



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Serveis de Tecnologia

**INFORME JUSTIFICATIU DE LA PROPOSTA DE
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS OPERATIUS I
SERVEIS DE GESTIÓ D'ATENCIÓ A L'USUARI DE
L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA
SOSTENIBLE**



Índex

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE.....	4
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS....	5
4. DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.....	6
5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	7
5.1.1. IMPORTS MÀXIMS DE MODIFICACIÓ.....	7
5.1.2. MODIFICACIONS PER AUGMENT DE VOLUMETRIES PER ACTIVITAT EXCLUSIVA.....	7
6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).....	9
7. REVISIÓ DE PREUS.....	10
8. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ..	10
8.1. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES.....	10
8.1.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA, FINS A 51 PUNTS.	11
8.1.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR, FINS A 49 PUNTS.	14
9. CRITERIS DE SOLVÈNCIA.....	19
9.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA.....	20
9.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL.....	21
10. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ.....	21
11. SUBCONTRACTACIÓ.....	22
12. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE.....	22
13. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	23
13.1. EL PAGAMENT DEL PREU A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES.....	23
13.2. L'ACREDITACIÓ DE PAGAMENT EN TERMINI DE PAGAMENT A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES.....	23
13.3. MANTENIMENT DE LES CONDICIONS LABORALS DE LES PERSONES QUE EXECUTEN EL CONTRACTE DURANT TOT EL PERÍODE CONTRACTUAL.....	24
13.4. PLA D'IGUALTAT O MESURES D'IGUALTAT.....	24
13.5. COMUNICACIÓ INCLUSIVA.....	25
13.6. MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE.....	25
13.7. CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL.....	26
13.8. PERCENTATGE MÍNIM D'OCUPACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN LA PLANTILLA DE L'EMPRESA.....	27
14. PROTECCIÓ DE DADES.....	27
15. RÈGIM SANCIONADOR.....	27



15.1.	PENALITZACIONS PER LA DEMORA EN L'INICI EL SERVEI	28
15.2.	PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE NIVELL DE SERVEIS	29
15.3.	ALTRES SANCIONS	30
16.	PROPOSTA	31
17.	ANNEX - JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE DELS SERVEIS OPERATIUS I SERVEIS DE GESTIÓ D'ATENCIÓ A L'USUARI DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE	33
17.1.	PREUS PERFILS PER SERVEIS TIC	33
17.2.	JUSTIFICACIÓ ECONÒMICA PER AFEGIR UNA EINA PER A LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT AL SERVEI, EINA CONFLUENCE.	35
17.3.	TOTAL DEL PREU DEL CONTRACTE	36



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

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant, l'IMI) és l'òrgan gestor encarregat de proporcionar els serveis informàtics a les dependències de l'Ajuntament de Barcelona i l'atenció i suport als seus usuaris.

El contracte que regula la prestació d'aquest servei de Suport a Usuaris (d'ara endavant, SAU), amb número d'expedient 20000203, es va prorrogar el 21 de maig de 2024 i finalitzarà el proper 20 de maig de 2025. Aprofitant la finalització d'aquest contracte, i de cara a la preparació del nou contracte que reguli aquest servei, és el desig de l'IMI realitzar un salt qualitatiu i oferir un SAU centrat en la millora del servei cap a l'usuari final de l'Ajuntament de Barcelona, que actualment demana una assistència més àgil i directa, amb menys temps d'espera i una resposta més ràpida a les seves trucades.

S'han identificat aspectes de millora i mancances en el servei actual, com ara la necessitat d'una millora del servei cap a l'usuari final de l'Ajuntament de Barcelona, que demana una assistència més àgil i directa, tenint en compte els diferents escenaris de treball del propi usuari de l'Ajuntament.

Aquesta nova licitació pretén la millora de l'eficiència i l'eficàcia dels serveis que reben actualment els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona.

Amb aquesta nova contractació es vol obtenir uns serveis que responguin a les següents característiques:

- 1) Gestió integral dels diferents serveis.
 - a. Capa de gestió que sigui la palanca per assolir el model de servei que es vol aconseguir.
 - b. Visió de conjunt de tots els serveis que permeti la detecció de sinèrgies, colls d'ampolla i ineficiències.
- 2) Orientació al servei i, per tant, al compliment d'objectius i indicadors. Això requereix de:
 - a. Gestió acurada de cadascun dels serveis oferts que permeti l'obtenció del màxim rendiment de cadascun d'ells.
 - b. Disponibilitat d'indicadors i informes de gestió dels serveis proporcionats.
 - c. Optimització en la diagnosi i resolució d'incidències.
 - d. Pro activitat i implicació en la detecció i resolució de problemes.
- 3) Excel·lència en l'atenció a l'usuari.

Els beneficis d'aquesta evolució del SAU ha de ser una millora en la productivitat dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, que a la vegada redundarà en un millor servei al ciutadà,



agilitzant les seves gestions amb l'Ajuntament i la percepció que aquests tinguin dels serveis de l'Ajuntament.

L'objecte de la licitació del present contracte és la prestació dels Serveis Operatius relacionats amb el serveis d'Atenció a usuaris de l'Ajuntament de Barcelona i de l'IMI, i els serveis de Govern i Gestió necessaris que han de permetre garantir la qualitat requerida i la seva alineació amb les necessitats actuals i futures de l'IMI.

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

La prestació del servei d'atenció a usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, necessita de la renovació del contracte actual. En l'actualitat el SAU proporciona els serveis de gestió (gestió global del servei, control de la qualitat i el reporting, optimització de processos de suport de serveis TIC i gestió de tercers), i els serveis operatius (gestió dels serveis operatius, centre de serveis, helpdesk de primer nivell i helpdesk de segon nivell).

En el Plec de prescripcions tècniques a l'apartat 3 es detalla tot l'abast del servei i a l'apartat 8 es detallen els requeriments del mateix.

D'acord a l'abast d'aquest contracte el codi CPV que aplica és el 72611000-6 (Serveis de suport informàtic tècnic) ja que fa referència a Serveis de recolzament informàtic tècnic cap un usuari. El Servei d'Atenció a l'Usuari d'aquest contracte té com abast tant l'atenció com el suport per ajudar a l'usuari a resoldre totes les seves peticions i incidències de nivell informàtic tècnic.

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'aquest direcció.

