

**INFORME JUSTIFICATIU DE LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE
TUTORIA, CORTESIA TIC I SUPORT A LA
GESTIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ
ALS USUARIS DE L'AJUNTAMENT DE
BARCELONA, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



Índex

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS.....	7
4. DURADA I CàLCUL DEL PREU DEL CONTRACTE.....	7
4.1. DURADA DEL CONTRACTE _____	7
4.2. IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE _____	9
4.3. METODOLOGIA PER A LA JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS	9
5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (V.E.C.).....	9
6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE.....	10
7. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	10
7.1. IMPORTS MÀXIMS DE MODIFICACIÓ _____	10
7.2. RESUM ECONÒMIC DELS POSSIBLES AUGMENTS O DISMINUCIONS DEL CONTRACTE _____	10
7.3. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PER SERVEI _____	11
7.4. METODOLOGIA DE MODIFICACIÓ DE CONTRACTE. _____	14
8. REVISIÓ DE PREUS.....	14
9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES.....	14
10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA.....	27
10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA _____	28
10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL _____	28
11. SUBCONTRACTACIÓ	29
12. MESA DE CONTRACTACIÓ.....	30
13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE	30
14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	31
15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	36
16. FALTES I SANCIONS.....	36
17. PENALITZACIONS.....	37
18. PROPOSTA.....	37
ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE.....	39



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

L'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara endavant, IMI), es troba en fase de desenvolupament d'un ampli ventall d'actuacions i projectes en el decurs del present mandat, emmarcats en iniciatives de millora en l'atenció i provisió dels serveis proporcionats per l'IMI, àmbit considerat de desenvolupament estratègic per l'Ajuntament.

La Direcció de Serveis de Lloc de Treball de l'IMI (d'ara endavant, DSLT) és la responsable d'assegurar l'acompanyament proper a l'usuari en el seu lloc de treball TIC garantint la qualitat en la prestació dels serveis proveïts per l'IMI, enfocat en:

- Assegurar la prestació de serveis TIC amb la **qualitat i seguretat adequada** al tipus de servei i a les necessitats de l'Ajuntament.
- Assegurar la qualitat **de l'atenció a l'usuari, impulsant** les tasques de millora dels serveis entregats per part de l'IMI a l'Ajuntament.

Acompanyant en la seva execució territorial a la Direcció de Serveis d'Estratègia i les Direccions de Serveis de Tecnologia i TD de l'IMI (d'ara endavant DEiDST), que tenen com a objectiu global fer possible que els objectius del client (les diferents tinències de l'Ajuntament de Barcelona) es puguin assolir mitjançant els recursos tecnològics disponibles a l'Ajuntament de Barcelona, assumint els projectes amb una visió de conjunt integral, tant de les necessitats com de les possibilitats de solució.

Els Referents de Territori (d'ara endavant, RTerritori), dins la DSLT, realitzen la vigilància de la qualitat en la prestació dels serveis TIC al conjunt dels treballadors municipals, sent els que mantenen les relacions amb els usuaris de l'Ajuntament en l'ús diari del serveis TIC, controlant i coordinant les actuacions relacionades amb el Lloc de Treball i l'àmbit infraestructural a les dependències de l'Ajuntament.

Per altra banda, els Referents de Gerència (d'ara endavant, RGer), dins les direccions de DEiDST, actuen com a interlocutors únics, com a intermediaris entre les demandes dels usuaris i els diferents serveis de l'IMI, en l'àmbit dels sistemes d'informació i evolució de les solucions implementades.

En aquest àmbit de servei i suport TIC a les dependències de l'Ajuntament, tant per part dels referents de territori, com de gerència conjuntament, es consideren aquestes funcions de màxima importància, sobretot, per l'impacte que tenen sobre la millora de l'eficàcia en el funcionament dels diversos serveis municipals, ja que ajuden al millor ús de les eines i sistemes informàtics a l'abast dels usuaris.

Les funcions dels RTerritori amb els clients, basada en la vigilància de la qualitat de la prestació dels serveis es pot simplificar en:

- Mantenir relacions amb usuaris de l'Ajuntament en l'ús diari del dia a dia del serveis TIC.
- Mantenir relacions amb les àrees tècniques de l'IMI a qualsevol nivell.
- Controlar i/o coordinar les actuacions tècniques TIC a les dependències de l'Ajuntament.



- Participar activament en la gestió de canvi dels projectes de construcció i/o evolució de serveis TIC.
- Identificar i impulsar millores sobre serveis TI.
- Difondre bones pràctiques en l'ús de les eines TIC de l'Ajuntament

Per altra banda, la relació dels RGer amb el client, es poden classificar en:

- Relació orientada a negoci: assessorant i detectant necessitats de Sistemes d'Informació específics per suportar els seus processos de negoci.
- Relació orientada a la prestació del servei: garantint el funcionament dels sistemes i serveis d'infraestructura de la plataforma informàtica de l'Ajuntament de Barcelona.

És en aquest conjunt de funcions enfocades a la vigilància de la qualitat de la prestació dels serveis juntament amb la de garantir la prestació del servei, que aplica a la totalitat dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, on l'IMI té la necessitat de contractar serveis en les tasques de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació, ja que es necessita un servei de proximitat a l'usuari, mantenint atenció in-situ, i amb una tipificació determinada, segons el tipus de servei finalista requerit.

Actualment, aquest servei s'està prestant a través d'un contracte, el número 21000040, que es va formalitzar l'any 2021 i que actualment es troba en període de pròrroga fins el 31 de març del 2025.

L'interès públic d'aquest contracte és aconseguir la màxima eficiència i eficàcia dels treballadors municipals en la utilització de la infraestructura TIC i els sistemes d'informació TIC destinats a donar suport a les seves tasques diàries, redundant, aquesta eficiència, en una millor provisió dels serveis finalistes prestats a la ciutadania de Barcelona. Degut a què la tutoria i suport TIC, és un grup indivisible de recursos, per a proveir el servei a l'usuari de l'Ajuntament; tant a nivell de recursos humans, com de suport tecnològic, es necessari licitar aquest servei de manera indivisible.

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

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte el constitueix la prestació dels serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

Actualment en aquest contracte es preveu donar suport de tutoria al voltant de 14.318 usuaris d'un màxim de 23.106 usuaris i 690 dependències.



A banda, es dona suport a un volum existent de 22.895 identitats digitals en el sistema de GID (sistema de gestió d'identitats), sobre un màxim de 25.345 identitats.

El servei de tutoria consisteix en donar suport TIC funcional a qualsevol usuari de l'Ajuntament de Barcelona on hi ha definida presència territorial per part del servei (excepte als càrrecs d'alt nivell de representació), d'acord amb el volum i l'abast territorial descrits en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, sigui en l'àmbit del lloc de treball, o en dels sistemes d'informació corporatius al seu abast.

En el cas del servei de cortesia TIC (alcalde, tinentes d'alcalde, regidors, gerents, aparell de govern i oposició), el volum d'usuaris del servei és de 142 usuaris dins l'àrea d'alcaldia i 252 en total a l'Ajuntament.

I el servei de suport de gestió en els sistemes d'informació, la cobertura es circumscriu al Districte de Ciutat Vella, Districte de Gràcia, Districte d'Horta - Guinardó, al Districte de Sarrià - Sant Gervasi, al Districte de Les Corts, al Districte de Sant Andreu, al Districte de Nou Barris, al Districte de l'Eixample, a l'àrea de mobilitat, infraestructures i serveis urbans, urbanisme i habitatge, i la figura del tutor a les àrees de l'Ajuntament de Barcelona, i a les Entitats Municipals adherides a aquest servei del annex 4 del plec de prescripcions tècniques.

Pel que fa al servei de cortesia TIC, hi ha una tipologia de suport i personalització requerida específica, tant en el tracte, com en la confidencialitat, així com la parametrització específica dels sistemes d'informació i infraestructures TIC (lloc de treball) posades al seu abast, que demanen un tracte diferencial a un perfil determinat d'usuaris, que resta descobert pel servei de tutoria. A nivell de segmentació d'usuaris, aquests serien tipificats com usuaris d'alt nivell representatiu dins l'organització, essent a grans trets, l'alcalde, tinentes d'alcalde, regidors, grup de govern i oposició, i gerents.

Per tant, el servei de cortesia té per objectiu donar suport funcional sobre un entorn de treball TIC corporatiu i/o BYOD (propri dispositiu, atès que el perfil directiu porta el seu propi dispositiu en ocasions), on es faci èmfasi especial en la introducció i incorporació d'infraestructura TIC innovadora i eines ofimàtiques no estàndards; a banda de requerir d'un nivell de servei (indicador valoració del servei superior a l'estàndard) i d'un perfil d'interlocució tècnic superior (interlocució amb gerents i càrrecs de govern), a l'estàndard definit.

D'altra banda, es pretén integrar la figura del gestor de sistemes d'informació (no descrita dins l'organigrama municipal però, actualment, en la majoria dels casos, sent suportada per tècnics de les Direccions de Serveis Generals de les àrees de negoci); per tal de donar suport als sectors, districtes, i organismes autònoms, dins aquest contracte.

