166	8.558,96 €
	Duració 4h	220	19.615,2 €	528	47.076,48€	634	56.527,44 €	317	28.263,72 €
	Duració 6h	161	20.406,75 €	80	10.140 €	96	12.168 €	48	6.084 €
Suport a la retransmissió d'un esdeveniment en horari laboral	Duració 1 h	180	3.258 €	432	7.819,2 €	519	9.393,9 €	260	4.706 €
	Duració 2 h	17	430,61 €	41	1.038,53 €	50	1.266,5 €	25	633,25 €
	Duració 4 h	9	441,99 €	22	1.080,42 €	27	1.325,97 €	14	687,54 €
	Duració 6 h	6	418,68 €	15	1.046,7 €	18	1.256,04 €	9	628,02 €
Posada en marxa nou cas d'ús de retransmissió d'esdeveniments	-	1	1.555,70 €	2	3.111,40 €	3	4.667,1 €	2	3.111,40 €
Total		711	52.154,61 €	1404	85.805,37 €	1689	104.050,47 €	846	52.836,69 €

Els imports estan calculats sense IVA



- Solucions de desenvolupaments

Paquet	2023 (2n semestre)		2024		2025		2026 (1 er Semestre)	
	Hores	Preu	Hores	Preu	Hores	Preu	Hores	Preu
Desenvolupament	643	28.567,20 €	1346	59.800,08 €	1346	59.800,08 €	673	29.900,04 €

Els imports estan calculats sense IVA

El valor estimat de l'Acord marc, durant el període inicial de vigència i possibles pròrrogues contemplant també les possibles modificacions dels contractes basats, és el següent:

Any	VE Prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment de cost*	Total sense IVA
2023	228.104,49 €	0,00 €	22.810,44 €	250.914,93 €
2024	529.861,44 €	0,00 €	52.986,12 €	582.847,56 €
2025	549.754,68 €	0,00 €	54.975,45 €	604.730,13 €
2026	286.401,89 €	286.401,89 €	57.277,65 €	630.081,43 €
2027	0,00 €	286.401,89 €	28.640,17 €	315.042,06 €
TOTAL	1.594.122,50 €	572.803,78 €	216.689,83 €	2.383.616,11 €

*La distribució establerta en aquest apartat no és limitativa. La modificació es pot utilitzar durant tota la vigència (inicial i prorrogada) del contracte

I amb el següent desglossament per serveis:

- Solucions d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada (A-VICI)

L'estimació de la despesa pels anys 2023 i 2024 es fa d'acord amb la demanda dels diferents sectors de l'Ajuntament de Barcelona. L'estimació del 2025 i 2026 es fa d'acord amb una previsió en la disminució del creixement i de manteniment del servei.

Any	VE Prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment de cost	Suma
2023	147.382,68 €	0,00 €	14.738,26 €	162.120,94 €
2024	384.255,99 €	0,00 €	38.425,59 €	422.681,58 €
2025	385.904,13 €	0,00 €	38.590,41 €	424.494,54 €
2026	203.665,16 €	203.665,16 €	40.730,32 €	448.060,64 €
2027	0,00 €	203.665,16 €	20.366,51 €	224.031,67 €
TOTAL	1.121.207,96 €	407.330,32 €	152.851,09 €	1.681.389,37 €

Els imports estan calculats sense IVA



- Solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada

L'estimació de la despesa pels anys 2023 i 2024 es fa d'acord amb la demanda dels diferents sectors de l'Ajuntament de Barcelona. L'estimació del 2025 i 2026 es fa d'acord amb una previsió en la disminució del creixement i de manteniment del servei.

Any	VE Prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment de cost	Suma
2023	52.154,61 €	0,00 €	5.215,46 €	57.370,07 €
2024	85.805,37 €	0,00 €	8.580,53 €	94.385,90 €
2025	104.050,47 €	0,00 €	10.405,04 €	114.455,51 €
2026	52.836,69 €	52.836,69 €	10.567,33 €	116.240,71 €
2027	0,00 €	52.836,69 €	5.283,66 €	58.120,35 €
TOTAL	294.847,14 €	105.673,38 €	40.052,02 €	440.572,54 €

Els imports estan calculats sense IVA

- Solucions de desenvolupaments

Any	VE Prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment de cost	Suma
2023	28.567,20 €	0,00 €	2.856,72 €	31.423,92 €
2024	59.800,08 €	0,00 €	5.980,00 €	65.780,08 €
2025	59.800,08 €	0,00 €	5.980,00 €	65.780,08 €
2026	29.900,04 €	29.900,04 €	5.980,00 €	65.780,08 €
2027	0,00 €	29.900,04 €	2.990,00 €	32.890,04 €
TOTAL	178.067,40 €	59.800,08 €	23.786,72 €	261.654,20 €

Els imports estan calculats sense IVA

6 Pròrroga del contracte

La vigència del present Acord Marc es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació per un període màxim igual a 1 any. Atenent la previsió de l'article 29.2 de la LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa contractista si l'avís d'aquesta es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització de l'Acord o de la pròrroga corresponent.

Amb caràcter excepcional, d'acord amb l'article 29.4 de la LCSP, un cop hagi vençut el termini de vigència del present acord marc i, per circumstàncies imprevisibles per l'òrgan de contractació no s'hagi formalitzat un de nou que garanteixi la continuïtat de la prestació, es podrà prorrogar aquest acord marc fins que comenci l'execució d'un de nou, amb un termini màxim de nou mesos.



7 Causes de modificació contractuals

En cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, s'ha de tramitar la modificació corresponent. A aquests efectes, es preveu la possibilitat que es pugui modificar el contracte com a conseqüència d'aquesta circumstància, en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP, fins a un màxim del 13,59 per 100 del preu inicial. La modificació s'ha de tramitar abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment.

La modificació no podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Els contractes basats, que d'aquest Acord Marc es puguin derivar, un cop formalitzats i al llarg de la seva durada, podran ser modificats per diverses causes o circumstàncies previstes en funció dels serveis objectes d'aquest plec.

El present Acord Marc es compon d'una sèrie de serveis que componen paquets, detallats en l'apartat "4. Descripció dels serveis a prestar per l'adjudicatari" del Plec de Prescripcions Tècniques. Tots aquests serveis poden ser objecte de modificació.