3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'IMI no té en aquest moment la possibilitat de dedicar recursos propis per poder realitzar les funcions abans esmentades ja que no disposa en plantilla de personal que pugui desenvolupar



jornades cícliques d'horari 24x7. Per això es proposa la contractació dels serveis a una empresa externa.

La contractació es realitzarà pel procediment obert amb publicitat, tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat.

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

El contracte entrarà en vigor el dia 21 de març de 2025 (començant la fase de transició del servei), o l'endemà a la formalització del contracte si aquesta esdevé posterior, i tindrà una durada de 8 mesos. Els primers 2 mesos corresponen a la fase de transició i posta en marxa del servei.

A tal efecte s'estableix un període màxim de 2 mesos naturals per a procedir al traspàs del servei del proveïdor actual al nou adjudicatari. L'adjudicatari no podrà emetre cap factura per les tasques efectuades durant l'esmentada fase.

La determinació del pressupost base de licitació es justifica a l'annex **17. JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE** que acompanya aquest informe.

L'import total màxim de licitació és de **854.466,67€** IVA del 21% inclòs on 706.170,80€ corresponen al pressupost net i 148.295,87€ en concepte de l'impost sobre el valor afegit al tipus del 21%.

El sistema de determinació del preu és a tant alçat, incloent totes les tasques necessàries per dur a terme el contracte en les condicions descrites al Plec de prescripcions Tècniques.

Any	Finançament	Pressupost sense IVA	IVA (21%)	Pressupost amb IVA
2025	Capítol II	706.170,80 €	148.295,87 €	854.466,67 €

El càlcul del pressupost del contracte que té per objecte la prestació del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Ajuntament de Barcelona, així com el Govern i Gestió del propi servei, s'ha establert a partir de l'estimació del preu que suposaria l'efectiu compliment del contracte d'acord amb les condicions que consten en els documents que s'annexen a aquest informe per a la realització del mateix, prenent com a unitat de referència els preus dels perfils AM equivalents, actualitzats amb l'IPC fins a desembre de 2023, i les volumetries estimades d'esforços (hores i dedicacions) per cadascuna de les tasques que es duran a terme i tenint en compte la complexitat i la magnitud dels serveis inclosos a l'objecte i abast del present contracte. A més a més, s'ha afegit al preu obtingut el cost de l'eina que el servei farà servir per la gestió del coneixement (Confluence).



5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte, un cop adjudicat i al llarg de la seva durada, pot ser modificat en les següents condicions i per les següents causes o circumstàncies previstes i precises:

5.1.1. Imports màxims de modificació

El percentatge màxim d'ampliació és del 20% de l'import del contracte i no està previst un percentatge de disminució, doncs els conceptes ampliables no han registrat disminucions històricament.

Els imports màxims definitius, admesos a modificació, s'obtidran després d'aplicar la possible baixa licitatòria que l'adjudicatari efectuí en la seva oferta.

5.1.2. Modificacions per augment de volumetries per activitat exclusiva

Les volumetries que s'han utilitzat per calcular el valor del contracte estan expressades en l'apartat 7.2 del plec de condicions tècniques d'aquest contracte.

L'única causa de modificació del contracte és la variació d'aquestes volumetries per la incorporació de nova activitat de trucades, correus i registre. Aquestes activitats es classifiquen en dos blocs: Bloc Atenció i Registre i Bloc de Resolució i Escalat, corresponents a serveis de suport especialitzat que requereixin nous recursos dedicats.

Les volumetries expressades a continuació són una referència d'aproximació i de càlcul, per aquest motiu es considera que no s'iniciarà cap procés de modificació de contracte fins que el nombre d'ocurrències siguin superats en més d'un 20% per qualsevol dels dos blocs durant un període de **2 mesos consecutius** segons quadres adjunts.

1.- A la situació actual el quadre de valors és el següent:

Concepte	Volum Anual
Bloc Atenció i Registre	240.753
Trucades Rebudes	68.766
Correus rebuts	74.767
Activitats registrades	97.220
Bloc resolució i Escalat	119.250
Resolució 1º Nivell	39.671
Resolució 2º Nivell	14.249
Escalat- Re-escalats	43.664

Resoltes Incidències i Consultes en 1ª Trucada: 28.335

2.- En la situació en la que entri la nova eina tiqueting de registre de les incidències, els quadres a fer servir son els següents i queda modificat de la següent manera:



2.1.-Es considera que no s'iniciarà cap procés de modificació de contracte fins que el nombre d'ocurrències siguin superats en més d'un **20% pel primer bloc** durant un període de **2 mesos consecutius**

Concepte	Volum Anual
Bloc Atenció i Registre	240.753
Trucades Rebudes	68.766
Correus rebuts	74.767
Activitats registrades	97.220

2.2.- I es considera que no s'iniciarà cap procés de modificació de contracte fins que el nombre d'ocurrències siguin superats en més d'un **30% pel segon bloc** durant un període de **2 mesos consecutius**.

Bloc resolució i Escalat	119.250
Resolució 1º Nivell	39.671
Resolució 2º Nivell	14.249
Escalat- Re-escalats	43.664

En cas que en els dos blocs es compleixin les causes per l'augment de preu s'agafarà el de major increment.

La justificació dels augments de volumetries que siguin causants de la modificació del contracte s'efectuarà convenientment en el moment en què es produeixi, i serà determinada pel Responsable del Contracte de l'IMI qui, autoritzat pel Comitè de Seguiment, iniciï els tràmits necessaris. Els sistemes de control i seguiment previstos en el contracte donaran tota la informació al respecte.

El percentatge màxim d'ampliació és del **20% per l'import del contracte**.

El càlcul de l'import de modificació es durà a terme de la forma següent:

Import màxim increment preu (iva inclòs):

Import Contracte	854.466,67 €
Increment màxim del Preu (20%)	170.893,33 €

Detall de taula d'increment de preu per augment de l'activitat, per les situacions 2.1:

El 20% d'increment és sense cost i després per cada 5% de més activitat apliquem un 25% de increment com es pot observar en les següents taules.