L'objectiu és assumir progressivament les funcions d'adaptació dels sistemes d'informació i lloc de treball TIC, específics de cada àrea, per una figura de gestor de sistemes d'informació multidisciplinari, integrant les funcions d'àmbit TIC, en l'IMI.

Específicament, les tasques que cal cobrir mitjançant el servei de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació per l'Ajuntament de Barcelona són:



- La funció de tutoria, consisteix en la prestació d'ajut als usuaris per a la utilització de l'entorn de treball TIC (PC, portàtil, dockstation, eines de videoconferències, impressora, telèfon fixe/mòbil, smartphone), tant en mode presencial com en mode de treball a distància emprant les diferents tecnologies existents i/o futures d'accés remot (Pulse, Global Protect, getaces entre d'altres) sobre la maqueta corporativa (en evolució al *Modern Digital Workplace*) basada en aquests moments en programari llicenciat (Windows 10, Outlook 2013 i Office 2010), i/o POVI/RemoteAPP (virtualització d'alguna plataforma de les anteriors), fent èmfasi especial en el sistema operatiu, aplicacions, eines col·laboratives i les eines ofimàtiques habituals més utilitzades en l'estació de treball (client correu, aplicacions edició documents i eines videoconferència i/o col·laboració), per a la realització de la feina diària. L'ajuda pot estar motivada per diferents raons: implantació de noves eines o versions de les eines existents, falta de coneixement de l'eina, etcètera.
- La funció de cortesia TIC consisteix en la prestació d'un servei de proximitat i cortesia als usuaris considerats VIP dins l'Ajuntament (alcalde, tinent d'alcalde, regidors i gerents), fent èmfasi especial en l'entorn específic de lloc de treball TIC (PC, portàtil, dockstation, eines de videoconferència, tauleta, impressora, telèfon fixe/smartphone)/ BYOD (propi dispositiu); tenint en compte la tipologia d'accessibilitat i de disponibilitat d'aquests usuaris.
- La funció de suport en la gestió dels sistemes d'informació consisteix en la prestació de l'acompanyament de la implantació i la planificació dels projectes liderats per l'IMI en el territori, així com la interlocució pel bon funcionament dels serveis entre IMI-Ajuntament, i la planificació territorial TIC.
- La funció de formador consisteix en ajudar a generar ecosistemes de coneixement per als diferents components del servei, que redunda en generació de materials d'autoaprenentatge o ajuda a l'usuari final, per enfocar com solucionar un problema que hagi pogut esdevenir, i/o obtenir procediments de bon ús en les eines corporatives associades al Lloc de Treball.
- La funció de suport és transversal en tots els perfils considerats, i consisteix en ajudar a l'usuari a solucionar el problema que ha generat la consulta, diagnosticant si es tracta d'una incidència i l'impacte de la mateixa, garantint que la seva solució es faci mitjançant els procediments ja establerts per l'IMI amb la major celeritat possible.

Es pretén que durant la prestació del servei es diagnostiqui la solució tècnica concreta de les incidències de mal funcionament detectades en algun dels elements de programari o maquinari utilitzats per l'usuari. Tot i que aquesta tasca és responsabilitat del personal tècnic designat per part de l'IMI, també forma part de l'objecte del present contracte la implementació de solucions provisionals per assegurar la continuïtat del servei en la mesura que això sigui possible i d'acord amb les especificacions establertes per l'IMI dins l'àmbit d'aquest contracte.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. 72100000-6 (Servicios de consultoria en equipos informáticos), atenent a la tipologia de serveis que conformen l'abast del mateix d'acord amb l'especificació que consta a l'apartat 2 del plec de prescripcions tècniques.



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

3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'IMI no disposa en aquests moments dels recursos humans i materials necessaris per dur a terme aquestes tasques. Actualment el volum necessari per donar cobertura territorial és de 27 persones que tenen un perfil de gestor TIC amb coneixement molt profund del negoci on donen suport tant a nivell de coneixement formal com informal. Aquest tipus de recursos no està definit en el sistema d'ordenació municipal de llocs de treball de l'Ajuntament de Barcelona. És per això que es proposa la contractació d'aquests serveis mitjançant un procediment obert tot entenent que d'aquesta forma es garanteix la màxima concurrència i competitivitat per obtenir les millors condicions econòmiques i tècniques.

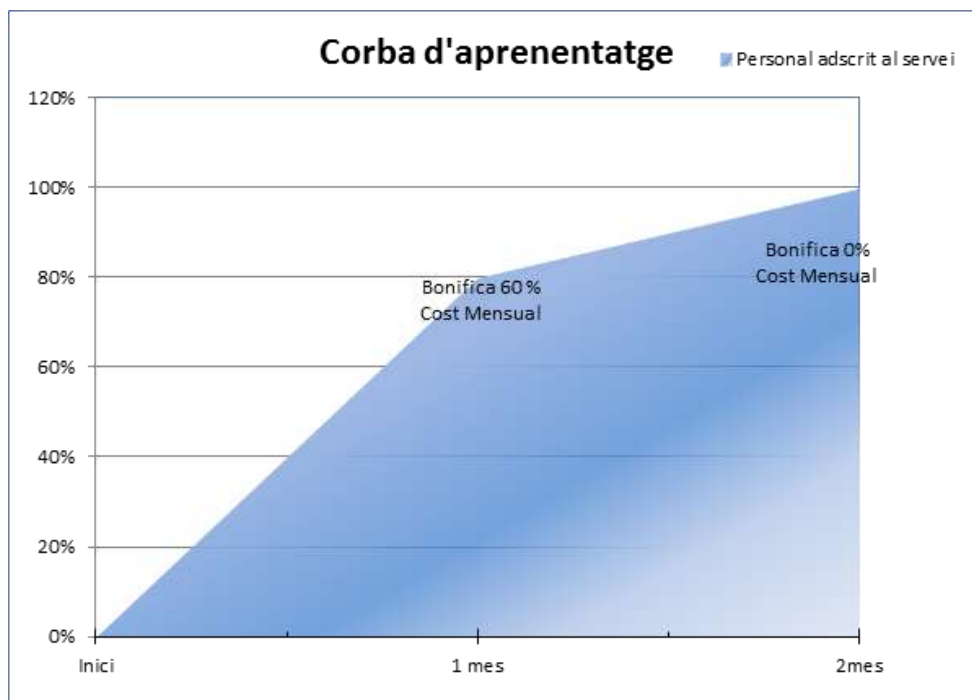
4. DURADA I CàLCUL DEL PREU DEL CONTRACTE

4.1. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà vigència a partir del dia 1 de febrer de 2025, o el dia següent a la seva formalització si aquest fos posterior, i tindrà una durada màxima de 12 mesos.

S'estableix una corba d'aprenentatge de 2 mesos, on es poden donar dues casuístiques:

- Adjudicatari entrant idèntic a Proveïdor actual: En aquesta situació els dos mesos són a cost zero, ja que l'antic proveïdor no té corba d'aprenentatge i estarà assumint el servei amb els nivells de servei acordats. Implementarà les millores incorporades en la seva proposta en aquest període del contracte, per ser actives a partir del tercer mes del contracte.
- Adjudicatari entrant diferent a Proveïdor actual: En aquesta situació, es preveu una corba d'aprenentatge de dos mesos, on el primer mes es bonifica un 60% del cost mensual del servei previst (proveïdor entrant assumeix el 40% del cost d'aquest mes) , i el segon mes és a cost zero (proveïdor entrant assumeix el 100% del cost d'aquest mes).



A nivell de planificació de transferència del coneixement, el **primer mes** està enfocat a obtenir coneixement sobre:

- Procediments IMI: Interlocució amb les diferents àrees operatives de servei IMI: SAU, oficina Tècnica d'Explotació, SMO (Oficina de servei), referents de servei, referents territorials, referents de sector, entre d'altres; bàsicament, qualsevol àrea operativa que sigui susceptible de donar servei finalista a l'Ajuntament.
- Procediments Servei Actual Tutoria: Actuacions, visites, projectes, gestió de consultes, queixes, incidències i peticions.
- Funcions del Service Manager: Establiment gestió organitzativa servei territorial.
- Eines Gestió Servei: Reporting i Quadre de Comandament, Manteniment edificis, Entorn de col·laboració. Adaptació de l'entorn d'eines de gestió necessàries per l'execució del servei, segons requeriments definits en l'apartat 2 del present plec de prescripcions tècniques.
- Gestió servei: Implementació de la gestió operativa territorial, amb un 80% de les persones dedicades al servei.

Durant el **segon mes** el traspàs de coneixement estaria enfocat en:

- Servei Gestió centralitzada territori: Coneixement del territori a nivell de persones interlocutores, procediments de relació i actuació a : Casagran, Prevenció i Seguretat, IMEB, OAE's, Urbanisme i Habitatge, Serveis Urbans-Mobilitat-Infraestructures, Cultura, Foment Ciutat, IMU, IMPU i d'altres territorials dins Districtes.
- Servei Gestió descentralitzada de centres i Gestió Territorial: Coneixement del territori a nivell de persones interlocutores, procediments de relació i actuació a: Districtes, Drets Socials, Cultura i Entitats.



