



Informe Justificatiu sobre la necessitat de contractar els serveis d'Acompanyament als empleats de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible



1	JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE	4
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	6
2.1	JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS	10
3	PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ.....	11
4	DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	12
4.1	DURADA DEL CONTRACTE	12
4.2	IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	12
4.3	METODOLOGIA I JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS.....	13
5	MODIFICACIONS DEL CONTRACTE	16
5.1	IMPORTS MÀXIMS DE MODIFICACIÓ	16
5.1.1	<i>Resum econòmic dels possibles augments o disminucions del contracte.....</i>	<i>16</i>
5.2	CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PER SERVEI	16
5.2.1	<i>Servei ACOMP.....</i>	<i>17</i>
5.2.2	<i>Motius d'ampliació o decrement del contracte LOT1 ACOMP.....</i>	<i>19</i>
5.2.3	<i>Servei OGACOMP.....</i>	<i>21</i>
5.2.4	<i>Metodologia de modificació de contracte</i>	<i>21</i>
6	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (V.E.C.).....	23
7	PRÒRROGA DEL CONTRACTE I REVISIÓ DE PREUS	24
8	JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES	25
8.1	CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR – ASPECTES GENERALS (LOT 1 I LOT 2).....	26
8.2	CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR – LOT 1 ACOMP	28
8.2.1	<i>Millores en fase regular del servei</i>	<i>fins a 30 punts.....28</i>
8.2.2	<i>Pla de transició del servei.....</i>	<i>fins a 11 punts.....31</i>
8.2.3	<i>Pla de transformació del servei.....</i>	<i>fins a 20 punts.....33</i>
8.2.4	<i>Pla de devolució del servei</i>	<i>fins a 5 punts.....35</i>
8.2.5	<i>Model organitzatiu i equip de servei</i>	<i>fins a 14 punts.....36</i>
8.3	CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR – LOT 2 OGACOMP	38
8.3.1	<i>Millores en fase regular del servei</i>	<i>fins a 40 punts.....38</i>
8.3.2	<i>Propostes de co-responsabilitat</i>	<i>fins a 14 punts.....42</i>
8.3.3	<i>Pla de devolució del servei</i>	<i>fins a 10 punts.....44</i>
8.3.4	<i>Model organitzatiu i equip de servei</i>	<i>fins a 16 punts.....45</i>
8.4	CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – LOT 1 ACOMP	47
8.4.1	<i>Preu ofert</i>	<i>fins a 14 punts.....47</i>



8.4.2	Millora dels recursos assignats al contracte.....	fins a 4 punts	48
8.4.3	Millora dels temps objectiu	fins a 2 punts	48
8.5	CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – LOT 2 OGACOMP		49
8.5.1	Preu ofert	fins a 18 punts	49
8.5.2	Millora dels recursos assignats al contracte.....	fins a 2 punts	50
9	CRITERIS DE SOLVÈNCIA		52
9.1	SOLVÈNCIA ECONÒMICA, FINANCERA, TÈCNICA I PROFESSIONAL.....		52
10	SUBCONTRACTACIÓ.....		56
11	MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ I COMITÈ D'EXPERTS		58
12	CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE.....		59
13	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE		61
13.1	EL PAGAMENT DEL PREU A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES		61
13.2	L'ACREDITACIÓ DE PAGAMENT EN TERMINI DE PAGAMENT A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES		61
13.3	MANTENIMENT DE LES CONDICIONS LABORALS DE LES PERSONES QUE EXECUTEN EL CONTRACTE DURANT TOT EL PERÍODE CONTRACTUAL.....		61
13.4	MESURA SOCIAL. PLA O MESURES D'IGUALTAT.....		62
13.5	COMUNICACIÓ INCLUSIVA.....		62
13.6	MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE.....		63
13.7	CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL		64
13.8	PERCENTATGE MÍNIM D'OCUPACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN LA PLANTILLA DE L'EMPRESA		65
14	LOPDIGD - PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL		68
15	INCOMPLIMENTS I SANCIONS		69
15.1	PENALITZACIONS PER LA DEMORA EN L'INICI EL SERVEI.....		70
15.2	PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE NIVELL DE SERVEIS		70
15.3	ALTRES SANCIONS.....		71
16	PROPOSTA.....		73
17	ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE.....		74
17.1	CÀLCUL DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ		74
17.1.1	Detall Lo1 1 ACOMP.....		75
17.1.2	Detall Lot 2 OGACOMP		78



1 Justificació de la necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant, 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.