Concepte	Increment Preu (6 mesos)	% d'increment sobre el màxim
<=20%	- €	Sense increment
> 20% i <25%	42.723,33 €	Increment del 25%
>=25% i < 30%	85.446,67 €	Increment del 50%
>=30% i <35%	128.170,00 €	Increment del 75%
>=del 35%	170.893,33 €	Increment del 100%

Detall de taula d'increment de preu per augment de l'activitat, per la situació 2.2:

Concepte	Increment Preu (6 mesos)	% d'increment sobre el màxim
<=30%	- €	Sense increment
> 30% i <35%	42.723,33 €	Increment del 25%
>=35% i < 40%	85.446,67 €	Increment del 50%
>=40% i <45%	128.170,00 €	Increment del 75%
>=del 45%	170.893,33 €	Increment del 100%

Els imports màxims definitius, admesos a modificació, s'obtidran després d'aplicar la possible baixa licitatòria que l'adjudicatari efectui en la seva oferta.

Aquests percentatges d'increment per volumetries s'aplicaran directament en l'import mensual facturat per l'adjudicatari fins la finalització del contracte o posterior/s modificació/ns.

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) és de **1.694.809,92 €** donat que es preveu la pròrroga i/o modificacions del contracte.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

Any	VE Prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions amb increment del cost econòmic	Total
2025	706.170,80 €	117.695,13 €	141.234,16 €	965.100,09 €
2026		588.475,67 €	141.234,16 €	729.709,83 €
TOTAL	706.170,80 €	706.170,80 €	282.468,32 €	1.694.809,92 €

6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència del present contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació adoptat abans de la finalització de la vigència inicial del contracte per un període màxim de 6 mesos. La pròrroga es podrà adoptar per acord de l'òrgan de contractació comunicant-se



l'avis d'aquesta voluntat de prorrogar al contractista dos mesos abans de la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent. 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. REVISIÓ DE PREUS

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

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

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

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

1. Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 156 i ss LCSP), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat, i per tant permet afavorir la major concurrència d'interessats possibles.
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 com estableix l'article 145. 1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

8.1. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

La puntuació màxima que podrà ser adjudicada a les ofertes serà de **100 punts**, i els criteris que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:



8.1.1. Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluables de forma automàtica, fins a 51 punts.

Valoració pel preu de l'oferta econòmica	35 punts
Equip consolidat de l'empresa licitadora	10 punts
Pel compromís de millora dels Acords de Nivell de Servei	6 punts

a) Valoració pel preu de l'oferta econòmica, fins a 35 punts.

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

Per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte el preu net proposat pels licitadors.

D'acord amb l'exposat, 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 (és a dir, el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs) 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 Gaseta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gaseta Municipal del dia 5 de març:

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

Justificació del criteri: mitjançant aquest criteri s'avalua el cost econòmic més baix de les ofertes que els licitadors facin en les seves propostes, com criteri directament vinculat amb l'objecte del contracte, i que hauran d'incloure tots aquells components de cost que intervenen per tal de dur a terme la prestació dels serveis, amb les condicions descrites al Plec Tècnic corresponent.

b) Equip consolidat de l'empresa licitadora d'aquest contracte, fins a 10 punts.

Considerant el nombre mínim de persones treballadores i les categories professionals corresponents que s'estableixen en l'apartat 4.3 del plec de prescripcions tècniques, es valorarà, com a garantia d'una execució més eficient del contracte que es licita, amb una puntuació màxima de 10 punts, l'estabilitat laboral al si de l'empresa dels perfils professionals Responsable d'optimització de processos; responsable de qualitat i gestor dels serveis operatiu i coordinador dels equips; que s'hauran d'adscriure d'acord amb allò especificat a l'apartat anteriorment referenciat que executaran el contracte. L'empresa ha de declarar, respecte d'aquests perfils requerits, el nombre de



dies treballats amb l'empresa amb la mateixa modalitat de contracte de treball indefinit per compte aliena en els darrers trenta-sis mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions. El nombre mínim de dies a partir del qual es valorarà aquest criteri és de 365 dies.

Aquest criteri serà ponderat de la manera següent i aplicarà als perfils professionals requerits:

$$Punts\ màx * \left(\frac{Nombre\ total\ de\ dies\ treballats}{3\ x\ 1095\ dies} \right) = Puntuació\ resultant$$

- Puntuació resultant és el nombre de punts totals adjudicats a la proposta.
- Punts màx. és el nombre màxim de punts a atorgar.
- Nombre total de dies treballats són el nombre de dies treballats dels 3 perfils adscrits al contracte amb l'empresa licitadora amb la modalitat de contracte de treball indefinit en els darrers trenta-sis mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions.
- 3 x 1095 dies és el nombre màxim possible de dies treballats dels 3 perfils amb dedicació exclusiva adscrits al contracte amb l'empresa licitadora amb la modalitat de contracte de treball indefinit, que equival als darrers trenta-sis mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

Aquests tres perfils són:

- El perfil de responsable d'optimització de Processos
- El perfil de responsable de Qualitat i
- El perfil del gestor de serveis operatius i coordinador dels equips.

S'acreditarà mitjançant una declaració responsable de l'empresa licitadora envers els diferents perfils conforme les dades presentades són certes i els perfils formen part de la seva plantilla, i, en cas de resultar adjudicatària haurà d'acreditar documentalment i de forma fefaent l'estabilitat laboral del perfils que s'adscriuran a l'execució del contracte.

Justificació del criteri: Mitjançant aquest criteri es vol garantir que l'equip que formi part d'aquest servei sigui estable en el temps en la mateixa empresa licitadora i així garantir a posteriori una gestió del coneixement del nostre servei per la durada en el temps del mateix personal. L'Ajuntament de Barcelona impulsa la contractació pública socialment responsable incorporant en la compra pública municipal objectius de justícia social, sostenibilitat ambiental i Codi de garanties democràtiques i de col·laboració oberta. Les mesures de contractació pública social que impulsa l'Ajuntament de Barcelona promouen l'empresa barcelonina ecosocial, amb un model de negoci amb responsabilitat social, de manera que la contractació de l'Ajuntament tingui en compte aquestes empreses. En concret,



l'Ajuntament de Barcelona considera que la contractació indefinida d'un nombre important de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte garanteixen una execució més eficient del mateix.

c) Pel compromís de millora dels Acords de Nivell de Servei, fins a 6 Punts.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que millorin els mínims establerts a l'apartat 4.5.2 del plec de prescripcions tècniques.

Aquest criteri avalua el compromís del licitador de millorar els temps de resolució en els casos de tipus d'incidències crítica, urgent i normal.