- Gestió del servei: Gestió operativa territorial amb el 100% dels recursos dedicats, implementació ANS's i implementació millores servei nou proveïdor.
- Eines Gestió Servei: Reporting i Quadre de Comandament, Manteniment d'edificis , Entorn de col·laboració.

4.2. IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà un import total d'1.405.281,90 €, IVA inclòs, dels quals 1.161.390,00 € corresponen al pressupost net i la resta de 243.891,90 € a l'IVA del 21%.

D'aquest import total d'1.405.281,90 € (IVA exclòs), 1.272.708,13 € (IVA exclòs) aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2025 i 132.573,76 € (IVA exclòs) aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2026.

Aquest contracte es finançarà amb càrrec al Capítol II del pressupost de l'IMI.

Any	Net	IVA	Total
2025	1.051.824,90 €	220.883,23 €	1.272.708,13 €
2026	109.565,10 €	23.008,67 €	132.573,77 €
TOTAL	1.161.390,00 €	243.891,90 €	1.405.281,90 €

4.3. METODOLOGIA PER A LA JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS

La determinació del pressupost base de licitació es justifica a l'annex I de justificació del preu del contracte que forma part d'aquest informe.

5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (V.E.C.)

El Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) és de 2.708.449,13 € euros, incloent les pròrrogues i modificacions que s'han previst.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	VE modificacions amb decrement del cost econòmic	SUMA
2025	1.051.824,90 €	0,00 €	77.426,00 €	- 77.426,00 €	1.129.250,90 €
2026	109.565,10 €	1.205.216,04 €	77.426,00 €	- 77.426,00 €	1.392.207,14 €
2027	0,00 €	109.565,09 €	77.426,00 €	- 77.426,00 €	186.991,09 €
TOTAL	1.161.390,00 €	1.314.781,13 €	232.278,00 €	- 232.278,00 €	2.708.449,13 €

(*) L'import anual de la prorroga es superior a l'import anual del contracte, ja que s'ha de tenir en compte que en l'etapa inicial del contracte dels 12 mesos hi ha 2 mesos d'assumpció del servei on depenent de si hi ha canvi d'adjudicatari o no es facturarà un import o un altre.



6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència del present contracte podrà prorrogar-se per acord de l'òrgan de contractació, comunicant-se l'avís d'aquesta voluntat de prorrogar al contractista dos mesos abans de la finalització de la vigència inicial del contracte o de les seves pròrrogues, fins a un màxim de 12 mesos. Aquest acord de l'òrgan de contractació serà obligatori per a l'empresari.

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

7. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte, un cop adjudicat i al llarg de la seva durada, pot ser modificat per diverses causes o circumstàncies previstes i precises en funció de cadascun dels serveis objecte del plec que s'acompanya.

7.1. IMPORTS MÀXIMS DE MODIFICACIÓ

El present contracte es compon dels serveis del contracte detallats en l'apartat 2 del plec de prescripcions tècniques.

El percentatge màxim d'ampliació és del 20,00% de l'import del contracte (IVA inclòs) i el percentatge màxim de disminució previst és del 20,00% de l'import del contracte (IVA inclòs).

7.2. RESUM ECONÒMIC DELS POSSIBLES AUGMENTS O DISMINUCIONS DEL CONTRACTE

La següent taula mostra la distribució d'importos corresponents a les possibles modificacions per causes precises i previstes i la distribució sobre els diferents serveis:

Causas previstes de modificació	Import contracte (IVA inclòs)	% Ampliació sobre import del contracte	Import màxim ampliació (amb IVA)	% Disminució sobre import del contracte	Import màxim disminució (amb IVA)
Modificacions per augment o disminució de volumetries en Serveis/Tecnologies/Eines/Aplicacions	1.405.281,90 €	20,00%	240.703,85 €	20,00%	240.703,85 €
TOTAL	1.405.281,90 €	20,00%	240.703,85 €	20,00%	240.703,85 €



7.3. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PER SERVEI

Degut a la naturalesa del contracte i els serveis que conformen el seu abast, existeixen diferents motius que poden suposar una ampliació i/o disminució del contracte. A continuació es mostra per a determinats serveis de contracte els motius que poden donar lloc a una modificació del mateix.

El detall de cadascun d'ells s'especifica en els següents punts:

1- Existeixen diverses tecnologies per poder accedir a les plataformes corporatives des de fora de la xarxa corporativa. Aquestes tecnologies estan en constant evolució i és molt probable que es doni un creixement d'aquestes, degut a l'adopció del teletreball parcial per part de la plantilla municipal, així com per necessitats d'accés a les plataformes corporatives per part de proveïdors externs o des de ubicacions fora de la xarxa corporativa.

Dintre d'aquestes tecnologies s'inclouen l'anomenada **POVI**, que és la plataforma d'estacions Windows virtualitzades, l'accés amb **VPNs** a alguns serveis concrets corporatius, o d'altres VPNs que habiliten accés més ampli a la xarxa corporativa. Així com la tecnologia de les **RemoteApps** que són aplicacions virtualitzades i accessibles des de fora de la xarxa corporativa.

Totes aquestes tecnologies, estan en constant evolució i un creixement d'aquestes o alguna modificació substancial de les tecnologies que les sustenta, pot tenir un elevat impacte amb els usuaris, afectant al present contracte i requerint una ampliació del servei inicialment previst.

2. D'altra banda, està previst que durant la vigència d'aquest contracte es dugui a terme el desplegament del nou model de Lloc de Treball anomenat el **Modern Digital Workplace**, que comportarà el desplegament inicial dels següents projectes, amb impacte en el lloc de treball TIC de l'usuari final:

- **Office 365**
- Ús corporatiu i distribució de la plataforma col·laborativa **Teams**.
- Ús de sistemes de emmagatzematge al núvol com el **One Drive**.
- Altres aplicacions associades a Office 365: Copilot, Planner, To do, Viva engage, Viva connections, Viva Learning, Forms, Sharepoint, PowerBi, WhiteBoard, Sway, dins el catàleg del portfoli de solucions de col.laboració en el núvol.

En cas de produir-se aquest desplegament, implicarà la necessitat d'un increment de la dedicació dels perfils inicialment prevista, per a la incorporació dels nous serveis que caldrà desplegar, conèixer i donar suport als treballadors i treballadores municipals, la qual cosa comportarà la necessitat d'incrementar el servei de "tutoria, cortesia TIC i suport presencial".

3- D'altra banda, està previst que durant la vigència d'aquest contracte es dugui a terme el desplegament d'altres projectes que afecten de manera transversal i que tenen impacte en el lloc de treball TIC de l'usuari final:

- Implementació del Catàleg de Lloc de Treball
- Model de facturació pagament per ús del Lloc de Treball



- Polítiques del nou model de Lloc de Treball
- Perfilat funcional del nou model de Lloc de Treball
- Virtualització del Lloc de Treball
- Extensió Wireless
- Integració Col·laboració – Videoconferència en el paquet de Lloc de Treball
- Adequació del GID existent a l'Ajuntament al nou entorn de perfilat funcional
- Entorn Mobilitat
- Entorn de col·laboració Corporatiu
- Adequació de sales de reunions a la proposta de perfils. Adequació física i lògica de sales tècniques de l'Ajuntament de Barcelona
- Disseny i implementació de CRM i URM de l'IMI
- Enriquiment de la botiga d'aplicacions amb conjunt d'aplicacions de productivitat personal amb caràcter transversal i comunes del lloc de treball en mobilitat per perfil.
- Oficina sense papers
- Transformació serveis verticals de mobilitat corporativa

En cas de produir-se aquest desplegament, implicarà la necessitat d'un increment de la dedicació dels perfils inicialment prevista per la incorporació dels següents nous serveis a suportar: Videoconferència, Printing consolidat, gestió del coneixement i eines associades a la gestió interna del treballador municipal, la qual cosa comportarà la necessitat d'incrementar el servei de "tutoria, cortesia TIC i suport presencial".

4- Si s'acorda donar serveis de tutoria a més dependències municipals i/o número d'usuaris, segmentats en cada categoria, dels que es preveuen en el contracte inicial, que és de 14.318 usuaris i 248 dependències, fins a un màxim de 23.106 usuaris repartits en un màxim de 690 dependències.

En el cas del servei de cortesia TIC (alcalde, tinent d'alcalde, regidors, gerents, aparell de govern i oposició), el volum actual és de 252 usuaris, on hi ha un volum estimat per reorganització cartipàs municipal i identificació de nous càrrecs proper als 400 usuaris.

En el cas del servei de suport a la gestió dels sistemes d'informació, si es decideix incorporar la resta de Districtes no inclosos (com a màxim 2 addicionals), la resta de sectors (com a màxim 12 addicionals, per exemple donar cobertura a les OAC's, àmbit Àrea Urbanisme, Mobilitat, Serveis Urbans, Infraestructures, Àrea Drets Socials, Àrea Prevenció i Seguretat, Àrea Cultura) i/o donar suport a Instituts (p. exemple: Mercats, Institut Municipal de paisatge urbà, Parcs i Jardins), Consorcis (p. exemple: Educació), Agències, Empreses i/o entitats addicionals (com les descrites en la corona terciària de l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, no cobertes en l'actualitat).