L'IMI es troba en fase de desenvolupament d'un ampli ventall d'actuacions i projectes així com en una evolució organitzativa, amb l'objectiu d'impulsar i garantir la transformació digital de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant l'adopció de tecnologies i plataformes digitals i acompanyant a tota l'organització per incorporar la innovació aportada per aquestes tecnologies als seus serveis i processos, tot garantint un funcionament eficient i eficaç de l'administració.

En aquest context, els serveis i iniciatives de millora en l'atenció i provisió dels serveis proporcionats per l'IMI sobre el lloc de treball TIC és un àmbit estratègic per a 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 del seu lloc de treball TIC en la prestació dels serveis proveïts per l'IMI, enfocat en:

- Assegurar la prestació de serveis TIC amb la qualitat i la seguretat adequada al tipus de servei i a les necessitats de l'Ajuntament.
- Assegurar l'excel·lència de l'atenció a l'usuari, garantir una bona experiència de l'usuari i impulsar les tasques de millora dels serveis entregats per part de l'IMI a l'Ajuntament.

Tots els serveis necessaris per a proporcionar aquest acompanyament a l'usuari del Lloc de Treball TIC de l'Ajuntament i gestionar-lo de forma adequada constitueixen el que s'ha definit com Nou Model d'Acompanyament.

La contractació dels serveis de l'IMI segueix, des de les licitacions del contractes l'any 2018, una estratègia de millora de la qualitat en la prestació del servei, realitzant un desplegament centrat en l'experiència d'usuari adaptat a una visió territorial única. En l'actualitat, existeixen tres contractes de serveis que quedaran substituïts totalment o parcial per aquesta nova contractació (SAU, Tècnics de Camp, Tutors).

L'IMI ha avaluat les oportunitats d'assolir més eficiències i millor resultat en la prestació dels serveis objecte d'aquests contractes, tots relacionats amb el Lloc de Treball i els usuaris TIC.

Així, mitjançant el plec de prescripcions tècniques que s'acompanya per a la contractació dels serveis del Nou Model d'Acompanyament de l'empleat de l'Ajuntament de Barcelona, l'IMI té com a objectiu consolidar tots els serveis de suport, remot o presencial, tècnic o funcional,



requerits per un usuari TIC de l'Ajuntament. Aquests serveis són anomenats en conjunt serveis d'acompanyament (en endavant, ACOMP) i corresponen al Lot 1 ACOMP.

Per tal de governar de manera adequada la prestació dels serveis ACOMP, dins d'aquest contracte però en un lot independent i incompatible amb l'anterior, es liciten els serveis d'Oficina de Governança del servei ACOMP, corresponent al Lot 2 OGACOMP.

Els serveis de contracte definits en l'apartat "3.2. Descripció dels serveis ACOMP (Lot 1)" del plec de prescripcions tècniques, aplicaran en el perímetre del Lloc de Treball de l'Ajuntament (LldT), detallat en l'apartat "3.1. Àmbit del Lloc de Treball TIC" i en l'apartat "3.3. Descripció dels serveis OGACOMP (Lot 2)" es descriuen les funcions de governança sobre el servei ACOMP, tots dos regulats segons les condicions d'execució detallades "7. Condicions per a l'execució dels serveis" del plec referenciat.

L'interès públic d'aquest contracte rau en el fet que ha de permetre respondre de manera més àgil i eficient a les incidències i problemes que puguin sorgir en la utilització d'aquestes aplicacions, així com adaptar-se a les noves necessitats d'una forma efectiva i eficient.