Es valoraran les següents millores:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI		6 punts
Temps de resolució casos crítics (IMI.SAU.9)	0,5 punts per cada 5 minuts de reducció	Fins a 2 punts
Temps de resolució casos urgents (IMI.SAU.10)	0,5 punts per cada 5 minuts de reducció	Fins a 2 punts
Temps de resolució casos normals (IMI.SAU.11)	0,5 punts per cada 5 minuts de reducció	Fins a 2 punts

Justificació criteri: s'avalua aquest criteri perquè es vol donar un servei ràpid i amb qualitat cap l'usuari que fas ús del servei. Tota reducció en aquest àmbit repercuteix favorablement i directa en el servei a l'organització i al ciutadà, i en definitiva en el resultat i la qualitat dels serveis obtinguts.

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 pel 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.

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

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

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

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

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

8.1.2. Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor, fins a 49 punts.

La puntuació que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor supera el 40% de la puntuació total i estableix una excepció 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 a la seva complexitat i la naturalesa del contracte fa que sigui necessari valorar les propostes de les diferents fases que conformen l'abast del servei, així com les mesures proactives d'implantació i de control en el pla de contingència. 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 49 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 cap a l'usuari de l'Ajuntament.

A nivell general i d'aplicació a tots els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valorar, es valorarà l'enteniment del plec tècnic, de l'abast i el servei específic del contracte i la seva aplicació en millores i idees a aplicar sobre el servei. No es tindrà en consideració la còpia directa d'elements o apartats del plec tècnic, i es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva tipologia, així com pel context de treball detallat (eines i procediments).

La justificació de que la puntuació dels Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor és per garantir que l'adjudicatari d'aquest contracte s'ha adapti molt a les necessitats de l'IMI sobre aquest servei.

Implantació mesures proactives en la fase regular del servei	10 punts
Pla de transició del servei	12 punts
Pla de transformació del servei	6 punts
Pla en la Fase Regular del Servei	12 punts
Pla de devolució del servei	4 punts
Control en el Pla de Contingència del Servei	5 punts

a) Proposta d'implantació de mesures proactives en la fase regular del Servei, fins a 10 Punts.

Es valorarà la proposta que el licitador faci corresponent a la implantació de mesures proactives en la fase regular del Servei d'acord amb els requeriments establerts en l'apartat 6.2.2.3 del plec de condicions tècniques:

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que millorin els mínims establerts a l'apartat 4 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes: es tindrà en compte la proposta del licitador sobre les accions que implantarà per una gestió proactiva del servei i eines d'ajut a la presa de decisions en la mida que redueixi el volum d'incidències o reclamacions repetitives, incrementi la rapidesa en la comunicació, de més senzilla operativa, facilitat d'adaptació als canvis, visualització i control de l'estat de les incidències i les peticions i en el seu conjunt, minimitzin el temps de reacció i resolució.

Mesures Proactives	10 punts
Rapidesa de comunicació entre el SAU i l'usuari, altres grups resolutoris i els responsables de servei de l'IMI. Reducció de temps de contacte.	Fins a 2 punts
Senzillesa Operativa en l'execució dels procediments propis del SAU que agilitzin el registre, classificació, investigació, escalat,	Fins a 2 Punts



seguiment, resolució i tancament de les peticions, incidències i consultes que arribin al SAU. Reducció de temps en l'execució.	
Facilitat d'adaptació del servei del SAU a noves tipologies o processos de peticions o incidències o nous requisits d'operació o gestió del servei.	Fins a 2 punts
Reducció de temps de reacció i resolució davant incidències i peticions mitjançant millores proactives en els procediments operatius del propi servei.	Fins a 2 punts
Visualització i control de l'estat d'activitats del servei que facilitin la gestió del propi servei.	Fins a 2 punts

Justificació del criteri: Aquest criteri avalua, per una banda, propostes concretes tendents a una gestió proactiva en dos aspectes principals de la gestió que no poden ser avaluats exclusivament mitjançant els nivells de servei (ANS). Els licitadors es poden diferenciar en el seu enfocament i concreció, i per tant aconseguirem resultats diferents. En conseqüència, donem valor a propostes tècniques que com a resultat ens donin un millor servei perquè hi haurà menys incidències i reclamacions, i així doncs més disponibilitat i més eficàcia en la plataforma a disposició dels usuaris. Per altra banda, es valoren els circuits o fluxos de gestió d'incidències i peticions que implementaran els licitadors dels quals es pot derivar una gestió més ràpida i eficaç, principal objectiu en l'execució del contracte.

b) Pla de transició del servei, fins a 12 punts.

Es valorarà la proposta que el licitador faci corresponent al pla de transició del servei definit en l'apartat 6.2.1 del plec de condicions tècniques:

Pla de Transició del Servei	12 punts
Es valorarà la planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement que l'empresa licitadora faci en la seva proposta.	Fins a 2 punts
Pla d'activació del servei: El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, a més, el pla d'activació del servei haurà d'incloure un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència.	Fins a 2 punts
Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-los.	Fins a 2 punts
El Pla d'integració de recursos, que vol dir, actors i responsabilitats assignades per els diferents serveis i àrees (Serveis	Fins a 2 punts



Operatiu, Serveis de Gestió i equip de Govern), captura de coneixement formal i coneixement no escrit, així com plans de formació específica en funció de les necessitats detectades, per tal de donar el servei.	
Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.	Fins a 2 punts
Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.	Fins a 2 punts

Justificació del criteri: Cal que els licitadors detallin i concretin les seves propostes en relació a les tasques que preveuen dur a terme en la fase de transició del servei per garantir la recepció del servei actual. Estem amb un total aproximant de 15.000 usuaris als quals es dona atenció i suport i s'ha de garantir que el licitador té una compressió molt alta com realitzar la fase de transició del servei per garantir després la fase regular del mateix. Es valoraran les que s'entenguin més ajustades a les necessitats de l'IMI i a la realitat actual del servei.

c) Pla de transformació del servei, fins a 6 punts.