Els imports màxims definitius, admesos a modificació, s'obtidran després d'aplicar la possible baixa licitatòria que l'adjudicatari efectuari en la seva oferta per cadascun dels paquets unitaris.

Degut a la naturalesa dels contractes i els serveis que conformen el seu abast, existeixen motius que poden suposar l'ampliació dels mateixos, donada la necessitat de creixement de l'ús que se'n faci.

Els serveis inclosos a contractar mitjançant paquets amb preus unitaris, donen cobertura a unes volumetries màximes definides. La modificació d'aquestes volumetries, motivades per les necessitats canviants de les àrees que fan ús de la solució, poden implicar un augment que serà motiu de modificació del contracte basat.

8 Revisió de preus

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



9 Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació és la següent:

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

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

9.1 Solvència econòmica financera

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor estimat mínim a 400.000,00€, IVA exclòs.

En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

9.2 Solvència tècnica i professional

D'acord amb l'article 90.1a) LCSP l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 250.000,00 €.

El criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RLCAP), Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els primer dígit dels respectius codis CPV.

D'acord amb la demanda prevista de cadascun dels paquets definits per a la durada del present acord marc, s'ha calculat el nombre de recursos mínims necessaris per cadascun dels perfils per any.



Perfil	Nº de recursos			
	2023	2024	2025	2026
Cap de projecte	1	1	1	1
Administrador i tècnica de sistemes	1	1	1	1
Analista de negoci	1	1	2	2
Analista funcional	1	1	1	1
Arquitecte d'Infraestructura	1	1	1	1
Suport Helpdesk primer nivell	1	2	3	3
Responsable tècnic de seguretat i tecnologies	1	1	1	1
Desenvolupador full-stack Jitsi	1	1	1	1
Desenvolupador full-stack NextCloud	1	1	1	1

El nombre de recursos definits a la següent taula, serà el nombre mínim de recursos que l'adjudicatari haurà de garantir per donar cobertura a l'any amb la demanda prevista més alta:

Perfil	Nº de recursos
Cap de projecte	1
Administrador i tècnica de sistemes	1
Analista de negoci	2
Analista funcional	1
Arquitecte d'Infraestructura	1
Suport Helpdesk primer nivell	3



Responsable tècnic de seguretat i tecnologies	1
Desenvolupador full-stack Jitsi	1
Desenvolupador full-stack NextCloud	1

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 un equip de treball mínim amb l'experiència professional per a cada perfil professional tal i com s'exigeix al plec de prescripcions tècniques, apartat 7 Equip de Treball. Aquesta exigència es justifica en el fet que l'entorn d'aplicacions incloses a l'abast del contracte té una complexitat molt alta i requereix el domini de múltiples disciplines en què només es pot ser competent després d'anys d'experiència. La formació en aquests temes no és suficient per mantenir els sistemes de l'Ajuntament.

Ateses les característiques del present contracte, l'òrgan de contractació considera que resulten adequades per incorporar a aquest contracte les clàusules sobre criteris d'adjudicació o condicions d'execució de caràcter social, d'acord amb allò previst a l'apartat 1r de l'art. 145.2 de la LCSP; del 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, resta de normativa que resulti d'aplicació amb vigència actual.

Tanmateix, 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, aquells licitadors que comptin amb més de 250 treballadors/es, hauran d'acreditar que compleixen amb l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat conforme amb allò disposat a l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat de dones i homes.



10 Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar

Considerant l'objecte del contracte, així com totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, establir la ponderació de les ofertes presentades per a la selecció mitjançant els següents criteris, que es detallen en els següents apartats. La puntuació màxima és de 100 punts.

En els propers apartats es descriuen els criteris de valoració.

10.1 Criteris avaluable de forma automàtica

10.1.1 Preu per Paquets transversals (fins a 18 punts)

La selecció de la millor oferta es fonamenta en una adequada relació entre la qualitat i el preu.

El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi per a cada Paquet, amb l'IVA exclòs i amb 2 decimals, que **no podran ser superiors als preus màxims unitaris establerts per a cada producte** que figuren en l'apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc.

A tall recordatori, els paquets són:

- Desplegament de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa
- Operació i manteniment de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa per un any
- Reporting per a una unitat organitzativa per un any
- Suport i Gestió del canvi per a un any per grup de 20 persones

S'haurà de fer servir l'Annex d'oferta de preus unitaris en format Excel (pestanya "Proposta de preus") que s'adjunta a aquest informe com a document independent.

En l'esmentat apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc figuren per a cada paquet els volums estimats anuals per als anys 2023, 2024, 2025 i 2026 i els preus màxims unitaris per a cada un dels paquets. Aplicant els preus unitaris oferts per cada licitador, sense IVA, a aquests volums, s'obté l'import subtotal per a cada paquet i la suma de tots ells, serà l'import total de l'oferta, que haurà de ser igual o a la baixa del preu màxim de licitació. El resultat d'aquesta operació es tindrà en compte pel càlcul de les valoracions del preu i pel càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.



La puntuació d'aquest criteri de valoració s'obté com a resultat d'aplicar la fórmula següent:

$$\frac{\text{Pressupost de licitació - oferta a valorar}}{\text{Pressupost de licitació - oferta mes econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació resultant.}$$

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

10.1.2 Preu per Paquets d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada (fins a 5 punts)

La selecció de la millor oferta es fonamenta en una adequada relació entre la qualitat i el preu.

El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi per a cada Paquet, amb l'IVA exclòs i amb 2 decimals, que **no podran ser superiors als preus màxims unitaris establerts per a cada producte** que figuren en l'apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc.

A tall recordatori, els paquets són:

- Paquet d'incorporació de nou grup d'usuaris a la plataforma d'atenció a la ciutadania (grup de 20 usuaris)

S'haurà de fer servir l'Annex d'oferta de preus unitaris en format Excel (pestanya "Proposta de preus") que s'adjunta a aquest informe com a document independent.

En l'esmentat apartat 5 - Valor Estimat de l'Acord Marc figuren per a cada paquet els volums estimats anuals per als anys 2023, 2024, 2025 i 2026 i els preus màxims unitaris per a cada un dels paquets. Aplicant els preus unitaris oferts per cada licitador, sense IVA, a aquests volums, s'obté l'import subtotal per a cada paquet i la suma de tots ells, serà l'import total de l'oferta, que haurà de ser igual o a la baixa del preu màxim de licitació. El resultat d'aquesta operació es tindrà en compte pel càlcul de les valoracions del preu i pel càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.