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 del procés de licitació és la contractació dels serveis del Nou Model d'Acompanyament als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, incloent la prestació, en l'àmbit del Lloc de Treball TIC, consta dels següents serveis:

1. Serveis operatius d'acompanyament (ACOMP): centre de serveis, helpdesk de primer i segon nivell, suport tècnic presencial, reparació i substitució d'equipament, suport funcional i al desplegament de solucions TIC al territori.
2. Serveis de gestió de l'acompanyament: gestió global del servei ACOMP, de la qualitat, del canvi, de la millora contínua i del coneixement.
3. Serveis d'oficina de govern del ACOMP (OGACOMP): govern de les etapes de transició, transformació i execució del ACOMP, així com desenvolupar iniciatives prèvies a l'inici del contracte ACOMP i que hi estan relacionades.
4. Serveis de gestió de l'OGACOMP: gestió global del servei OGACOMP, de la qualitat, de la informació de gestió i de la coordinació amb altres actors.

L'Institut Municipal d'Informàtica ha realitzat una consulta al mercat que ha permès copsar la idoneïtat de racionalitzar l'eficiència en la prestació del servei d'acompanyament als usuaris més transversal, cohesionat, integrat i eficient, tant des del punt de vista tècnic com econòmic.

Mitjançant un qüestionari amb data de publicació 28 de juny de 2024 a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat, els diferents participants van tenir fins el dia 13 de setembre de 2024 per fer arribar les seves propostes. El qüestionari es compon d'un llistat de preguntes classificades en dos (2) blocs, un per a aspectes funcionals i un altre per a aspectes econòmics. Aquest segon s'havia de contestar omplint un formulari que es va posar a disposició dels participants.

D'aquesta consulta al mercat s'han extret un seguit de propostes per enfocar-se en la millora de l'experiència de l'usuari, la generació d'eficiències econòmiques i la millora del servei. Es recomana centralitzar el contacte amb l'usuari i utilitzar solucions multicanal per facilitar la comunicació. A més, es posa èmfasi en la implementació de funcions d'innovació i millora contínua orientades a l'automatització, amb l'objectiu d'optimitzar els processos i reduir la intervenció manual. També s'aconsella adoptar un enfocament més proactiu en la prestació del servei, assignant un grup especialitzat i utilitzant eines específiques per anticipar les necessitats dels usuaris i millorar l'eficiència. Aquestes estratègies busquen potenciar l'experiència dels usuaris i maximitzar els recursos disponibles.

Des del punt de vista econòmic, s'han aconseguit definir els perfils i costos associats a la justificació de l'import d'aquest contracte per la part de gestió operativa.



En aquest sentit, i com a procediment de divisió en la contractació, es considera que tota la gestió operativa d'acompanyament al lloc de treball és necessari consolidar-la en un únic lot, per poder disposar d'una visió única en l'acompanyament a l'usuari, ja que aquest objectiu no s'ha assolit disposant del procés d'acompanyament fragmentat en diferents proveïdors on hi ha un flux d'interrelació entre els agents remots i presencials que requereix emprar procediments homogenis, i si no se'n disposa impacta en la qualitat de la provisió del servei i en la garantia d'acompliment dels temps de resposta i resolució de l'execució de les tasques.

Amb la consolidació es vol també eliminar i/o mitigar el risc de disposar d'una mala provisió del servei d'acompanyament provocada per tenir diferents proveïdors prestant un mateix servei amb procediments fragmentats en la seva execució tècnica i funcional, dispersant la responsabilitat i afectant greument en la qualitat del servei.

Es considera apropiada aquesta estratègia de consolidació per reduir les ineficiències del servei actual, on hi ha entre els diferents contractes actuals un volum elevat d'escalats i de reassignacions de les operatives actuals (incidències, peticions), que impacten directament sobre la provisió i qualitat del servei, implicant haver de realitzar una capa de sobre gestió en la coordinació dels diferents serveis, no disposant d'una coordinació única en els procediments/processos tècnics a executar per poder disposar l'usuari de la resolució o execució de la seva petició/incidència.

El compliment dels temps objectiu de resolució de les incidències i peticions que proposa el Nou Model d'Acompanyament es fa impossible quan la provisió d'acompanyament extrem a extrem, es fragmenta entre diferents interlocutors, responsables i mecanismes de gestió independents.