Es valorarà la proposta que el licitador faci corresponent al pla de transformació del servei descrit a l'apartat 6.2.2.2 del plec de condicions tècniques:

Pla de Transformació del Servei	6 punts
Es valorarà la definició de la metodologia que serà utilitzada per tal de garantir la transferència de coneixement, així com la formació pràctica i tutelada per donar suport a aquesta fase	Fins a 2 punts
Es valoraran formes d'implementació i d'automatització de tasques o processos amb el fi d'evitar l'error i agilitzar les activitats del servei	Fins a 2 punts
Es valorarà la forma de com optimitzar processos per la millora dels serveis de forma parcial o total per tal d'introduir els mecanismes d'estalvi i eficiència del servei.	Fins a 2 punts



Justificació del criteri: Cal que els licitadors detallin i concretin les seves propostes en relació a les tasques que preveuen dur a terme en la fase de transformació del servei per garantir la millora del servei.

En la fase del Pla de Transformació del Servei es pretén que els licitadors donin garanties i seguretat de que els canvis que realitzaran es faran de forma controlada i amb el coneixement necessari per no deixar de donar el servei a l'usuari de l'Ajuntament per la gestió del canvi.

Es valoraran les que s'entenguin més ajustades a les necessitats de l'IMI i a la realitat actual del servei.

d) Pla en la Fase Regular del Servei, fins a 12 punts.

Es valorarà la proposta que el licitador faci corresponent a la Fase regular del servei descrit a l'apartat 6.2.2.3 del plec de condicions tècniques:

Pla en la Fase Regular del Servei	12 punts
Es valorarà la definició de la gestió dels diferents tipus d'usuaris (VIP, Prioritaris i Normals) per l'atenció de la bústia IMI_Atenció_SAU.	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició de la gestió dels diferents tipus d'usuaris (VIP, Prioritaris i Normals) per la resolució d'Incidències i Peticions	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició de la metodologia que serà utilitzada per dels diferents Grups (Gestió i Operació).	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició per la detecció de possibles patrons d'incidències.	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició del procés o procediment a realitzar en el moment en que es produeix un tall de servei amb impacte.	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició del procés de gestió de les dades per la regularització dels grups de gestió operativa.	Fins a 2 punts

Justificació del criteri: Cal que els licitadors detallin i concretin les seves propostes en relació a les tasques que preveuen dur a terme en la fase de regular del servei per garantir la millora del servei. Es pretén que el licitador exposi amb claredat la seva gestió del servei en aquesta fase i garantir l'atenció i el suport a l'usuari de l'Ajuntament.

e) Pla de Devolució del servei, fins a 4 punts.

Es valorarà la proposta que el licitador faci corresponent al pla de devolució del servei descrit a l'apartat 6.2.2.4 del plec de condicions tècniques:

Pla de Devolució del servei	4 punts
Es valorarà la definició de la metodologia i planificació que serà utilitzada per tal de	Fins a 2 punts



garantir la transferència del servei cap al nou adjudicatari.	
Es valorarà la definició de la metodologia i la planificació de la formació pràctica i tutelada al nou adjudicatari.	Fins a 2 punts

Justificació del criteri: Cal que els licitadors detallin i concretin les seves propostes en relació a les tasques que preveuen dur a terme en el Pla de Devolució del Servei per tal de garantir l'entrega del servei al que sigui el proper adjudicatari.

Es vol valorar en aquest apartat que el licitador fa una entrega eficient i amb implicació dels serveis d'aquest contracte amb el nou adjudicatari.

Es valoraran les que s'entenguin més ajustades a les necessitats de l'IMI i a la realitat actual del servei.

f) Control en el Pla de Contingència del Servei, fins a 5 punts.

Es valorarà la proposta que el licitador faci corresponent al **pla de Contingència del servei** definit en l'apartat 5.4 del plec de condicions tècniques en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis, garantint-ne la continuïtat del servei:

Control en el Pla de contingència del servei	5 punts
Es valorarà la definició de les fites amb els mecanismes i/o sistemes a aplicar, indicant en quina fase del servei aplica.	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició dels diferents graus d'emergències i el seu moment d'activació.	Fins a 2 punts
Es valorarà la definició de l'equip que portarà a terme cadascun dels plans.	Fins a 1 punt

Cal que els licitadors detallin i concretin les seves propostes en relació a les tasques que preveuen dur a terme com a pla de contingència del servei, des de l'arrancada fins a la finalització del contracte.

Justificació del criteri: Amb això volem garantir la continuïtat del servei durant tot el contracte en cas d'instabilitat del servei, requerint-se a l'efecte una prèvia concreció per part del licitador, i si s'escau, de l'adjudicatari pel què fa al grau d'emergència per activar el pla en el moment més idoni.

9. CRITERIS DE SOLVÈNCIA

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 del 70% de l'annualitat 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.

9.1. 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 import superior a 1.000.000,00 €, IVA exclòs:

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



9.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP , l'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador ha d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 600.000 euros.

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 l'apartat 4.3 de Recursos del plec de prescripcions tècniques.

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

De la mateixa manera, aquells licitadors que comptin amb 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.

10.MEMBRES DE LA 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 en data de 23 d'abril de 2024 al [perfil del contractant](#), 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:** Sr. Javier Pérez Ribó, Cap del Departament Administratiu – Financer de l'IMI.
- **Vocal:** Sra. Joana P. Serra Bosch, Directora de Serveis d'Estratègia i Governança, i com suplent el Sr. José A. Tórtola Fernández, Director de Serveis de Desenvolupament de l'IMI.
- **Vocal:** Sr. Angel Romero Esteban, tècnic competent en la matèria, adscrit a la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI, i com suplent Sr. Andrés Juan Sanz, tècnic competent en la matèria adscrit a la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI.
- **Vocal:** Ana M. Hernández Sánchez, Secretària delegada de l'IMI, per delegació del Secretari general de l'Ajuntament de Barcelona en data 29 de desembre de 2020, i com suplent Sr. Victor J. Milán Castellano, Secretari delegat de l'IMI, per delegació del Secretari general de l'Ajuntament de Barcelona en data 25 de juliol de 2023.
- **Vocal:** Sra. Maria Teresa Pérez Vicente, Interventora delegada a la Intervenció General, i com suplent Sr. Francesc Gisbert Sempere, funcionari de la Intervenció general.



Actuarà com secretari/ària de la mesa un lletrat/da de la plantilla municipal

11.SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP, la qual cosa no li eximirà de la responsabilitat de la prestació del servei ni del compliment de l'ANS.