La puntuació d'aquest criteri de valoració s'obté com a resultat d'aplicar la fórmula següent:

$$\frac{\text{Pressupost de licitació - oferta a valorar}}{\text{Pressupost de licitació - oferta mes econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació resultant.}$$

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



10.1.3 Preu per Paquets de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada (fins a 5 punts)

La selecció de la millor oferta es fonamenta en una adequada relació entre la qualitat i el preu.

El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi per a cada Paquet, amb l'IVA exclòs i amb 2 decimals, que **no podran ser superiors als preus màxims unitaris establerts per a cada producte** que figuren en l'apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc.

A tall recordatori, els paquets són:

- Posada en marxa nou cas d'ús de retransmissió d'esdeveniments
- Retransmissió d'esdeveniment en horari laboral
- Retransmissió d'esdeveniment en horari laboral estès
- Retransmissió d'esdeveniment en horari festiu

S'haurà de fer servir l'Annex d'oferta de preus unitaris en format Excel (pestanya "Proposta de preus") que s'adjunta a aquest informe com a document independent.

En l'esmentat apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc figuren per a cada paquet els volums estimats anuals per als anys 2023, 2024, 2025 i 2026 i els preus màxims unitaris per a cada un dels paquets. Aplicant els preus unitaris oferts per cada licitador, sense IVA, a aquests volums, s'obté l'import subtotal per a cada paquet i la suma de tots ells, serà l'import total de l'oferta, que haurà de ser igual o a la baixa del preu màxim de licitació. El resultat d'aquesta operació es tindrà en compte pel càlcul de les valoracions del preu i pel càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.

La puntuació d'aquest criteri de valoració s'obté com a resultat d'aplicar la fórmula següent:

Pressupost de licitació – oferta a valorar

$$\frac{\text{Pressupost de licitació – oferta a valorar}}{\text{Pressupost de licitació – oferta mes econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació resultant.}$$

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

10.1.4 Preu per Paquet de desenvolupament a mida de la solució tecnològica (fins a 5 punts)

La selecció de la millor oferta es fonamenta en una adequada relació entre la qualitat i el preu.

El licitador haurà de concretar els preus unitaris que ofereixi per a cada Perfil, amb l'IVA exclòs i amb 2 decimals, que **no podran ser superiors als preus màxims unitaris establerts per a cada perfil** que figuren en l'apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc.

S'haurà de fer servir l'Annex d'oferta de preus unitaris en format Excel (pestanya "Proposta de preus") que s'adjunta a aquest informe com a document independent.



En l'esmentat apartat 5 – Despesa estimada i Valor Estimat de l'Acord Marc figuren per a cada perfil els volums estimats anuals per als anys 2023, 2024, 2025 i 2026 i els preus màxims unitaris per a cada un dels perfils. Aplicant els preus unitaris oferts per cada licitador, sense IVA, a aquests volums, s'obtindrà l'import subtotal per a cada paquet i la suma de tots ells, serà l'import total de l'oferta, que haurà de ser igual o a la baixa del preu màxim de licitació. El resultat d'aquesta operació es tindrà en compte pel càlcul de les valoracions del preu i pel càlcul de les ofertes anormals i/o desproporcionades.

La puntuació d'aquest criteri de valoració s'obtindrà com a resultat d'aplicar la fórmula següent:

$$\frac{\text{Pressupost de licitació} - \text{oferta a valorar}}{\text{Pressupost de licitació} - \text{oferta mes econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació resultant.}$$

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

10.1.5 Pel compromís de millora del temps d'adopció del servei (fins a 6 punts)

El serveis que presta l'Ajuntament a la Ciutadania respecte les atencions que actualment ja es realitzen mitjançant el canal de videotrucades són inajornables donada la importància dels mateixos. Per tant, la més ràpida assumpció per part d'un nou proveïdor, amb el conseqüent traspàs d'informació i coneixement pel que fa els serveis prestats, repercutirà en minimitzar la manca de qualitat dels serveis oferts. El termini de Transició entre proveïdor sortint i proveïdor entrant s'ha fixat en un màxim de 6 setmanes.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que millorin el màxim establert al apartat "5. Fases de prestació del Servei" del plec de prescripcions tècniques. Aquest criteri avalua el compromís del licitador de millorar el temps d'adopció del servei, fixat en 6 setmanes a raó de:

- Per cada setmana de reducció.....1 punt

Justificació criteri: s'avalua aquest criteri perquè es considera de vital importància l'adopció dels serveis en curs per part de l'adjudicatari, mantenint així la qualitat cap a l'usuari de les àrees que fan ús de la plataforma. Tota reducció en aquest àmbit repercuteix favorable i directament en el servei, a l'organització i al resultat i qualitat dels serveis obtinguts.

10.1.6 Serveis Especials de Canals de Comunicació (fins a 6 punts)

A dia d'avui, tots els serveis oferts pel present Acord Marc estan acotats, però no es pot garantir que en algun moment de la vida del contracte siguin necessaris alguns serveis de suport en horaris fora dels habituals i establerts. Mitjançant l'Agrupació de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada pot ser que es produeixin actes



que quedin fora dels horaris habituals, i que durant la redacció d'aquest plec desconeixem. Per tant, és important poder garantir tant el suport tècnic com funcional d'aquests esdeveniments que quedin fora dels horaris laborals.

Igualment, cada cop es fa més necessària una gran agilitat en la comunicació amb els equips de suport, fora dels canals habituals (correu, telèfon). El fet de proporcionar una eina de xat integrada en la mateixa eina facilitaria la comunicació i donaria aquesta agilitat necessària quan es tracta de resoldre incidències o dubtes mentre es duen a terme les atencions amb la ciutadania.

S'avaluaran el següents serveis especials que el licitador es compromet a dedicar al servei, tant de telefonia com de servei de xat.

- Telèfon de guàrdia 24x7 de Suport Tècnic..... fins a 2 punts
- Telèfon de guàrdia 24x7 de Suport Funcional..... fins a 2 punts

Aquests serveis de telefonia seran només utilitzats de forma justificada i excepcional i en cap cas com a normalitat del servei.