5- Si s'acorda incloure el suport de les sales de l'Ajuntament de Barcelona dins el servei per donar cobertura a l'equipament TIC, amb la següent tipificació:

S'han definit 4 perfilats de Sales

PS01 - Sala de reunions amb capacitats molt avançades, preparada per dotar als usuaris d'un entorn de treball plenament col·laboratiu.



PS02 - Sala de reunions amb capacitats intermitjtes, preparada per dotar als usuaris d'un entorn de treball plenament col.laboratiu.

PS03 - Sala de reunions amb capacitats bàsiques, que incorpora un escriptori de treball.

PS04 - Sala de reunions amb capacitats de treball bàsiques.

Per la definició d'aquests 4 perfilats s'ha utilitzat un grup de 9 indicadors de capacitat:

- Entorn de treball col.laboratiu
- Pissarra digital
- Videoconferència
- Portàtil o tauleta
- Projectió des de dispositius mòbils (Screen sharing/Air play)
- Telèfon
- Projector
- Connectivitat WiFi (corporativa i convidats)
- Connectivitat Ethernet

6- Està previst desplegar solucions sobre el parc mòbil i aplicacions sobre mobilitat, enrolament, afectant el procés d'enrolament dels **dispositius mòbils** corporatius dintre de la plataforma **UEM** del Mobile Iron, generant canvis d'ús i usabilitat a les persones usuàries amb els seus dispositius mòbils corporatius. Aquests dispositius, al passar a ser gestionats centralitzadament des de el IMI, es poden activar diverses configuracions, com per exemple crear una botiga d'aplicacions corporatives, amb la qual cosa el suport del present contracte es veuria incrementat.

7- Si s'aprova la introducció dels dispositius de format tauleta digital com a nou servei per a les persones usuàries implicarà noves casuístiques per als usuaris tals com utilització de les botigues corporatives o del Google play, dispositius perifèrics de les pròpies tauletes, etc.

Tanmateix això implicarà un augment en la dedicació del servei de tutoria al treballador municipal, la qual cosa comportarà la necessitat d'incrementar el servei de "tutoria, cortesia TIC i suport presencial".

8- S'ha vist com la seguretat adquireix cada cop més rellevància a les corporacions, i com es van afegint nous sistemes de seguretat digital (comprovacions de doble factor així com gestió de certificats digitals: Duo Mobile, Google Authenticator, Microsoft Authenticator, etc...), que en moltes ocasions tenen un impacte en les persones usuàries dels serveis TIC, així com accions correctives, com renovacions a gran escala de les contrasenyes que es poden dur a terme..., i que poden requerir d'un augment de dedicació del servei de tutoria.

9- Actualment, a nivell de cobertura el tutor d'entitats dona suport en l'entorn de lloc de treball relacionat amb SAP-ECOFIN/SICE/SIGFON a un conjunt definit d'entitat que pot veure's incrementat per el volum d'usuaris a atendre en les entitats descrites en l'annex 4, pel volum d'entitats a atendre i/o conjunt de tasques relacionades dins l'àmbit de lloc de treball que provoqui la necessitat d'incrementar el suport del servei de tutoria.



10- D'altra banda, si per requeriments organitzatius interns, per processos de regularització i/o internalització dels serveis, es necessita redimensionar els equips desplegats en el territori, adaptant-los a les demandes i/o necessitats dels diferents clients on es troba desplegat el servei, l'IMI podrà reduir les necessitats de prestació del servei en un territori, reduint conseqüentment la prestació i l'import de manera proporcional al recurs del servei que s'elimina.

7.4. METODOLOGIA DE MODIFICACIÓ DE CONTRACTE.

L'increment o decrement del preu del contracte es calcularà en base al preu mensual del servei de tutoria, cortesia TIC i suport en la gestió dels sistemes d'informació, respectivament, proposat per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica. El càlcul es farà en base al perfil requerit, el temps d'execució requerit i l'import en base al preu/mes pel perfil necessari per assumir la demanda.

Les empreses licitadores informaran a la seva oferta dels preus unitaris per perfil només als efectes del càlcul de l'import de les possibles modificacions que en aquesta clàusula es contemplen.

8. REVISIÓ DE PREUS

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

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

En virtut d'allò exigint en l'art. 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic es justifica el següent:

1- Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 156 i ss de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

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

2- Que la valoració de les proposicions per determinar l'oferta més avantatjosa atindrà a una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu, tal i com estableix l'article 145.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

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

La puntuació màxima serà de 100 punts.

La puntuació que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor no supera el 40% de la puntuació total de conformitat a la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de



contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16, degut al fet que l'ampli abast, la complexitat i la naturalesa del contracte fa que sigui necessari valorar criteris de judici de valor per part del responsable del contracte. Per poder avaluar de manera exhaustiva, justa i adient les propostes dels licitadors no és possible prescindir de cap d'aquests criteris. Amb aquesta ponderació per un total de 40 punts permeten incloure criteris de valoració per cadascuna de les parts rellevants de la proposta i considerar tots els aspectes necessaris que comportin una millora en la qualitat de l'execució del contracte.

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

• Proposta tècnica de Quadre de Comandament i eina de gestió.....fins a 7 punts

S'atorgarà una major puntuació a aquelles propostes que aportin millores en la gestió, traçabilitat i seguiment del servei, centrant-se en l'eina de Quadre de Comandament i de gestió, aportant exemples de l'estructura del quadre per facilitar el poder validar el contingut de manera efectiva, l'accessibilitat, traçabilitat i la periodicitat d'obtenció dels informes/documents previstos a l'apartat 2 i 3 del plec de prescripcions tècniques mitjançant el seguiment de les diverses tasques del contracte.

▪ Quadre de Comandament fins a 7 punts

Es valoraran segons el seu contingut i nivell de detall els següents aspectes de la proposta de Quadre de comandament per a poder gestionar el servei:

- Que presenti l'estat d'execució de les tasques per a cada servei, permetent el nivell d'agregació de la informació fins a 1 punt
- Que presenti una estratificació de les dades, vinculat amb l'eina de gestió, que afavoreixi la presa de decisions fins a 1 punt
- Que millori el contingut dels informes ajudant a definir estratègies de gestió i/o analitzar tendències fins a 1 punt
- Que millori i/o faciliti l'accessibilitat dels informes per part dels membres del Comitè de Direcció i del Comitè de Gestió (seguiment del contracte) previstos a l'apartat 3 del plec tècnic fins a 0,5 punts
- Que sigui més complert respecte el volum de dades que recull fins a 0,5 punts
- Que permeti validar automàticament l'estat dels indicadors de cada servei i la gestió d'incompliment dels indicadors, segons les mètriques associades fins a 1 punt
- Que integri la possibilitat de la visió per servei, associada al catàleg de serveis (CMDDB) fins a 2 punts



Justificació criteri: Una millora de les eines per gestionar el servei a nivell directiu per governar la gestió del servei, a banda, del contingut, accessibilitat i periodicitat d'enviament dels informes de seguiment, de la traçabilitat de les tasques, entre d'altres, ens aportarà més informació per gestionar i controlar la qualitat del servei de manera que redundi en una millora del producte final a través de la millora contínua. Alhora que com més ben organitzada estigui la informació reportada i més usabilitat tingui el quadre de comandament i l'eina de gestió, més eficaç i eficient serà la feina dels referents de territori i gerència, i més seguiment fidel i comunicació fiable es podrà donar a la Direcció.

• **Proposta de model Pla Devolució del Servei..... fins a 8 punts**

S'atorgarà major puntuació a aquelles propostes tècniques que aportin millores sobre el model i contingut del pla de Devolució del servei, d'acord amb el que estableix l'apartat 5.6 del plec de prescripcions tècniques.

▪ **Proposta de calendari i taula RECI detallada..... fins a 6 punts**

Es valoraran els aspectes següents:

- La proposta de d'accions emmarcades en un calendari que provoqui el menor impacte en l'execució final del servei..... fins a 1 punt

- La proposta de Taula RECI que contingui un detall més ampli de les accions a realitzar per la devolució del servei..... fins a 1 punt

- El contingut de les accions que sigui més completa respecte al coneixement que s'ha de trametre.....fins a 2 punts

- El detall en l'explicació i mostra de l'índex i en els equips implicats en la transmissió del coneixement..... fins a 1 punt

- El detall de la documentació associada en la devolució del servei, que ajudi a disposar d'una base de dades de coneixement àmplia..... fins a 1 punt

▪ **Proposta de creació, generació i transmissió del Pla de devolució.....fins a 2 punts**

Es valoraran els aspecte següents:

- Proposta de creació del pla de devolució dinàmica, que permeti disposar d'un pla actualitzat de manera semestral..... fins a 1 punt

- Proposta de transmissió del Pla de devolució a l'adjudicatari que minimitzi la pèrdua del coneixement en el traspàs..... fins a 1 punt

Justificació del criteri: Com més ben organitzat i planificat sigui el Pla de devolució del servei, l'impacte d'una gestió del canvi serà menor, en el cas que hi hagi un canvi de proveïdor, afectant de manera directa en la provisió del servei a l'Ajuntament.