El contractista està obligat a abonar als subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP. D'acord amb les previsions de l'article 217 es podrà verificar el compliment d'aquesta obligació i serà obligatori en els contractes de valor estimat superior a 5 milions d'euros o subcontractació que representi un import superior a 30% del preu.

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 de 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.

12.CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'adjudicatari que no es porti a terme cap activitat dins de les previstes en els serveis inclosos en aquest contracte que pugui crear algun conflicte i que pugui



perjudicar la imatge de l'Institut Municipal d'Informàtica. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos, aquesta podria ser motiu de sanció.

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

13.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, i 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.

De caràcter social:

13.1. EL PAGAMENT DEL PREU A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES.

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

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

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

13.2. L'ACREDITACIÓ DE PAGAMENT EN TERMINI DE PAGAMENT A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES.

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



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

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

13.3. MANTENIMENT DE LES CONDICIONS LABORALS DE LES PERSONES QUE EXECUTEN EL CONTRACTE DURANT TOT EL PERÍODE CONTRACTUAL

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

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

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

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

13.4. MESURA SOCIAL. PLA D'IGUALTAT 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.

13.5. COMUNICACIÓ INCLUSIVA

L'empresa contractista ha de garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin 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.

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

13.6. MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I 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 capacitació 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 penalitat 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.

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.

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

13.7. CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL

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

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

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

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

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



13.8. PERCENTATGE MÍNIM D'OCUPACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN LA PLANTILLA DE L'EMPRESA

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

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

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

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

14. PROTECCIÓ DE DADES

En aquesta contractació no hi ha tractament de dades personals.

15. RÈGIM SANCIONADOR

En aquest apartat s'especifiquen els mecanismes que l'Institut Municipal d'Informàtica disposa per tal de forçar a l'adjudicatari al compliment dels objectius essencials del contracte.

El mecanisme bàsic el constitueixen les penalitzacions que es deriven del grau de compliment dels ANS; que com es veu més endavant, mitjançant una fórmula s'obté la quantia de la penalització com una fracció de la factura mensual del servei afectat.

Responsabilitat en l'execució del contracte:

El contractista resta subjecte a les responsabilitats i sancions establertes en el Plec de clàusules administratives generals.

L'IMI podrà aplicar penalitzacions pels següents motius:



- Per incompliment dels plans de transició i transformació
- Pel compliment insatisfactori dels serveis

En cas de compliment defectuós d'alguna de les prestacions objecte de la present licitació, es podrà acordar la imposició de les corresponents penalitats en els termes i condicions establerts en l'article 192 i 193 de la LCSP.

L'import corresponent a les penalitzacions aplicades a l'adjudicatari serà el resultat de sumar els imports de penalització corresponents a l'incompliment del Pla de T&T i/o dels nivells de serveis acordats (ANS) que es detallen en el corresponen plec de prescripcions tècniques.

La reiteració en el defecte sobre la qualitat pot desembocar addicionalment en sancions de diversa gravetat i que poden en el límit arribar a la resolució del contracte.

Si l'IMI opta per la imposició de penalitats, els imports d'aquestes es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir de les factures.

En cap cas les penalitzacions tindran finalitat rescablatòria, de manera que la seva aplicació no substituirà ni minorarà la indemnització que per danys i perjudicis pugui tenir dret l'Administració originats per una defectuosa prestació dels serveis.

No s'aplicaran penalitzacions quan, entre altres raons:

- Existeixin situacions extraordinàries que donin lloc a alteracions que desvirtuïn la mesura.
- Quan es produeixi una situació excepcional d'un increment dràstic de l'activitat, no atribuïble a l'adjudicatari, que impedeixi l'assoliment dels ANS acordats.
- Quan la desviació sigui provocada per components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.
- Quan el servei quedi aturat per causes alienes al mateix servei, ja siguin aturades programades o no.

15.1. PENALITZACIONS PER LA DEMORA EN L'INICI EL SERVEI

Quan el contractista, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte a l'inici de la prestació del servei en transició s'aplicarà una penalització a raó de 2.000 €/dia (IVA inclòs) fins a un límit de 10 dies a partir del qual l'IMI pot optar per la resolució del contracte.



15.2. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE NIVELL DE SERVEIS

Durant el contracte, quan es posi en marxa un nou servei, l'IMI determinarà d'acord amb l'adjudicatari els ANS específics per aquest que tindran la vigència temporal que es determini fins la seva incorporació definitiva al conjunt dels ANS.

Compliment insatisfactori dels serveis

L'IMI podrà aplicar penalitzacions per l'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) tal i com s'especifiquen en l'Annex Indicadors i mètriques del Plec Tècnic i que haurà de complir l'adjudicatari tal i com estan descrits a l'apartat 4.5 Acords de Nivell de Servei del Plec Tècnic.

Penalitzacions dels acords de nivell de servei.

En els apartats que venen a continuació es descriu el model de penalitzacions que s'aplicaran per l'incompliment d'aquells indicadors i ANS, d'acord amb els criteris, quantificació i mètode de càlcul establerts més endavant, entenent que un mateix fet pot donar lloc a l'aplicació de diferents penalitzacions d'igual o diferent tipus.

El compliment correcte dels ANS i indicadors de mesura d'uns apartats, no compensarà les penalitzacions que resultin de l'incompliment d'altres apartats analitzats.

El càlcul de l'import de la penalització es realitzarà sobre l'import de facturació del servei pel període de càlcul, a partir del grau Indicador que es calcula segons es descriu en l'apartat 16 - Annex Acords de Nivells de Servei del Plec Tècnic a partir dels diferents llindars especificats en l'annex "Indicadors de mesura i mètriques" del mateix plec.

Penalització	0%	si grau indicador 3
	$0,5 * PP_{max} * IS \text{ €}$	si $3 > \text{grau indicador} \geq 2$
	$0,8 * PP_{max} * IS \text{ €}$	si $2 > \text{grau indicador} \geq 1$
	$PP_{max} * IS \text{ €}$	si grau indicador ≤ 1

On:

IS = Suma de l'import mensual associat al servei, pel període de càlcul de la penalització.

En el càlcul de penalitzacions sobre els Indicadors generals, a excepció dels de la categoria de gestió de projectes i els agrupats com a indicadors de seguretat i continuïtat per servei, IS serà l'import global de la factura mensual.