- Eina de Xat integrada a la pròpia solució, per establiment de comunicació entre els agents de les àrees de l'Ajuntament amb el Servei de Suport per part de l'adjudicatari, en horari laboral..... fins a 2 punts

L'horari laboral de referència per aquest Acord Marc ve definit en el punt 8.5.Horari de la prestació del servei del Plec Tècnic.

Justificació criteri: Alguns dels serveis a proveir que són objecte d'aquest Acord Marc poden anar lligats a esdeveniments o actes amb estrictes calendaris associats que són difícils de preveure durant la redacció del plec que s'acompanya. D'altres, requereixen d'un servei de suport àgil i immediat no telefònic, és a dir, per algun altre canal de comunicació com el xat. Per més que per regla general la planificació prèvia permet una correcta gestió, sempre són possibles situacions excepcionals que requereixen per al servei d'una gestió més àgil. Per tant és un valor afegit al servei si aquests treballs es poden gestionar de forma instantània: gestió de la incidència, diagnòstic, resolució i suport. Aquests serveis es justificaran mitjançant la declaració responsable conforme es compromet a donar cadascun dels serveis.

10.1.7 Capacitació professional (fins a 10 punts)

En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa per sobre dels mínims establerts a l'apartat "7 Equip de treball" del Plec de prescripcions tècniques per cada any d'experiència addicional a la mínima requerida, a raó de:

- 0,5 punts per cada any d'experiència addicional a la mínima requerida pel perfil **Cap de projecte**, fins a un màxim de 4 anys més (2 punts).
- 0,75 punts per cada any d'experiència addicional a la mínima requerida pel perfil **d'Arquitecte d'Infraestructura**, fins a un màxim de 4 anys més (3 punts).



- 0,5 punts per cada any d'experiència addicional a la mínima requerida pel perfil **Analista Funcional**, fins a un màxim de 4 anys més (2 punts)
- 0,75 punts per cada projecte on hagi participat en la gestió del canvi d'eines d'atenció a l'usuari pel perfil d'**Analista de Negoci**, fins a un màxim de 4 projectes (3 punts)

La presentació de referències es farà amb una declaració responsable de les empreses licitadores conforme les dades presentades són certes, amb indicació que els perfils formen part de la seva plantilla i que els projectes referenciats corresponen al concepte indicat. Per a cada referència presentada caldrà especificar:

- Client
- Descripció (màx. 100 paraules)
- Data inici
- Data fi
- Persona de contacte en el client (en cas de verificació de la referència)

En cas de resultar seleccionada, haurà d'acreditar documentalment i de forma fefaent la participació en l'execució dels projectes de les persones indicades per a cadascuna de les referències. La no presentació d'aquesta acreditació implicarà l'obtenció de 0 punts.

L'IMI es reserva el dret de comprovar la veracitat de la informació declarada. La presentació d'informació no veraç implicarà l'exclusió del procediment.

Justificació criteri: Es valorarà l'aportació d'un equip de professionals que tinguin un grau d'expertesa i experiència més àmplia respecte la solvència tècnica mínima requerida per a l'admissió a la licitació. L'objecte, dimensió i complexitat del contracte fa que un equip amb més àmplia experiència en l'àmbit de la tecnologia de la solució implementada redundi en una execució del contracte més sòlida i fiable i per tant en la qualitat del servei.

- El volum i complexitat del servei, amb diverses àrees sectorials, amb els seus corresponents usuaris amb diferents necessitats, els serveis-aplicacions de diferents tecnologies i diferent grau de maduresa, implica que una major experiència i expertesa del **Cap de projecte** derivarà en una major qualitat de coordinació i gestió en l'execució del servei.

- La complexitat de determinats àmbits i serveis com és el cas de l'atenció ciutadana de forma remota o per videoconferència, amb un important volum de suport i necessitats normatives o de negoci, implica que una major experiència i expertesa de l'**Analista Funcional** derivarà en una millor resposta, prioritització, gestió i qualitat de l'execució d'aquests serveis concrets.

- La diversitat i complexitat d'elements que té l'ecosistema d'aquest servei (Jitsi, Nextcloud, Azure, dockers, kubernetes), així com el nombre d'integracions existents entre sistemes, implica que una major experiència i expertesa de l'**Arquitecte d'Infraestructura** revertirà en una millor resposta i qualitat de les tasques tècniques amb alta complexitat en l'execució del servei.

- Les diferents àrees de l'Ajuntament de Barcelona que empren la solució, i aquelles que s'hi poden adherir, cadascuna d'elles amb les seves pròpies necessitats i els seus diferents processos de negoci, implica que una major expertesa de l'**Analista de Negoci** repercutirà en unes millors anàlisis de cadascuna de les casuístiques, ja sigui per ajudar a mantenir una solució tecnològica transversal única, així com donar un millor suport a cada àrea respecte la redefinició dels processos de negoci propis.



10.1.8 Capacitació tècnica (fins a 21 punts)

En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa per sobre dels mínims establerts a l'apartat "7 Equip de treball" del Plec de prescripcions tècniques per cada any d'experiència addicional a la mínima requerida, a raó de:

- 0,75 punts per cada projecte executat sobre programari lliure i basat en la tecnologia oberta **Jitsi** pel perfil **d'Arquitecte d'Infraestructura**, fins a un màxim de 4 projectes més (3 punts).
- 0,75 punts per cada projecte executat sobre programari lliure i basat en la tecnologia oberta **NextCloud** pel perfil **d'Arquitecte d'Infraestructura**, fins a un màxim de 4 projectes més (3 punts).
- 0,75 punts per cada projecte desplegat sobre el Cloud d'**Azure** pel perfil **d'Arquitecte d'Infraestructura**, fins a un màxim de 4 projectes més (3 punts).
- 0,75 punts per cada projecte executat sobre programari lliure i basat en la tecnologia oberta **Jitsi** pel perfil **d'Administrador de Sistemes**, fins a un màxim de 2 projectes més (1,5 punts).
- 0,75 punts per cada projecte executat sobre programari lliure i basat en la tecnologia oberta **NextCloud** pel perfil **d'Administrador de Sistemes**, fins a un màxim de 2 projectes més (1,5 punts).
- 0,75 punts per cada projecte desplegat sobre el Cloud d'**Azure** pel perfil **d'Administrador de Sistemes**, fins a un màxim de 4 projectes més (3 punts).
- 0,75 punts per cada projecte executat sobre programari lliure i basat en la tecnologia oberta **Jitsi** pel perfil de **Desenvolupador full-stack Jitsi**, fins a un màxim de 4 projectes més (3 punts).
- 0,75 punts per cada projecte executat sobre programari lliure i basat en la tecnologia oberta **NextCloud** pel perfil de **Desenvolupador full-stack NextCloud**, fins a un màxim de 4 projectes més (3 punts)