- **Proposta tècnica d'organització del servei i model de treball.....fins a 13 punts**

Es valoraran les propostes de millora del model de treball proposat i l'organització en la prestació del servei que afavoreixi la millora del servei a l'usuari final, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, a raó de:

- Organització i model de treball en la prestació del servei.....fins a 4 punts

Es valorarà la proposta d'un model de treball, que:

- Garanteixi la productivitat, automatitzant les tasques definides segons les taules RECI's i facilitant plantilles personalitzades per cadascun dels components del servei, que reflecteixin diàriament la seva dedicació i els usuaris als quals prestarà servei.....fins a 1 punt
- Garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, facilitant els procediments específics per cadascuna de les tasques, que permetin treballar de manera estandarditzada i autònoma als prestadors del servei fins a 1 punt
- Garanteixi la coordinació entre els equips implicats en l'acompanyament en el lloc de treball de l'usuari (Coordinació SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres).....fins a 1 punt
- Garanteixi la satisfacció de l'usuari eliminant els punts de dolor entre els diferents equips que donen cobertura a l'usuari (SAU, Lloc de Treball, Telecomunicacions, Seguretat, entre d'altres serveis finalistes en N1-N2-N3)..... fins a 1 punt

- Organització dels equips en la prestació del serveifins a 9 punts

Es tindran en compte els aspectes següents:

- Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi una cobertura sense interrupcions del servei i una eficiència en la seva execució, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques..... fins a 1 punt
- Per la proposta que garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, permetent millorar l'automatització en la reobertura de la gestió de les incidències i peticions, i el traspàs entre els diferents membres del servei..... fins a 1 punt
- Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi l'eficiència en la cobertura davant de puntes de carrega de feina i baixes puntuals en el servei, i una coordinació eficaç de les cobertures de les baixes respectant els mínims establerts en l'apartat 3-4-5 del plec de prescripcions tècniques..... fins a 1 punt
- Per la proposta que garanteixi l'eficiència en la cobertura de les puntes de feina provocades pels puntuals desplegament de projectes transversals, redistribuint les persones a les cobertures de les puntes entre els equips per garantir l'execució de les tasques assignades..... fins a 1 punt



- Per la proposta d'un model d'interrelació més fluida, àgil i transparent entre l'adjudicatari i el departament DSLT, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques..... fins a 1 punt

Millora dels comitès:

- Proposta d'un model de relació territorial, que permeti alinear els indicadors del servei amb la planificació del servei al territori fins a 1 punt
- Per la proposta d'un model de coordinació entre els diferents equips assignats al territori gestionat per l'OTT que permeti la coordinació eficient i eficaç del servei.....fins a 1 punt

Millora de la coordinació dels equips per part OTT:

- Per la proposta d'un model de coordinació territorial per part de l'OTT, que permeti gestionar de manera eficient i eficaç el personal en el territori fins a 1 punt
- Per la proposta d'un model d'organització on l'OTT gestiona de manera eficient la coordinació amb d'altres serveis (SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres).....fins a 1 punt

Justificació del criteri: Una millor organització del servei i el seguiment d'un model de treball adequat, tant a nivell de prestació de les tasques de coordinació com de l'estructuració dels equips, contribuirà a millorar el funcionament del servei i l'atenció proporcionada als usuaris i per tant de la seva qualitat final.

• **Pel Model d'indicadors adicional de compliment del Servei (ANS).....fins a 4 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model adicional d'indicadors pel seguiment del servei, d'acord amb allò previst en l'Annex 4 del plec de prescripcions tècniques, així com un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors.

Es valorarà que:

- Els indicadors presentats permetin avaluar, en la periodicitat establerta, el rendiment i l'acompliment de la prestació del servei..... fins a 2 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

- Definició i tipus d'indicador fins a 0,5 punts
- Fórmula de càlcul fins a 0,5 punts
- Rang del resultat (Llindar 1 a Llindar 4)..... fins a 0,5 punts
- Font de dades fins a 0,5 punts



- La proposta d'indicadors addicionals, sempre i quan els indicadors proposats es considerin coherents, idonis i viables fins a 2 punts

Es valoraran els següents aspectes:

- Coherència i idoneïtat dels indicadors addicionals, en el sentit que estiguin alineats amb els objectius del servei (apartat 2.1 i 5.4 del plec de prescripcions tècniques).....fins a 1 punt
- Viabilitat dels indicadors addicionals, és a dir, que siguin calculables.....fins a 1 punt

Justificació criteri: Un millor model d'indicadors de compliment del servei (ANS) permetrà avaluar el rendiment del contracte i la correcta execució dels serveis previstos en aquest en termes de qualitat.

- **Per la proposta de la gestió de l'inventari (contactes/edificis) integrats en l'eina de gestió.....fins a 2 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model, processos i funcionalitats implementades en el servei per a la gestió diària de les dades dels contactes tant funcionals com orgànics del servei (persones, edificis, entre d'altres), d'acord amb allò previst en l'apartat 2.2.3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- L'eina permeti la integració d'informació d'inventari, tant a nivell funcional com a nivell orgànic gestionat pel servei..... fins a 2 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

- Modularitat de les dades , interfície d'entrada usable..... fins a 1 punt
- Entorn Web i integració amb d'altres eines de servei..... fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora en la gestió de l'inventari, en concret contactes d'edificis/seus, validats de manera funcional/orgànica, permetran una millora en la comunicació cap a l'usuari final oferint per tant un servei de millor qualitat.

- **Per la proposta de millora de la cobertura del servei a les corones primària, secundària i terciària..... fins a 3 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió per una millora en la cobertura de les corones primària, secundària i terciària, tant a nivell de gestió diària en la coordinació dels equips, com de cobertura de baixes i de puntes de carrega de feina, d'acord al previst en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:



- El procés de desplegament i cobertura de les corones secundària i terciària milloren en base al servei proposat..... fins a 3 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

- Major cobertura de la corona primària fins a 1 punt
- Major cobertura de la corona secundària..... fins a 1 punt
- Major cobertura de la corona terciària..... fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora en les cobertures de les corones, redunden en una major presència en el territori i un increment del nivell de satisfacció dels usuaris.

- **Per la proposta tècnica que gestioni el coneixement del servei que permeti fer més eficient la resolució de consultes, dubtes i automatització de les tasques efectuades pel servei..... fins a 3 punts**

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió del coneixement que permeti garantir que les tasques desenvolupades per part de l'equip son executades emprant el mínim de recursos possibles, categoritzant la informació en base al coneixement funcional/tècnic abast de les seves tasques, garantint la compartició del coneixement entre els membres de l'equip del servei, i si s'escau d'altres equips, d'acord al previst en l'apartat 2 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- La proposta de gestió del coneixement del servei fins a 3 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

- Organització de la gestió del coneixement del servei..... fins a 1 punt
- Estructuració del coneixement per categories..... fins a 1 punt
- Cicle de vida de la gestió del coneixement del servei..... fins a 1 punt

Justificació criteri: Una millora en la gestió del coneixement, permet disposar d'una millor atenció i resolució davant les dubtes i consultes dels usuaris, incrementant el nivell de satisfacció rebut.

b. Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluables de forma automàtica.....60 punts

- **Pel preu ofert.....20 punts**

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



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

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació, i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#):

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

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

• **Experiència de l'equip tècnic assignat a l'execució del contracte.....fins a 36 punts**

En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa dintre dels mínims establerts a l'apartat 4 del plec de prescripcions tècniques per la seva especificitat dintre de l'administració pública, així com experiències addicionals per sobre dels mínims establerts a l'apartat 4 del referit plec.

Experiència en determinats àmbits de l'administració pública i número d'usuaris.....fins a 26 punts

En base a la ubicació física (dependències municipals de les àrees) on el personal adscrit al contracte haurà de prestar el servei, serà valorable acreditar experiència professional relacionada amb l'àrea assignada així com una major experiència tant a nivell d'equip com a de major acreditació temporal per part de les persones que conformen l'equip:

• **Pel perfil Tutor (junior/sènior) – Tutor Cortesia de l'Àrea de Recursos, Economia i Promoció Econòmica, on s'exigeixen 5 persones amb dedicació exclusiva o parcial.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants, dins del seu àrea central, dedicada a la gestió interna administrativa de la corporació donant suport a un volum de més de 1.500 usuaris en funcions de serveis dedicats a la gestió interna administrativa, de l'organització executiva i gerencial i política, en els àmbits econòmic-financer i pressupostari, així com en l'àmbit jurídic i contractual, i de gestió de recursos humans en els àmbits de la gestió gerencial, recaptació, pressupostos, serveis jurídics, serveis de contractació, serveis de RRHH, alcaldia, aparell de Govern i representació política.