$[P]_{Max}$ = % màxim de penalització aplicable detallat en la definició de l'Indicador de Mesura (IM).



En el cas que aquest percentatge no hagi estat detallat, el % màxim de penalització a aplicar serà del 2%.

L'IMI aplicarà les penalitzacions sobre els indicadors generals sota els següents criteris:

- Sempre que el grau de l'indicador sigui inferior a 2.
- Quan el grau de l'indicador prengui valor entre 2 i 3 durant dos mesos consecutius.
- Quan el grau de l'indicador prengui valor entre 2 i 3 en dos mesos qualsevols del quadrimestre, comptant el mes de càlcul com l'últim mes del quadrimestre.

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, l'import de cadascuna de les penalitzacions no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte IVA exclòs, ni el total de les mateixes superar el 50% del preu del contracte.

15.3. ALTRES SANCIONS

A més del règim general de sancions i causes de resolució, especialment per aquest contracte, l'incompliment dels nivells de servei acordats en el contracte per causes imputables al contractista poden ser objecte de sancions:

Es tipifiquen com a incompliments lleus, greus i molt greus, i aquestes darreres poden considerar-se causa de resolució del contracte.

Incompliments lleus:

- a) L'incompliment per causes imputables al contractista de qualsevol paràmetre dels ANS acordats i que no superi en més d'un 2% els límits que per a cadascun s'hagi fixat.

Incompliments greus :

- a) Cometre una segona falta lleu en un període no superior a 1 mesos des de la imposició de la primera.
- b) L'incompliment per causes imputables al contractista de qualsevol paràmetre dels ANS acordats que superi el 2% i sigui inferior al 5 % dels límits que per cadascun s'hagi fixat.

Incompliments molt greus:



- a) Cometre una segona falta greu en un període no superior a 1 mesos des de la imposició de la primera.
- b) L'incompliment per causes imputables al contractista de qualsevol paràmetre dels ANS acordats que superi 5 % dels límits que per cadascun s'hagi fixat.
- c) Qualsevol vulneració de la informació per mal ús o intrusió no desitjada entre les xarxes de dades entre proveïdor-IMI.
- d) L'incompliment de les clàusules recollides en l'apartat 8 Condicions generals d'execució del plec de prescripcions tècniques, relatives a la seguretat i la protecció de dades en general.

S'aplicarà aquest règim de sancions des del primer dia de prestació de cadascun dels serveis.

Valoració econòmica de les faltes

- a) Faltes lleus : Fins al 3 % de l'import del contracte
- b) Faltes greus : Fins al 6 % de l'import del contracte.
- c) Faltes molt greus : Fins al 10 % de l'import del contracte.

Les penalitzacions econòmiques derivades de l'aplicació definitiva de les sancions les descomptarà l'adjudicatari de la facturació del mes següent que correspongui.

Causas de Resolució del contracte:

A més de les tipificades de forma general, l'IMI podrà optar per la rescissió del contracte per causes imputables a l'adjudicatari en cas que:

- a) s'imposi una segona falta molt greu
- b) la suma de les penalitzacions per imposició de sancions superi el 15 % del total del contracte.

16. PROPOSTA

Per tot això el Director que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients per que l'Òrgan de Contractació autoritzi la contractació dels serveis detallats, la despesa de 706.170,80 €, IVA exclòs, que amb el 21% d'IVA aplicable suma un total de 854.466,67 €, d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de Prescripcions Tècniques, i la convocatòria del corresponent procediment obert d'adjudicació de la licitació.



Aquest informe tècnic ha estat emès per la Sra. Carmen Duque Hernández, tècnica responsable del contracte, adscrita a la Direcció de Serveis de Tecnologia, amb el vistiplau de,

Any	Finançament	Pressupost sense IVA	IVA (21%)	Pressupost amb IVA
2025	Capítol II	706.170,80 €	148.295,87 €	854.466,67 €

P.D. de signatura segons decret Gerent IMI 05/03/2024

Sr. Ignasi Fernández Solé

Direcció de Serveis de Tecnologia



17. ANNEX - JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE DELS SERVEIS OPERATIUS I SERVEIS DE GESTIÓ D'ATENCIÓ A L'USUARI DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

17.1. PREUS PERFILS PER SERVEIS TIC

El pressupost base de licitació s'ha establert a partir de l'estimació del preu que suposaria l'efectiu compliment del contracte d'acord amb les condicions que consten en els documents que s'annexen a aquest informe per a la realització del mateix, prenent com a unitat de referència els preus dels perfils AM equivalents, actualitzats amb l'IPC fins a desembre de 2023, i les volumetries estimades d'esforços (hores i dedicacions) per cadascuna de les tasques que es duran a terme i tenint en compte la complexitat i la magnitud dels serveis inclosos a l'objecte i abast del present contracte.

És per això, que s'informa que el pressupost s'ajusta als preus generals del mercat per als perfils de referència.

L'estimació d'esforç en hores/volumetries dedicades per cadascuna de les activitats que conformen l'objecte del contracte, son les següents:

Serveis que conformen l'objecte i abast del contracte	Esforz (hores) /volumetries	Volumetria/hores	FTE's
Atenció Usuari i resolució d'Incidències, peticions i consultes (1 ^a Nivell)	10.800	900	12
Atenció Usuari i resolució d'Incidències, peticions i consultes (2 ^o Nivell)	13.500	900	15
Coordinació del Servei de forma global.	1.800	900	2
Tasques de Coordinació Operativa i gestió dels equips.	1.800	900	2
Mesurar i reportar informes del Serveis. Seguiment ANS	900	900	1
Seguiment de la Millora continua en el servei.	900	900	1
Seguiment de l'optimització de processos.	900	900	1
TOTAL	30.600	6300	34

Els perfils i dedicacions que es consideren adients son els següents:

Perfil	Preu/hora IVA exclòs	Volumetria/hores	Subtotal	FTE's	Total cost IVA exclòs
Agents d'Atenció a l'Usuari Nivell 1 (CAU Area 2 Nivell 2)	11,72 €	900	10.549,90 €	12	126.598,77 €
Agents de Suport d'Atenció a l'Usuari Nivell 2 (CAU Area 2 Nivell 1)	11,51 €	900	10.361,18 €	15	155.417,68 €
Gestor Global del Contracte d'Operació (Consultor Area 4 A1)	20,35 €	900	18.316,78 €	1	18.316,78 €
Responsable d'Optimització de Processos (Consultor Area 4 B1)	20,24 €	900	18.217,45 €	1	18.217,45 €
Responsable de Qualitat (Consultor Area 4 B1)	20,24 €	900	18.217,45 €	1	18.217,45 €
Gestor dels serveis (Consultor Area 4 B1)	20,24 €	900	18.217,45 €	2	36.434,91 €
Gestor dels serveis Operatius i Coordinador d'equips (Consultor Area 4 B1)	20,24 €	900	18.217,45 €	2	36.434,91 €
TOTAL hores / volumetries		6300		TOTAL SALARIS	409.637,96 €

Atenent per tant als diferents perfils definits, el seu esforç i dedicacions, i el cost/hora empresa a aplicar a cadascun d'ells, l'import total dels costos de personal és de 409.637,96 €.