La presentació de referències es farà amb una declaració responsable de les empreses licitadores conforme les dades presentades són certes, amb indicació que els perfils formen part de la seva plantilla i que els projectes referenciats corresponen al concepte indicat. Per a cada referència presentada caldrà especificar:

- Client
- Descripció (màx. 100 paraules)
- Data inici
- Data fi
- Persona de contacte en el client (en cas de verificació de la referència)

En cas de resultar seleccionada, haurà d'acreditar documentalment i de forma fefaent la participació en l'execució dels projectes de les persones indicades per a cadascuna de les referències. La no presentació d'aquesta acreditació implicarà l'obtenció de 0 punts.



L'IMI es reserva el dret de comprovar la veracitat de la informació declarada. La presentació d'informació no veraç implicarà l'exclusió del procediment.

Justificació criteri: Es valorarà l'aportació d'un equip de professionals que tinguin un grau d'expertesa i experiència més àmplia respecte la solvència tècnica mínima requerida per a l'admissió a la licitació. L'objecte, dimensió i complexitat del contracte fa que un equip amb més àmplia experiència en l'àmbit de la tecnologia de la solució implementada redundi en una execució del contracte més sòlida i fiable i per tant en la qualitat del servei.

- La diversitat i complexitat d'elements que té l'ecosistema d'aquest servei (Jitsi, Nextcloud, Azure, dockers, kubernetes), així com el nombre d'integracions existents entre sistemes, implica que una major experiència i expertesa de l'**Arquitecte d'Infraestructura** revertirà en una millor resposta i qualitat de les tasques tècniques amb alta complexitat en l'execució del servei.
- El fet de que gran part de la solució i plataforma tecnològica es trobi allotjada al Cloud d'Azure, amb els Productes Jitsi i NextCloud encapçalant un gran volum d'altres components i d'integracions entre els mateixos, implica que la participació i coneixement de l'**Administrador de Sistemes** en projectes basats en aquestes mateixes solucions, revertirà en una serie de tasques per al millor manteniment de la Infraestructura: optimització de recursos, automatització de tasques de manteniment, detecció d'errors o punts de falla i un coneixement exhaustiu de l'entorn i totes les seves configuracions.
- L'ecosistema propi de Jitsi, amb noves versions del producte ofertades per la Comunitat de forma freqüent, i la tecnologia que hi forma part, amb els seus respectius paradigmes i llenguatges de programació, i el de totes aquelles integracions de les que disposa la Plataforma, implica que una major expertesa del **Desenvolupador full-stack Jitsi** revertirà en una millor qualitat en el desenvolupament de noves funcionalitats, així com un millor manteniment de les ja existents.
- L'ecosistema propi de NextCloud, amb noves versions del producte ofertades per la Comunitat de forma freqüent, i la tecnologia que hi forma part, amb els seus respectius paradigmes i llenguatges de programació, i el de totes aquelles integracions de les que disposa la Plataforma, implica que una major expertesa de **Desenvolupador full-stack NextCloud** revertirà en una millor qualitat en el desenvolupament de noves funcionalitats, així com un millor manteniment de les ja existents.

LÍMITS 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 envers 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 a 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 envers el preu de licitació d'una amb l'altre o de 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 al que els imposi la normativa.

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

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

10.2 Criteris avaluable en base a judicis de valor

La puntuació màxima que es pot obtenir en base a aquests criteris que depenen d'un judici de valor és de **24 punts**.

10.2.1 Descripció del Model de relació de l'Acord Marc (fins a 2 punts)

S'atorgarà una major puntuació al model de gestió per la coordinació i governança de tots els agents implicats que respecti els mínims establerts al plec tècnic, a raó de:



- Procediments i eines per a la gestió de l'Acord Marc, i la coordinació entre els diferents actors implicats (proveïdor seleccionat, tècnics IMI, així com les àrees de l'Ajuntament i altres organismes autònoms que puguin participar en el llançament de contractes basats)..... fins a 2 punts

Justificació criteri: Els procediments a seguir pel control i monitorització de l'acord marc, l'impacte amb els diferents usuaris del mateix, i el procediment previst per l'intercanvi i publicació d'informació permetran disposar d'un model de gestió de l'acord marc més eficient.

10.2.2 Metodologia de gestió de projectes (fins a 2 punts)

S'atorgarà una major puntuació a les propostes que presentin una metodologia que millor s'adapti a l'execució dels contractes basats de l'objecte del contracte i que, respectant la metodologia de l'IMI (descrita a l'annex III del plec tècnic - **DIRECTRIUS PER A LA REALITZACIÓ DE PROJECTES AGILE**), es complementi amb estàndards de marc de treball reconeguts a nivell internacional.

Es puntuarà el nivell de detall, l'adequació al marc metodològic de l'IMI i l'adaptació als diferents tipus de projectes objecte d'aquest contracte, a raó de:

- Proposta de metodologia de gestió de projectes basats, detallant model de relació, gestió de la qualitat, gestió de la comunicació, detallant fases, tasques, lliurables i rols de forma coherent així com la descripció detallada dels mecanismes que permetin assegurar la qualitat dels lliurables..... fins a 2 punts

Justificació criteri: Una metodologia de gestió dels projectes que contempli aspectes com la gestió de riscos, la comunicació amb els agents clau i un millor seguiment de l'execució permet un millor assoliment dels objectius dels projectes amb un ús més eficient dels recursos i un millor alienament dels agents implicats.