A nivell de resum, per tant la consolidació de les funcions vindria fonamentada en:

- **Coherència en la gestió i la qualitat del servei:** Una estructura única permet establir procediments uniformes i coherents per a l'acompanyament dels usuaris. Això garanteix que tots els usuaris rebin el mateix nivell de suport, amb les mateixes eines i protocols, independentment de la ubicació o context.
- **Facilitat en el control i seguiment:** El control i seguiment de l'activitat dels usuaris, així com la monitorització dels resultats, és més senzill quan la gestió es realitza des d'un punt únic. Permet detectar ràpidament problemes o necessitats especials dels usuaris i implementar solucions de manera eficient.
- **Estalvi de recursos:** En lloc de duplicar esforços a través de múltiples punts d'atenció o gestió descentralitzats, una estructura única permet concentrar recursos (tecnològics, humans, econòmics) en un única visió d'execució, maximitzant l'eficiència operativa.



- **Integració de dades i informes:** Una única visió facilita la recopilació, integració i anàlisi de dades d'usuaris en temps real, permetent crear informes globals més detallats i accions basades en una visió completa de l'ús del servei.
- **Escalabilitat:** Les millores de servei, actualitzacions o nous recursos es poden implementar de manera unificada, sense necessitat de gestionar múltiples processos o versions en diferents punts descentralitzats.
- **Major seguretat i protecció de dades:** Amb un únic servei és més fàcil aplicar polítiques de seguretat unificades i garantir que les dades dels usuaris siguin protegides adequadament, reduint el risc de filtracions o vulnerabilitats que podrien sorgir en una estructura descentralitzada.
- **Uniformitat en l'oferta de serveis i suport:** La consolidació permet establir un conjunt clar i homogeni de serveis d'acompanyament i recursos disponibles per als usuaris, evitant possibles inconsistències que podrien sorgir en un sistema descentralitzat on cada unitat operativa podria oferir serveis diferents o personalitzats.

Com últim punt, la consulta al mercat ha ratificat de manera positiva en la seva resposta a la visió del servei d'acompanyament d'extrem a extrem confirmant el benefici d'aquesta estratègia de consolidació de contractes.

Les seves respostes van coincidir en centralitzar i consolidar funcions per tal de:

- Millorar l'experiència de l'usuari
- Centralitzar el contacte amb l'usuari i usar solucions de multicanalitat
- Orientar el servei a un mode més proactiu dedicant un equip especialista i eines específiques

El plec de **prescripcions tècniques (PPT)** per als serveis del Nou Model d'Acompanyament als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible que acompanya al present document, detalla els requeriments tècnics, operatius i de gestió que s'hauran de complir en la prestació d'aquest servei.

L'objecte d'aquest contracte es divideix en lots perquè es donen les condicions tècniques que recomanen una segregació de funcions en la prestació dels serveis inclosos en l'objecte del present contracte que es considera adequada als interessos públics i, a més, garanteix l'obtenció d'ofertes més avantatjoses per a la correcta execució pública de les mateixes. No es subdivideix en més lots per l'explicació justificada detallada en els paràgrafs previs.

Així, la present licitació consta de dos lots:

- Lot 1: ACOMP – els serveis operatius i de gestió de l'acompanyament integral als usuaris de l'ajuntament segons el Nou Model d'Acompanyament



- Lot 2: OGACOMP – els serveis de governança del ACOMP i de gestió de la pròpia oficina de governança

El procés està dividit en dos lots. D'acord amb allò que estableix l'art. 99.4.a) de la LCSP, en el curs del procediment, no es limita la participació encara que sí es limita la selecció simultània als dos lots per part de les empreses licitadores, empreses del mateix grup empresarial, empreses subcontractistes o empreses que hagin concorregut en un dels lots en UTE.

Amb la finalitat d'evitar situacions que obstaculitzin la competència efectiva, es limita la selecció d'una única empresa en els lots de la següent manera:

Un mateix licitador només es podrà seleccionar en un dels dos lots. Cada licitador haurà d'indicar, en el moment de presentar la documentació del sobre electrònic C, la seva preferència de LOT i informar si escau de les diferents empreses que conformen el grup empresarial en el sobre electrònic A.

Aquesta limitació es justifica per motius d'interès públic, ja que cal garantir la total independència i objectivitat en les tasques de coordinació que l'adjudicatari del lot 2 ha de fer en fase de seguiment de l'execució del lot 1, evitant que es produeixi conseqüències irreversibles i d'impossible o difícil reparació, atenent a una manca d'independència dels adjudicataris per l'existència d'aquesta relació i control entre empreses del grup que podrien abocar a que l'empresa adjudicatària del lot 2 reportés avenços esbiaixats envers els avenços real del projecte.