- **Pel perfil Tutor (junior/sènior) – Responsable Gestió Sistemes d'Informació de la Gerència Coordinació Territorial - Districtes, on s'exigeixen 9 persones amb dedicació exclusiva.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants en l'àrea de Coordinació Territorial donant suport a funcions de coordinació territorial en més d'un districte (entenen un districte com la unitat organitzativa d'un conjunt de barris d'una ciutat), amb un volum de més de 80 usuaris/Districte.

- **Pel perfil Tutor (junior/sènior) de l'Àrea Prevenció i Seguretat, on s'exigeixen 3 persones amb dedicació exclusiva o parcial.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants en serveis a un volum de més de 4.500 usuaris dins de l'àmbit de Prevenció i Seguretat o similars, donant suport a funcions de: Serveis de Prevenció i Seguretat i Bombers en l'àmbit de prevenció, seguretat i mobilitat principalment.

- **Pel perfil Tutor (junior/sènior) – Responsable Gestió Sistemes d'Informació de l'Àrea Urbanisme, Serveis Urbans, Mobilitat i Infraestructures, on s'exigeixen 3 persones amb dedicació exclusiva o parcial.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants donant suport a un volum de més de 2.300 usuaris d'equips professionals amb funcions pròpies urbanístiques, d'arquitectura i de planejament, medi ambientals i de control del cicle de l'aigua; així com de la gestió de l'espai públic i de les infraestructures, o similars.

- **Pel perfil Tutor (junior/sènior) de l'Àrea Drets Socials, Salut i Cooperació Internacional, on s'exigeixen 4 persones amb dedicació exclusiva o parcial.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants, donant suport a un volum de més de 3.350 usuaris amb tasques pròpies de serveis socials i donant suport a equips professionals especialitzats en serveis públics d'atenció a les persones així com de polítiques d'habitatge i benestar social.



- **Pel perfil Tutor (junior/sènior) – Responsable Gestió Sistemes d'Informació de l'Àrea Cultura, Educació, Esports i Cicle de Vida , on s'exigeixen 3 persones amb dedicació exclusiva o parcial.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants donant suport a un volum de més de 1.600 usuaris dintre de l'àmbit d'educació.

- **Pel perfil Tutor (junior/sènior) per cobertura de les entitats SAPEcofin/SIGFON, on s'exigeix 1 persona amb dedicació exclusiva.**

Es valorarà que, de l'experiència mínima exigida al plec de prescripcions tècniques, com a mínim 2 anys d'experiència s'hagin adquirit en la prestació de serveis de l'abast del contracte en una administració pública de més de 150.000 habitants donant suport a usuaris en funcions d'àmbit TIC emmarcat en l'àmbit del lloc de treball que requereixen les entitats per treballar amb les eines transversals corporatives (SAP Ecofin, SICE, SIGFON) dins entorn econòmic-financer de l'Ajuntament de Barcelona.

Els punts s'atorgaran en funció de si l'equip de treball a adscriure per part de les empreses licitadores compleix els requeriments anteriors segons els següents percentatges:

- Si entre el 67% i el 73% de l'equip compleix el requeriment se li assignaran...22 punts
- Si entre el 74% i el 80 % de l'equip compleix el requeriment se li assignaran...23 punts
- Si entre el 81% i el 88% de l'equip compleix el requeriment se li assignaran...24 punts
- Si entre el 89% i el 99% de l'equip compleix el requeriment se li assignaran...25 punts
- Si el 100 % de l'equip compleix el requeriment se li assignaran.....26 punts

Experiència addicional de fins a 3 anys en determinats àmbits de l'administració pública i número d'usuaris.....fins a 5 punts

Es valorarà l'experiència addicional de fins a 1 any a la definida i valorada a l'apartat anterior de dos anys en l'execució dels serveis segons els escenaris d'ubicació de prestació de servei descrit.

Els punts s'atorgaran en funció del percentatge de persones amb experiència addicional de 3 anys complerts en l'àmbit d'àrea d'ubicació de prestació del servei descrit segons els següents paràmetres:

- 50% de l'equip se li assigna 3 punts
- 51%<x<80% de l'equip se li assigna 4 punts
- 81%<x<100% de l'equip se li assigna 5 punts



Experiència addicional de 4 anys o més en determinats àmbits de l'administració pública i número d'usuaris.....fins a 5 punts

Es valorarà l'experiència addicional de 4 anys o superior a la definida i valorada als apartats anteriors de dos i tres anys en l'execució dels serveis segons els escenaris definits per àrees segons els següents paràmetres:

- Si el 50% o més de l'equip compleixen amb 4 anys d'experiència en l'àmbit d'àrea d'ubicació de prestació del servei assignat, realitzant tasques de l'abast del contracte dins l'administració amb més de 150.000 hab. se li assigna.....3 punts
- Si el 50% o més de l'equip compleixen amb una experiència de entre 5 i 6 anys en l'àmbit d'àrea d'ubicació de prestació del servei assignat, realitzant tasques de l'abast del contracte dins l'administració amb més de 150.000 hab. se li assigna.....4 punts
- Si el 50% o més de l'equip compleixen amb una experiència superior a 6 anys en l'àmbit d'àrea d'ubicació de prestació del servei assignat, realitzant tasques de l'abast del contracte dins l'administració amb més de 150.000 hab. se li assigna.....5 punts

La presentació de totes aquestes referències es farà amb una declaració responsable de les empreses licitadores conforme les dades presentades són certes.

Per tal de facilitar la revisió es lliurarà la informació de detall en les millores de l'experiència en l'equip tècnic, amb la següent informació en format taula:

- Nom de perfil del plec
- Inicials
- Nom administració (Persona de contacte de l'administració pública)
- Detall de servei on es declari el rol realitzat per el recurs
- núm. expedient / contracte
- data inici del perfil (mes/any)
- data fi del perfil (mes/any)
- Anys complets fent les tasques demanades en aquest perfil i funcionalitat.

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 específica respecte a l'exercici de les funcions en les àrees i àmbits objecte del contracte, així com la valoració de l'experiència més àmplia respecte la mínima exigida per a l'execució del contracte en aquests àmbits. L'objecte, dimensió i complexitat de l'objecte del contracte fa que un equip amb una experiència més àmplia i més específica en l'àmbit de l'administració pública per la gestió dels serveis objecte del contracte redundi en una execució del contracte més sòlida i fiable i per tant en la qualitat del servei. Els perfils acreditats han de disposar del coneixement tècnic específic de l'àrea que donaran suport, no solament a nivell de coneixements tècnics informàtics sobre els que donen suport i



acompanyament, sinó també sobre el coneixement informal associat a les estructures de gestió i de negoci de l'àrea a la qual donaran suport.

Els perfils han d'encaixar específicament en l'àrea de negoci assignada, on el tutor de l'àrea de representació política ha de tenir un coneixement concret de les estructures de gestió d'una administració pública (representació política vs representació executiva), amb un nivell d'interlocució totalment diferent al d'un tutor assignat a una àrea de Guardia Urbana, Bombers (cossos de seguretat), on el coneixement tècnic associat juntament amb l'estructura organitzativa jeràrquica, requereixen que aquest coneixement sigui diferenciat segons l'àrea a cobrir. Per aquest motiu, una diferenciació segons l'àmbit a cobrir per part del tutor, alhora que valorant la seva concreta experiència en l'àmbit concret facilitarà un millor servei i una execució del contracte amb major qualitat.

D'altra banda, els tutors que gestionen la dispersió territorial, donen cobertura a les dependències dels Districtes on no tenim cobertura via un rsi , tant des del punt de vista de les seus, subseus com dels casals de gent gran, centres cívics, i altres entitats que tenen cobertura dins els barris amb informàtica no totalment municipal i de gestió descentralitzada. Aquestes dependències requereixen d'un acompanyament i mínima integració per l'execució de les seves funcions, pel que implica una millora en l'execució d'aquests serveis descentralitzats de cara a la seva provisió i qualitat d'experiència.

• **Millores en els valors previstos en la taula d'indicadors per la gestió del servei..... fins a 4 punts**

S'atorgarà una major puntuació a aquelles propostes que presentin una millora envers els indicadors fixats per a la gestió del servei, en concret sobre els llinars grau de la gestió de la qualitat dels nivells de servei, indicats a l'Annex 4 del plec de prescripcions tècniques, entenent el grup de llinar 1 a llinar 4 com unitat indivisible i per tant millorant el nivell de compromís a llinar 4 pels següents indicadors:

Millora dels indicadors en l'apartat general del servei:

- Millora en la disponibilitat del quadre de comandament a llinar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques.....0,5 punts
- Millora en la completesa del total de documents entregats a nivell de servei de tutoria a llinar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques.....0,5 punts

Millora dels indicadors en la gestió del servei:

- Millora en el número de visites realitzades per cada perfil (tutor,rsi,cortesia) en les dependències objecte del seu suport a llinar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques.....0,5 punts
- Millora en número d'actuacions realitzades per cada perfil (tutor/rgsi/cortesia) durant el període matí/tarda a llinar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques.....0,5 punts



- Millora en el volum hores dedicades a consulta / volum hores total servei, per cada perfil/persona a llindar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques..... 0,5 punts
- Millora en el temps des de la notificació d'una baixa de llarga durada fins que s'assigna perfil de cobertura a llindar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques..... 0,5 punts

Millora dels indicadors de qualitat del servei:

- Millora en el número de manuals confeccionats per usuari final per part del servei a llindar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques..... 0,50 punts
- Millora en la valoració global del servei a llindar 4 segons valor exigít a l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques.....0,50 punts

Justificació del criteri: Una millora en els indicadors, tant a nivell de descompte en la facturació degut a l'incompliment com en algun dels llindars establerts en els paràmetres de l'indicador, suposen un al·licient per part del proveïdor de ser curos amb el grau de fiabilitat i exigència amb el que gestiona els recursos del servei. El fet de millorar aquests llindars redunda en un increment de satisfacció per part dels usuaris de l'Ajuntament, al veure's reduït el risc d'incompliment.