10.2.3 Pla Operació i manteniment de la solució tecnològica amb infraestructura dedicada per a una unitat organitzativa (fins a 4 punts)

S'atorgarà una major puntuació a la proposta presentada d'estratègia de manteniment i operació de la plataforma objecte i el mantenir-la actualitzada, tot reduint l'impacte en la consecució de les tasques dels diversos contractes basats que es pugui derivar, i respectant els mínims establerts al Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà específicament:

- Les estratègies de manteniment i actualització de versions de software de cadascuna de les plataformes així com l'estratègia d'actualització trimestral, segons cadascuna de les noves Release, de manera que es minimitzi l'impacte en el servei i maximitzi el nivell d'actualització de la plataforma..... fins a 2 punts
- Pla de reducció de costos de la Infraestructura al Cloud, de manera que no s'impacti en la qualitat del servei, però minimitzant el consum dels components despleats..... fins a 2 punts



Justificació criteri: Pel que fa a l'estratègia, planificació, proves i càrregues de treball que implica mantenir actualitzat tot l'ecosistema objecte d'aquest contracte, una bona estratègia de manteniment dels entorns productius de la solució reduirà l'impacte en el servei dels contractes i, per tant, redundarà en una millor disponibilitat del servei i una reducció dels costos de manteniment.

10.2.4 Suport i Gestió del canvi (fins a 4 punts)

S'atorgarà una major puntuació al model de Suport i al de Gestió del Canvi de tots els agents implicats que respecti els mínims establerts al plec tècnic, a raó de:

- a) Proposta de metodologia per a la fase de Suport que inclogui les possibles estratègies d'acompanyament als usuaris durant la fase operativa del servei. La proposta ha de detallar totes les tasques i lliurables, així com el model de relació dels diferents actors fins a 2 punts

Justificació criteri: Una bona definició dels processos de Suport és clau per tal d'acompanyar els usuaris en el cicle de vida dels serveis, ja sigui per l'aparició d'incidències com per aquells funcionaments que no són els esperats i que s'han de corregir, minimitzant l'impacte i desviació de la operativa del dia a dia, o bé per reforçar o garantir l'adquisició del coneixement respecte possibles modificacions o noves funcionalitats.

- b) Proposta de metodologia per a la fase de Gestió del Canvi que inclogui les possibles estratègies d'acompanyament als usuaris durant la fase d'estabilització i el traspàs a servei. La proposta ha de detallar totes les tasques i lliurables, així com el model de relació dels diferents actors fins a 2 punts

Justificació criteri: Una bona definició dels processos de Gestió del Canvi és clau per tal que el canvi en l'organització (tant als usuaris finals com dins de l'IMI) dels serveis plantejats s'assumeixi sense impacte i desviació de l'operació del dia a dia, així com per garantir l'acompanyament en l'adopció de les noves modificacions realitzades.

10.2.5 Pla d'incorporació de nou grup d'usuaris a la plataforma d'atenció a la ciutadania (fins a 4 punts)

Es vol que el licitador presenti una proposta on expliqui els continguts per l'arrancada efectiva al servei de nous usuaris, d'acord amb la seva pròpia organització i mètodes de treball.

La seva proposta haurà de concretar quines accions preveu dur a terme en la fase de transició perquè a la incorporació al servei sigui efectiva. Aquesta proposta tindrà els següents punts definits, com a mínim:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement formal i coneixement no escrit, així com plans de formació específica previstos.

En la fase de valoració de les ofertes presentades es valorarà la proposta que el licitador faci en relació als següents elements:



- Procés del Pla d'incorporació de nous usuaris detallant fases, tasques, lliurables i rols de forma coherent així com la descripció detallada dels mecanismes que permetin assegurar la qualitat dels lliurables..... fins a 2 punts
- Pla de formació i Pla d'acompanyament en les primeres etapes detallant eines i metodologia que permetin garantir l'adopció en l'ús de l'eina i l'adaptació als fluxos de treball..... fins a 2 punts

Justificació del criteri: A causa de la naturalesa del servei, la presentació d'una proposta adequada, detallada, concreta i viable és un mitjà molt important per conèixer com preveu el licitador, durant la transició del servei, fer efectiu transferir el coneixement, quins seran els recursos materials, rols i funcionalitats que preveu emprar. D'aquesta manera es garanteix arribar a l'adhesió al servei per part dels nous usuaris amb el mínim de problemes.

10.2.6 Metodologia del procés de desenvolupament (fins a 4 punts)

S'atorgarà una major puntuació a les propostes que presentin una metodologia que millor s'adapti a l'execució dels contractes basats de l'objecte del contracte i que, respectant la metodologia de l'IMI (descrita a l'annex III del plec tècnic - **DIRECTRIUS PER A LA REALITZACIÓ DE PROJECTES AGILE**), es complementi amb estàndards de marc de treball reconeguts a nivell internacional.

Es puntuarà el nivell de detall, l'adequació al marc metodològic de l'IMI i l'adaptació als diferents tipus de projectes objecte de desenvolupament d'aquest contracte, a raó de:

- Enfocament metodològic del procés de definició de la solució **fins a 4 punts**
 - a) Proposta de metodologia per a la presa de requeriments, el tancament de l'abast del producte i el desenvolupament de la solució detallant les tasques, lliurables i rols de forma completa i coherent..... fins a 2 punts
 - b) Proposta de procés per a la validació dels lliurables abans esmentats, indicant una estratègia de validació idònia i coherent per a cada desenvolupament fins a 2 punts

Justificació criteri: Un bon enfocament del procés de definició assegura que la documentació i les solucions proposades estan alineades a les necessitats i expectatives expressades pels professionals durant les sessions funcionals d'adquisició del coneixement i amb els requeriments tècnics del client i de l'IMI. Un bon enfocament del procés de validació assegura una posterior construcció i implantació de noves funcionalitats sense dificultats ni errors en la interpretació dels dissenys.

10.2.7 Pla de posada en marxa nou cas d'ús de retransmissió d'esdeveniments (fins a 2 punts)

Es vol que el licitador presenti una proposta on explica els continguts per l'arrancada efectiva al servei d'un nou cas d'ús, d'acord amb la seva pròpia organització i mètodes de treball.



La seva proposta haurà de concretar quines accions preveu dur a terme en la fase de transició perquè la incorporació al servei sigui efectiva. Aquesta proposta tindrà els següents punts definits:

- Proposta del pla de desplegament d'un nou cas d'ús amb les tasques i el seu abast, que inclogui la presa de requeriments, fluxos de treball i configurar la plataforma i formació dels usuaris..... fins a 2 punts

Justificació del criteri: A dia d'avui, es tenen identificats els casos d'ús arrencats en els darrers anys en el que respecta la retransmissió d'esdeveniments. Tot i això, i a causa de la naturalesa del servei, es fa difícil imaginar altres casos d'ús que puguin ser requerits per part dels usuaris, donat que aquests vindran definits per les seves pròpies necessitats. Per tant, la presentació d'una proposta adequada, detallada, concreta i viable de com arrencar un nou cas d'ús és un mitjà molt important per conèixer com preveu el licitador, durant la transició del servei, fer efectiva l'arrencada, com transferir el coneixement, quins seran els recursos materials i quins són els rols i funcionalitats que preveu emprar. D'aquesta manera es garanteix arribar a l'adhesió al servei de nous casos amb els seus corresponents usuaris amb el mínim de problemes.