Així, d'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis que conformen part de l'objecte i abast del present contracte, es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i el benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent.

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

Costos directes:	€
Costos salarials - Salari Brut	409.637,96 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%)[1]*	139.276,91 €
Costos formació i prevenció (1%) ^{2*}	4.096,38 €
Altres despeses directes**	0,00 €
Subministraments objecte del contracte***	0,00 €
TOTAL (Suma costos directes)	553.011,25 €
Costos indirectes:	€
Despeses generals d'estructura (15%) ^{2****}	82.951,69 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	635.962,94 €
Benefici industrial (10%) ^{2*****}	63.596,29 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) + benefici industrial:	699.559,23 €
IVA 21%	846.466,67 €

* Percentatge calculat sobre el salari brut.

** Despeses que s'associïn amb el producte o es requereixen per a prestar el servei

*** Subministraments que formen part de l'objecte del contracte

**** Percentatge calculat sobre el total de costos directes

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

¹ **Costos directes:** aquells que s'associïn 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): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

Els costos salarials (salari brut) establerts en aquest desglossament són 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, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983), publicat al BOE 177 en data 26/07/2023.



17.2. JUSTIFICACIÓ ECONÒMICA PER AFEGIR UNA EINA PER A LA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT AL SERVEI, EINA CONFLUENCE.

Actualment l'eina per a la gestió del coneixement al servei de referència que s'està utilitzant és el Confluence. A l'esmentada eina ja es troben incorporats tots els procediments que el servei fa servir per la resolució tant a primer com en segon nivell. Aquests procediments han estat classificats i tabulats, havent-se realitzat alhora tot un seguit de tasques d'estructuració i millora per a l'evolució del servei. És per això que es requereix la continuïtat de la prestació del servei mitjançant l'ús d'aquesta eina per a la gestió del coneixement del servei.

Atès que es requereix que l'eina en sigui subministrada per part del proveïdor s'afegeix aquest cost associat a la valoració de l'import del servei.

La valoració econòmica s'ha fet d'acord amb la taula de preus facilitada pel subministrador d'aquesta eina. Es tracta d'un producte que s'adquireix amb dret d'ús i manteniment per part del SAU a través del seu equip.

Són preus oberts a través de la web del subministrador a l'adreça electrònica <https://www.atlassian.com/software/confluence/pricing#pricing-calculator>.

Compare plans and pricing

How many users are on your team? See pricing example

How often would you like to be billed? Monthly Annually

Free	Standard	Premium	Enterprise
<p>\$0</p> <p>Always free for 10 users monthly subscription only</p> <p>Get it now</p>	<p>\$3,050</p> <p>per year</p> <p>Start Trial</p>	<p>\$5,775</p> <p>per year</p> <p>Start Trial</p>	<p>Enterprise plan pricing is available when you enter 60+ or more users above</p> <p>Contact sales</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Up to 10 users ✓ Up to 2 GB file storage ✓ Up to 3 active whiteboards per user <small>NEW</small> ✓ Unlimited spaces and pages ✓ Apps and integrations 	<p>Everything from Free plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Up to 50,000 users ✓ 250 GB file storage ✓ User permissions ✓ Local business hours support 	<p>Everything from Standard plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atlassian Intelligence (AI) <small>NEW</small> ✓ Unlimited whiteboards <small>NEW</small> ✓ Unlimited storage & Analytics <small>NEW</small> ✓ 24/7 Premium support ✓ 99.9% uptime SLA 	<p>Everything from Premium plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Multiple sites, up to 150 ✓ Atlassian Access ✓ 24/7 Enterprise support ✓ 99.95% uptime SLA

Els requeriments del producte adquirit és plataforma al Cloud amb un total de 37 llicències per poder consultar, mantenir i fer evolució del contingut.

La taula justificativa del valor d'aquest servei per la gestió del coneixement és la següent:

RECOMPTE LLICÈNCIES			
IMI	PROVEIDOR		TOTAL LLICÈNCIES
GESTIÓ	CAU	GESTIÓ	
2	29	6	37



LLICÈNCIES	Versions	COST 4 ANYS	COST ANUAL
		Confluence Premium+ Comala	24.000 €

SUPORT CONSULTORIA ITSM		
Manteniment correctiu i Evolutivo	COST 4 ANYS	COST ANUAL
		40.000 €

TOTAL 16.000,00

El preu de les llicències del tipus Confluence Premium, que són les que ens interessa pels mòduls del tractament de la dada és de 6.000,00 €, IVA inclòs anual més 10.000,00 €, IVA inclòs, pel Manteniment correctiu i Evolutiu. Això fa un total de **16.000 €**, IVA inclòs, a incrementar en el preu del contracte anualment.

Tenint en compte que es per 6 mesos de contracte, son **8.000,00 €**, IVA inclòs.

17.3. TOTAL DEL PREU DEL CONTRACTE

El preu del nou contracte tenint en compte els dos factors analitzats en els apartats 15.1 i 15.2 d'aquest annex és de **854.466,67 € IVA inclòs**.

Preu del Contracte per SERVEIS TIC	846.466,67 €
Preu Eina Confluence	8.000,00 €
TOTAL PREU DEL CONTRACTE (amb IVA)	854.466,67 €

L'eina no es tracta com tal dintre del servei sinó que forma part d'ell. De fet, l'adjudicatari la gestionarà i mantindrà com fa amb la centraleta. Per tant és servei i es finança amb càrrec al Capítol II.