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

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

Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes 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 envers el preu de licitació es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5 punts percentuals respecte del percentatge de rebaixa de l'oferta immediatament consecutiva.

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

Si diverses empreses vinculades presenten en una licitació cadascuna la seva respectiva proposició, tan sols es tindrà en compte per càlcul d'anormalitat l'oferta més baixa d'entre les presentades per totes aquestes empreses.



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 inferiors 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 tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

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

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

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

10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Per poder ser acceptades a la licitació, les empreses licitadores han d'acreditar els requeriments de solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínims següents, els quals no suposen cap limitació efectiva a la concurrència d'empreses que cal preservar en qualsevol licitació per procediment obert, d'acord amb els paràmetres fixats a la LCSP. En aquest sentit, respecte de la solvència econòmica i financera es fixa el criteri del volum de negocis i, aquest s'estableix en un import inferior a una vegada i mitja del valor estimat anual del contracte; i, en relació a la solvència tècnica i professional requerida, es fixa la seva acreditació mitjançant la relació dels principals serveis en els darrers tres anys, d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, resultant l'import mínim



requerit a les empreses licitadores i, que han de justificar l'any de major execució al voltant d'un 83 % d'una anualitat mitjana del valor estimat del contracte.

Atenent que la proporcionalitat de la solvència esdevé un concepte jurídic indeterminat i, consegüentment procedeix examinar casuísticament si els paràmetres establerts esdevenen objectivament admissibles en relació a l'objecte del contracte, atenent la seva complexitat tècnica i respectiva dimensió econòmica, entre d'altres possibles circumstàncies, es constata des de la vessant formal constituïda pel principi de legalitat que pel fet de sol·licitar els mínims que fixa la LCSP es justifica directament la proporcionalitat d'aquests requeriments de solvència i, per tant no es perjudica la competitivitat ni es restringeix injustificadament la concurrència de les empreses en condicions d'igualtat, en resultat aquestes exigències del tot adequades a la dimensió econòmica i complexitat tècnica del contracte que comporta la necessitat d'exigir aquest *expertise* mínim tant a les empreses licitadores com a l'equip a adscriure en ares a garantir la correcta execució de les prestacions a satisfacció de l'administració.

I, per altra banda des de la vessant teleològica de la proporcionalitat que comporta un enjudiciament de l'admissibilitat i idoneïtat dels concrets requisits de solvència, es constata que la solvència requerida no es circumscriu en concret a cap dels sectors possibles amb què acreditar aquesta, podent-se valdre les empreses licitadores tant dels serveis prestats en l'àmbit públic com privat indistintament; així mateix, tampoc es requereix una dilatada ni excessiva experiència professional empresarial ni de l'equip tècnic a adscriure al contracte, de conformitat amb els principis proclamats a l'article 1 de la LCSP, resultant aquesta la necessària i indispensable per assolir l'objectiu que es persegueix amb la consecució d'aquests serveis.

Tenint en compte tot això, entenem que existeix un just equilibri entre la solvència mínima exigida, tant econòmica com tècnica, i un ventall suficientment ampli per tal de garantir la màxima concurrència i competitivitat, tot atenent a que, per sota dels límits mínims establerts, resultaria inviable la correcta execució del contracte, atesa la seva complexitat i els mitjans personals i materials mínimament necessaris.

10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I 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 les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor estimat superior a 1.350.000,00 euros, IVA exclòs.

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

10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

- D'acord amb l'article 90.1.a), s'exigeix que l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 750.000,00 IVA exclòs.



El criteri de correspondència entre els serveis executats pel licitar 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 RGLCAP i, en cas contrari la igualtat entre els dos primers dígitos dels respectius codis CPV.

A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, els participants hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials necessaris, d'acord amb el que disposa la clàusula 4 de característiques professionals del plec de prescripcions tècniques.

Es justifica l'exigibilitat perquè com a mínim un 90 % de l'equip compleixi amb l'experiència requerida en l'apartat 4.1 i 4.2 del plec de prescripcions tècniques, ja que amb aquest % es garanteix poder disposar a l'inici del contracte de com a mínim un nucli important del personal per tal de poder assumir les funcions en l'àmbit àrea de dedicació amb el nivell de qualitat requerit, deixant així doncs que el 10 % restant, tot i haver desenvolupat amb caràcter previ tasques descrites en el punt 4.2 del plec de prescripcions tècniques, però no disposant d'experiència prèvia, amb el període de traspàs de coneixement assoleixi la capacitat de tal de poder assumir el servei de manera gradual.

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 qual 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 50 o més 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.

11. SUBCONTRACTACIÓ

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

L'adjudicatari pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.

El contractista està obligat a abonar als subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP. D'acord amb les previsions de l'article 217 es podrà verificar el compliment d'aquesta obligació i serà obligatori quan la subcontractació representi un import superior a 30% del preu. En aquest supòsit, per tal d'assegurar el compliment d'obligació del pagament en termini a les empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària ha de presentar la relació detallada i els justificants de pagament establerts a l'article 217.1 LCSP. L'incompliment d'aquestes obligacions es considera falta molt greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.



Els tercers subcontractats no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

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

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

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

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

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

12. MESA DE CONTRACTACIÓ

En virtut de l'acord adoptat en sessió ordinària del Consell Rector de l'Institut Municipal d'Informàtica celebrada en data de 15 d'abril de 2024 i publicat al perfil del contractant en data de 23 d'abril de 2024, i de conformitat amb l'art. 326 i la disposició addicional segona de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, la mesa de contractació estarà constituïda per:

- President: Cap del Departament Administratiu – Financer.
- Vocal: Directora de Serveis d'Estratègia i Governança, o el/la suplent designat/da.
- Vocal: Un/a Tècnic/a competent en la matèria, o el substitut/a que es designi.
- Vocal: Secretaria Delegada, o Lletrat/da en qui delegi el Secretari General de l'Ajuntament de Barcelona.
- Vocal: Interventor/a delegat/da, o funcionari/ària en qui delegui la Intervenció general.
- Secretari/a: Lletrat/da de la plantilla, o el/la suplent que es designi.

13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'adjudicatari que no es produeixi cap incidència especial i que el contracte es realitzi tal i com s'han descrit en els plecs de la licitació. Si se'n produís alguna, a



més de ser considerat el rescabament dels costos previstos, aquesta podria ser motiu de sanció.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, 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 (Recursos Humans); en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció. La substitució de la persona es farà garantint la continuïtat del servei i el traspàs entre la persona entrant i la sortint.

14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

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

a) De caràcter social:

El pagament directe del preu a les empreses subcontractades.

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

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

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

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

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



Aquesta condició es considerarà essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

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 penalitat molt greu o causa d'extinció contractual.

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

Pla o mesures d'igualtat

En tots els casos, l'empresa contractista obligada a disposar d'un pla d'igualtat haurà hagut de presentar abans de l'adjudicació el justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte, per tal d'acreditar els requisits previs de participació en la licitació.

Quan l'empresa contractista no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'igualtat presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, una declaració responsable (model inclòs en el Protocol d'aplicació annex) on hi farà constar aquesta exempció, i l'acompanyarà d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat aplicable a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha elaborat i registrat un Pla d'igualtat, acompanyarà la declaració del justificant d'inscripció voluntària en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si la contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document 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.

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa contractista presentarà un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.



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

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.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, la contractista haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació i compliment d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

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

Mesures contra l'assetjament sexual per raó de sexe

L'empresa contractista, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte bé el Pla d'igualtat, bé un Protocol o bé un document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de garantir com a mínim, la formació del personal i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes. L'acompanyarà d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

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 garantir la capacitat del personal en la detecció i l'abordatge de les situacions d'assetjament que puguin patir les persones usuàries finals.

Si l'empresa contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del pla, el protocol o el document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició i d'una sanció d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

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.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

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.

Conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal

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 una declaració que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un Pla d'Igualtat o altre document estratègic, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.



Les mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del teletreball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè aportï la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal 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.