10.2.8 Pla de Suport a la retransmissió d'un esdeveniment (fins a 2 punts)

En aquest apartat s'haurà de detallar la solució proposada per tal de donar suport tècnic i funcional a la transmissió d'un esdeveniment. La seva proposta haurà de concretar quines accions preveu dur a terme l'adjudicatari. Aquesta proposta tindrà els següents punts definits

- Pla de suport tècnic i funcional per tal de garantir la cobertura durant la retransmissió d'un esdeveniment. El pla ha d'incloure el cicle de vida complet de la retransmissió de l'esdeveniment, des de la gestió de la petició, l'execució de l'esdeveniment, amb els canals de comunicació disponibles, fins a la posada a disposició de dades rellevants com ara indicadors o l'enregistrament del video..... fins a 2 punts

Justificació del criteri: A causa de la naturalesa del servei, on setmanalment es retransmeten varis esdeveniments a través de la plataforma, cadascun amb les seves peculiaritats, implica que disposar de canals de comunicació i suport madurs i idonis, en conseqüència, un millor nivell de suport, tant a nivell tècnic com funcional. Per tant, la presentació d'una proposta adequada, detallada, concreta i viable és un mitjà molt important per conèixer com preveu el licitador, durant l'execució de la retransmissió d'esdeveniments, fer efectiu aquest suport i quins seran els recursos materials, rols i funcionalitats que preveu emprar. D'aquesta manera es garanteix donar un millor nivell de servei als usuaris amb el mínim de problemes.



11 Mesa de contractació

La mesa de contractació està constituïda per:

- President: Sr. Francisco Rodríguez Jiménez, Gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona, per delegació del President en data de 17 de juny de 2019.
- La secretària delegada de l'Institut Municipal d'Informàtica: Sra. Ana Maria Hernández Sánchez, per delegació del Secretari General de l'Ajuntament de Barcelona en data de 29 de desembre de 2020; substituït: Sr. Ignasi Fernández Solé, Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI.
- L'interventor adjunt a la Intervenció general: Sr. Jesús Carrero López; substituït: Sr. Francesc Gisbert Sempere, funcionari de la Intervenció General de l'Ajuntament de Barcelona.
- El Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'Institut Municipal d'Informàtica: Sr. Ignasi Fernández Solé; substituït: Sr. F. Javier Pérez Ribó, Cap del Departament Administratiu i Financer de l'IMI.
- La directora d'Operacions i Sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica: Sra. Amparo Rodríguez Rodríguez; substituïda: Sra. Joana Serra Bosch, Directora d'Estratègia i Nous projectes.
- El responsable del contracte de l'Institut Municipal d'Informàtica: Sr. Jordi Garrudo Vela* ; substituït: Sr. Raul Cuadrado Santolaria*, tècnic de la direcció d'Operacions i Sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica.

** Funcionari/ària interí en la categoria de Tècnic Superior TIC, atès que en el moment d'elaboració d'aquest informe no hi ha disponible en aquesta direcció funcionari de carrera prou qualificat.*



12 Subcontractació

Es permet la subcontractació segons els termes previstos a la llei de contractació 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. La qual cosa no li eximirà de la responsabilitat de la prestació del servei ni del compliment de l'ANS.
- 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.
- Per als contractes basats, d'acord amb la previsió de l'article 90.1.i) LCSP, l'empresa haurà d'informar en la seva oferta a quines empreses pretén subcontractar parts de l'objecte del contracte. Haurà 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 Termini de garantia

Ateses les característiques d'aquest Acord Marc no s'estableix cap termini mínim de garantia respecte les següents agrupacions:

- Agrupació de solucions d'Atencions a la Ciutadania per Videotrucada (d'ara endavant, A-VICI)
- Agrupació de solucions de retransmissió d'actes i participació ciutadana per Videotrucada.

Pel que fa a l'**Agrupació de solucions de desenvolupament a mida de la solució tecnològica**, l'adjudicatari es responsabilitzarà dels desenvolupaments sobre la plataforma, i donarà servei de garantia durant un període mínim de sis mesos posteriors a la seva implantació a producció. Durant aquest període l'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment, per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

14 Garanties

Si l'òrgan de contractació de cada contracte basat decideix establir-la expressament a la resolució d'adjudicació, es constituirà una garantia corresponent al 5% de l'import d'adjudicació d'aquesta, exclòs l'Impost sobre el valor afegit.

15 Pagament del preu

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de conformitat amb allò establert a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

16 Condicions essencials del contracte

A més de les obligacions establertes en el Plec de clàusules administratives generals, el contractista està obligat a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social o a qualsevol altre sistema de provisió social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.



- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Institut qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- c) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- d) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- e) Vetllar perquè totes les accions del present contracte garanteixin el respecte als principis de no discriminació i igualtat de tracte relatius a:
 - 1. La no discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, ideologia, nacionalitat, raça, ètnia, religió, edat, diversitat funcional o de qualsevol altre índole.
 - 2. La dignitat i llibertat de les persones.
- f) 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, 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 al Plec de Prescripcions Tècniques (apartat 7 Equip de treball); en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.
- g) 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.



17 Condicions especials d'execució dels contractes basats

D'acord amb l'article 202 LCSP, i en virtut del Decret d'Alcaldia S1/D/2018-898, de 12 d'abril, d'aprovació del Pla de Contractació Pública Sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, 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 en els contractes basats, a excepció d'aquells en què no hi hagi relacions personals en l'execució del contracte, o quan el curt termini d'execució del mateix (menys de tres mesos) no aconselli la seva aplicació, s'establiran per regla general les següents condicions especials d'execució:

De caràcter social:

a. 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 rebrà 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.

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. Conseqüentment s'incorpora aquesta condició especial d'execució atenent a la participació de persones en l'execució del contracte i el termini d'execució previst pel mateix que aconsella la seva aplicació, així mateix, cal remarcar que d'acord amb l'article 71.1.d) de la LCSP, s'estableix la prohibició de contractar amb les administracions públiques per a totes les empreses de més de 250 persones treballadores que no disposin d'un Pla d'Igualtat conforme a l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2017, de 22 de març.