Encara que són lots diferents, tenen una interdependència tècnica bastant forta, i el fet de garantir que n'hi hagi més d'un adjudicatari és positiu, ja que l'efecte de vigilància que es genera entre ells és més positiu que els beneficis que comporta que sigui el mateix adjudicatari qui executi i supervisi.

Tal i com s'ha indicat amb anterioritat, l'empresa adjudicatària del Lot 1 ACOMP no podrà resultar adjudicatària del Lot 2 OGACOMP, degut al caràcter de control i supervisió que té l'abast i finalitat d'aquest.

Atesa la naturalesa del contracte, el seu objecte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. **72261000-0** que fa referència a Serveis de recolzament informàtic tècnic cap a l'usuari per al Lot 1 ACOMP. El Servei d'Acompanyament 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.

Igualment es considera idoni aplicar el codi CPV **72600000-6** que fa referència a Serveis de recolzament informàtic i de consultoria per al Lot 2 OGACOMP. El Servei de Governança del ACOMP d'aquest contracte té com abast tant la consultoria per a la transformació del model de gestió com el suport a l'IMI per assegurar la governança dels serveis d'acompanyament informàtic, tot atenent la tipologia i abast dels serveis descrits a l'apartat 3 del PPT.



2.1 Justificació de la contractació externa i insuficiència de mitjans

Segons el dimensionament i l'especificitat dels treballs a dur a terme en l'objecte del contracte, el nombre de FTE previstos amb diferent tipologia (detallats a l'apartat 4.1. i 4.2. del plec de prescripcions tècniques) afecten al dimensionament estructural de l'organització. Actualment l'IMI no compta amb els recursos necessaris per a dur a terme les diferents funcions detallades a l'*apartat 3* del plec de prescripcions tècniques. Aquest apartat defineix la tipologia de serveis a dur a terme i els requeriments específics de l'entorn IMI i dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, sense els quals no es pot dur a terme l'objecte del contracte. De la mateixa manera es requereix d'una especialització tècnica i funcional per la complexitat de l'objecte del contracte no assumible amb recursos interns en aquests moments.

És per aquest motiu que l'IMI no disposa en aquests moments de la possibilitat de dedicar els recursos humans propis a les funcions abans esmentades. I per això proposa la contractació dels serveis mitjançant un procediment obert tot entenent que d'aquesta forma es garanteix la màxima concurrència i competitivitat per obtenir les millors condicions econòmiques i tècniques.



3 Procediment de contractació

La contractació es realitzarà pel procediment obert i de regulació harmonitzada tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat.





4 Durada i càlcul de l'import de licitació del contracte

4.1 Durada del contracte

El contracte pel Lot 1 ACOMP tindrà vigència a partir del dia 23 de març de 2026 (dos mesos abans de la finalització dels contractes actuals els serveis dels quals es consoliden en aquest contracte) i fins el 31 de desembre de 2028, tenint una durada de 33 mesos i 9 dies, amb la possibilitat de ser prorrogat fins a 24 mesos més, en dues pròrrogues de 12 mesos.

Durant el període inicial de 2 mesos es durà a terme la transició de serveis entre els adjudicataris sortints dels contractes actuals i l'adjudicatari entrant pel Lot 1 que resulti d'aquesta licitació. A mesura que es realitzi aquesta transició dels serveis, segons el calendari establert al catàleg d'aplicacions, l'empresa adjudicatària serà responsable de la prestació del servei progressivament, fins a la finalització dels contractes de serveis vigents.

El contracte pel Lot 2 OGACOMP tindrà vigència a partir del dia 1 de gener de 2026 i s'estendrà durant un període de 36 mesos amb la possibilitat d'una pròrroga de 12 mesos per l'any 2029 i una pròrroga de 12 mesos per l'any 2030. En el cas del servei del Lot 2 OGACOMP no hi ha una prestació equivalent actual i per tant no hi haurà una fase de Transició.

Al plec de prescripcions tècniques es troben detallats els serveis i aplicacions amb el període transició corresponent (veure apartat 5.2 Fases del Contracte del PPT).

4.2 Import de licitació del contracte

Aquest contracte tindrà un import total de 11.431.591,84 € IVA exclòs, que aplicant l'IVA del 21% vigent (2.400.634,29 €) suposa un import total de 13.832.226,13 €.