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.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

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

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

Les persones són el principal element de prestació de serveis i en aquest contracte, en què es requereixen equips professionals, cal extremar les garanties laborals necessàries perquè tant l'empresa adjudicatària com les possibles empreses subcontractades vetllin per el benestar dels seus treballadors, evitin pràctiques discriminatòries tant per raó de sexe, raça, religió o altres i fomentin la igualtat, permetin la conciliació i garanteixin l'ocupació de persones discapacitades.

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



15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades a tractar el nivell de risc que comporta el tractament és el següent:

El tractament de les dades queda recollit en el "Tractament 674" on resta reflectit que la finalitat és la gestió d'identitats, accessos i lloc de treball on l'IMI dona suport als usuaris de l'Ajuntament. Les dades estaran allotjades en els servidors de l'Ajuntament de Barcelona que donen suport als serveis corporatius TIC.

ÀREA GOVERN	ORIGEN	CODI TRACTAMENT	NOM TRACTAMENT	FINALITAT TRACTAMENT	CESSIÓ	TRASPAS INTERNACIONALS	PERSONES AFECTADES	LEGITIMACIÓ	TIPOLOGIA DE DADES	PROCEDÈNCIA	TERMINI DE CONSERVACIÓ	SEGURETAT
la Tn- ALCALDIA Economia, Habitatge, Promoció Econòmica i Turisme	IMATI Municipal d'Informàtica	674	Gestió d'identitats, accessos i lloc de treball	Gestió de les identitats, accés al servei, electrònic i a la xarxa corporativa de les persones que presten servei a l'Ajuntament	Les establertes legalment a la legislació vigent (Llei i tribunals i casos i fórmes de seguretat)	no	Persones involucrades de la corporació i altres institucions d'empreses que tingui una relació contractual amb el g14 municipal	Contracte amb l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea de Medi d'Interès públic - sector de poder públic. Plan Decret 21/2022 del Registre Nacional de Seguretat. Lei 38/2015, de procediment administratiu	Dades identificatives, dades personals, laborals, marges	Procedència dades de la persona afectada	Les mesures de seguretat establertes es corresponen amb les previstes a l'Annex I del Reial Decret 21/2022, de 3 de març, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) per a garantir la seguretat dels sistemes d'informació que donen suport als diferents tractaments de dades duts a terme per l'Ajuntament de Barcelona	

16. FALTES I SANCIONS

- Falta lleu. Es considerarà falta lleu:

L'incompliment de l'obligació essencial de disposar de les eines necessàries per la gestió del servei i de la disponibilitat de personal que compleixi les capacitats professionals i acadèmiques exigides per a la realització del contracte, davant possibles baixes de curta, llarga durada i/o ampliacions del contracte.

- Falta greu. Es considerarà falta greu:

La reiteració en l'incompliment de disposició de les eines de gestió del servei i/o d'adscripció del personal adequat per segon cop, havent estat sancionat amb falta lleu prèviament.

- Falta molt greu. Es considerarà falta molt greu:

La reiteració en l'incompliment de la disposició de les eines de gestió del servei i/o d'adscripció del personal, havent estat sancionat prèviament amb una falta greu.

L'aplicació d'una falta molt greu és també motiu de resolució del contracte.

Els valors de penalització previstos per a cada tipologia de falta són:

- Falta lleu: fins al 3% de l'import d'adjudicació del contracte
- Falta greu: fins al 6% de l'import d'adjudicació del contracte.
- Falta molt greu: fins al 10% de l'import d'adjudicació del contracte.



17. PENALITZACIONS

Les penalitzacions associades al servei estan reflectides en l'annex 4 del plec de prescripcions tècniques "*Indicadors de Tutors*".

La descripció detallada dels indicadors, el seu càlcul i la seva interpretació, es reflecteix en l'apartat 5.4 del plec de prescripcions tècniques.

18. PROPOSTA

Per tot això, la Directora que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients perquè l'òrgan de contractació autoritzi la contractació dels serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, Aquest contracte tindrà un import total d'1.405.281,90 €, IVA inclòs, dels quals 1.161.390,00 € corresponen al pressupost net i la resta de 243.891,90 € a l'IVA del 21%, d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de Prescripcions Tècniques que s'acompanya, i la convocatòria del corresponent procediment obert d'adjudicació de la licitació.

Aquest informe tècnic ha estat emès pel Sr. David Hernáiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Serveis de Lloc de Treball de l'IMI, amb el vistiplau de,

Sr. David Hernáiz Alzamora
Tècnic responsable del contracte

P.D. de signatura segons decret Gerent IMI 05/03/2024
Ignasi Fernández Solé
Direcció de Serveis al Lloc de Treball



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Serveis al Lloc de Treball



ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació s'ha establert a partir de dels costos anuals del servei que actualment es troba en execució, incloent els conceptes de salaris, cost de seguretat social, cobertura de baixes, cobertura de possibles indemnitzacions i els costos indirectes del servei relatiu a les despeses generals d'estructura.

Perfils	Cost Salarial	Cost SS	Cobertura baixes	Cobertura indemnizac	Costos indirectes servei	Cost Estructura
RSI-Coordinació	30.000,00 €	9.909,00 €	2.700,00 €	1.643,84 €	825,00 €	6.761,68 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
RSI	26.500,00 €	8.752,95 €	2.385,00 €	1.452,05 €	825,00 €	5.987,25 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Junior	22.500,00 €	7.431,75 €	2.025,00 €	1.232,88 €	825,00 €	5.102,19 €
Tutor Junior	22.500,00 €	7.431,75 €	2.025,00 €	1.232,88 €	825,00 €	5.102,19 €
Tutor Junior	22.500,00 €	7.431,75 €	2.025,00 €	1.232,88 €	825,00 €	5.102,19 €
Tutor Junior	22.500,00 €	7.431,75 €	2.025,00 €	1.232,88 €	825,00 €	5.102,19 €
Tutor Junior	22.500,00 €	7.431,75 €	2.025,00 €	1.232,88 €	825,00 €	5.102,19 €
Service Manager- Coord.	30.000,00 €	9.909,00 €	2.700,00 €	1.643,84 €	825,00 €	6.761,68 €
Tutor Cortesia- Coordinació	30.000,00 €	9.909,00 €	2.700,00 €	1.643,84 €	825,00 €	6.761,68 €
Tutor Senior	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Tutor Senior*	25.000,00 €	8.257,50 €	2.250,00 €	1.369,86 €	825,00 €	5.655,35 €
Total	1.195.255,57 €	689.500,00 €	227.741,85 €	62.055,00 €	37.780,82 €	22.275,00 €
						155.902,90 €

*Aquest cost total d'1.195.255,57 €, atesos els serveis objecte d'aquest nou contracte i el seu abast, s'ha vist incrementat amb el cost d'un perfil de tutor sènior addicional que els que actualment presten el servei, que segons els costos declarats per la vigent prestatària dels serveis, té un cost total de 43.357,72 €.

A totes les despeses i costos anteriors se li suma un benefici industrial del 10%, amb el que el preu total d'una anualitat dels serveis efectius objecte del contracte tindria un preu net de licitació d'1.314.781,13 €



Cal tenir present que, durant els dos primers mesos de contracte, els costos depenen de si el licitador es l'adjudicatari actual on el cost del servei serà zero i/o es un nou adjudicatari on sols es facturarà un 60% del cost del primer mes (d'un total de 2 mesos) en aquest període inicial de traspàs de coneixement.

Així L'import de licitació del contracte és d'1.405.281,90 € IVA inclòs, dels quals 1.161.390,00 € corresponen al pressupost net i la resta de 243.891,90 € a l'IVA del 21 %.

Any	Import Net	IVA	Total
2025	1.051.824,90 €	220.883,23 €	1.272.708,13 €
2026	109.565,10 €	23.008,67 €	132.573,77 €
TOTAL	1.161.390,00 €	243.891,90 €	1.405.281,90 €

El pressupost base de licitació es desglossa de la manera següent¹:

Costos directes:	
Costos salarials - Salari Brut	609.058,33 €
Costos salarials - Seguretat Social (33,03%) ^{2*}	201.171,97 €
Cobertura per baixes (9,00%)*	54.815,25 €
Cobertura indemnitzacions (5,48%)*	33.373,06 €
TOTAL (Suma costos directes)	898.418,61 €
Costos indirectes:	
Despeses generals d'estructura (17,52%) ^{2**}	157.390,48 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	1.055.809,09 €
Benefici industrial (10%) ^{2***}	105.580,91 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) + benefici industrial:	1.161.390,00 €
IVA 21%	243.891,90 €

* Percentatge calculat sobre el salari brut.

** Percentatge calculat sobre el total de costos directes

*** Percentatge calculat sobre el total de costos directes més despeses generals d'estructura

Els costos salarials (salari brut) establerts en aquest desglossament son suficients per cobrir els costos dels perfils i dedicacions estimades per la prestació dels serveis objecte del contracte atenent el conveni que majoritàriament és d'aplicació per les empreses licitadores que concorren per aquests tipus de serveis TIC, el d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública, d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983).

¹ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Mà d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

² Els percentatges d'aquests conceptes s'han determinat d'acord amb l'[informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría al amparo de lo establecido en la ley 9/2017, de Contratos del Sector Público"](#), en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.