El Pla d'igualtat entre homes i dones ha d'incloure com a mínim els següents requeriments:

- **Llenguatge i imatges no sexistes:** L'empresa contractista ha de garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin llenguatge o imatges sexistes.

b. 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.

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.

**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.*

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.

A l'igual que s'ha justificat per l'anterior condició, aquesta també esdevé d'aplicació transversal per a tots els contractes on hi intervinguin relacions personals.

c. 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.

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

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.

d. 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.

e. 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 deslliuradors**.

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.

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

L'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

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

g. 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 la 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.

S'incorpora aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal i preferent en els contractes de serveis, tals com els contractes basats que esdevindran objecte d'aquesta licitació, en què intervindran persones físiques en la seva execució.

h. 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 el següent apartat.

Es requereix el compliment d'aquesta condició especial d'execució en atenció a què no esdevé susceptible d'excepcionalitat en la seva aplicació atesa la participació de persones en l'execució del contracte i el termini d'execució previst pel mateix.



18 Responsabilitat en l'execució de l'Acord Marc i en la contractació basada

El contractista resta subjecte a les responsabilitats i sancions establertes en el Plec de clàusules administratives generals de l'Ajuntament de Barcelona, i, a part de les establertes a l'esmentat Plec les que s'esmenten a continuació.

La reiteració en la falta de qualitat dels productes gestionats o lliurats durant l'execució d'un contracte basat pot suposar l'aplicació de faltes de la forma següent:

- **Incompliment lleu.** Es considerarà una falta lleu qualsevol de les situacions següents:
 - L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest document i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
 - L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
 - Incompliment d'un ANS establert en el plec de prescripcions tècniques.
 - Incompliment en l'entrega d'un informe de reporting indicat en el plec de prescripcions tècniques.
 - Identificació d'errors en l'informe d'estat dels contractes basats.
 - Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest document.

- **Incompliment greu.** Es considerarà una falta greu qualsevol de les situacions següents:
 - La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
 - L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
 - L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
 - L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
 - Existència de defectes en el codi font imputables a l'adjudicatari. (Aplica només per a l'agrupació de construcció)
 - Incompliment de les condicions essencials del contracte explicitades a l'apartat 16 del present document que no constitueixi una falta molt greu.
 - La substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte per un altre amb currículum de perfil professional inferior sense el consentiment de l'IMI.
 - L'incompliment reiterat (2 cops) del mateix ANS durant un període inferior a 3 mesos.



- L'aplicació d'una segona falta lleu en un termini igual o inferior a tres mesos des de l'última falta lleu sancionada.
 - Reiterada manca de qualitat: quan la informació adjuntada en l'eina d'enregistrament de peticions, o qualsevol altre eina estipulada per l'IMI, no s'adhereixi als estàndards definits, per exemple: pla de proves mal definit, incompliment de fites.
 - La no execució de les proves d'acord amb el que s'estableix al Pla de Proves
 - No compliment amb els requisits establerts a la clàusula 8.4 del plec de prescripcions tècniques referents a la substitució de membres de l'equip de treball, excepte casos de força major.
 - Accés no contemplat dins l'abast del contracte a dades de caràcter protegit.
 - Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest document.
- **Incompliment molt greu.** Es considerarà una falta molt greu qualsevol de les situacions següents:
 - L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest document.
 - L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest document i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
 - L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions. L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
 - L'incompliment d'allò establert per a la conciliació corresponsible del temps laboral, familiar i personal.
 - Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
 - Aplicació d'una segona falta greu en un termini igual o inferior a 2 mesos.
 - L'incompliment de més de 7 ANS durant l'execució del contracte.
 - L'incompliment reiterat en cada una de les activitats associades per a cadascuna de les agrupacions de serveis de les fites i de l'entrega de documentació que produeixi el retràs global del projecte (sempre i quan sigui imputable a l'adjudicatari)
 - Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

Els imports de penalització previstos per a cada tipologia de falta:

- Faltes lleus: multa de fins al 3% del preu del contracte.
- Faltes greus: multa de fins al 6% del preu del contracte.
- Faltes molt greus: multa de fins al 10% del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció de preus unitaris.



19 Tractament de dades de caràcter personal

Les dades tractades per l'adjudicatari s'integren dins la tipologia següent:

- Altres dades (nivell baix)
- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **econòmico-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- **infraccions:** administratives

L'adjudicatari necessitarà accedir a aquestes dades per poder desenvolupar les tasques inherents al contracte. Dites actuacions requeriran tenir accés a les dades catalogades per tal de validar que les persones a les quals es proporcionen els serveis n'ostenten el dret a tenir-hi aquest accés, per gestionar la informació objecte de l'assistència telemàtica i per validar el correcte funcionament dels sistemes implicats.

Les úniques dades identificatives a què tindrà accés l'encarregat de tractament en aquest contracte són dades de personal tècnic de l'IMI, d'altres contractes i del propi personal de l'adjudicatari. Necessitarà accedir a aquestes dades per validar que les persones a les quals es proporcionen serveis en forma d'accés a consoles d'administració i/o monitorització ostenten dret a tenir aquest accés.

El tractament de les dades, que consistirà en la seva lectura, es limitarà a verificar si el peticionari està autoritzat a accedir als serveis tècnics que presta el contracte.

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

L'adjudicatari, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:



- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:

1.L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui



coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

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

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

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

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

- a) La naturalesa de la violació de les dades
- b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

- Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:



- La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
 - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
 - Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
 - Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació) :

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

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'Institut i/o 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 l'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.



20 Proposta

Per tot això la Directora que subscriu proposa que s'iniciïn els tràmits adients per tal que l'Òrgan de contractació iniciï l'expedient per a la contractació dels serveis detallats, per una estimació de despesa de **1.928.888,22 €**, IVA inclòs, dels quals **1.594.122,50 €** corresponen a l'estimació de pressupost net i la resta **334.765,72 €** a l'IVA del 21 %, d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de prescripcions Tècniques que s'annexa a aquest document, convocant la corresponent licitació pel procediment obert de tramitació ordinària i regulació harmonitzada.

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

Amparo Rodríguez Rodríguez
Directora d'Operacions i Sistemes