Aquest import anirà a càrrec del pressupost de despeses corrents de l'IMI dels exercicis 2026, 2027 i 2028 segons les taules següents de distribució per anualitats:

Any	Pressupost net Lot 1 - ACOMP	Pressupost net Lot 2 - OGACOMP	Pressupost net	IVA	Import total
2026	2.320.378,92 €	527.624,14 €	2.848.003,06 €	598.080,65 €	3.446.083,71 €
2027	3.764.170,25 €	527.624,14 €	4.291.794,39 €	901.276,82 €	5.193.071,21 €
2028	3.764.170,25 €	527.624,14 €	4.291.794,39 €	901.276,82 €	5.193.071,21 €
Total	9.848.719,42 €	1.582.872,42 €	11.431.591,84 €	2.400.634,29 €	13.832.226,13 €

El contracte ha de donar resposta als serveis de contracte que conformen l'objecte del mateix sobre els serveis d'aplicació que estiguin dins dels seu abast segons el Plec de Prescripcions Tècniques.

En el contracte del Lot 1 ACOMP, els dos primers mesos (fase de transició) seran a cost zero.



El sistema de determinació del preu del Lot 1 – ACOMP és a tant alçat, incloent totes les tasques necessàries per dur a terme el contracte en les condicions descrites al Plec de prescripcions Tècniques.

El sistema de determinació del preu del Lot 2 – OGACOMP és a tant alçat, incloent totes les tasques necessàries per dur a terme el contracte en les condicions descrites al Plec de prescripcions Tècniques.

4.3 Metodologia i justificació de la determinació de preus

La determinació del pressupost base de licitació es basa, per al Lot 1 ACOMP en els preus de mercat obtinguts a través de la consulta realitzada (veure capítol 2. Objecte del contracte) per a les tarifes dels perfils de servei, la consulta a proveïdors actuals prestataris de serveis de reparació per als materials i peces de recanvi, i els preus públics del fabricant de l'eina de gestió de coneixement.

El resultat d'aplicar aquests preus de perfils i unitaris per a les llicències de l'eina de gestió, les tarifes / hora de reparació i el preu de peces de recanvi i petit material, per les volumetries del servei d'ACOMP es mostra a la següent taula detall:

CONSTRUCCIÓ PREU CONTRACTE ANUAL	SALARI BASE	Seguretat Social 34%	Formació 1%	Despeses indirectes 15%	Benefici industrial 10%	Número recursos	Total anual
Responsable de Qualitat	37.539,51 €	50.302,94 €	50.805,97 €	58.426,87 €	64.269,56 €	1	64.269,56 €
Responsable de Gestió del Canvi	38.208,73 €	51.199,70 €	51.711,69 €	59.468,45 €	65.415,29 €	1	65.415,29 €
Responsable de Gestió del Coneixement	38.230,26 €	51.228,55 €	51.740,83 €	59.501,96 €	65.452,15 €	1	65.452,15 €
Responsable de Millora Continua	38.534,19 €	51.635,81 €	52.152,17 €	59.975,00 €	65.972,49 €	1	65.972,49 €
Coordinador dels blocs de servei (remot, presencial tècnic, presencial funcional)	36.688,80 €	49.162,99 €	49.654,62 €	57.102,82 €	62.813,10 €	3	188.439,29 €
Gestor del servei (Service Manager)	54.853,61 €	73.503,84 €	74.238,87 €	85.374,70 €	93.912,18 €	1	93.912,18 €
Tècnic Suport Remot N1	24.858,47 €	33.310,35 €	33.643,46 €	38.689,98 €	42.558,97 €	12	510.707,68 €
Tècnic Suport Remot N2	28.272,67 €	37.885,38 €	38.264,23 €	44.003,87 €	48.404,25 €	13	629.255,27 €
Tècnic Suport Presencial Tècnic	29.157,55 €	39.071,11 €	39.461,82 €	45.381,10 €	49.919,21 €	8	399.353,67 €
Tècnic Suport Presencial Funcional	33.958,82 €	45.504,81 €	45.959,86 €	52.853,84 €	58.139,23 €	27	1.569.759,10 €
			Costos directes	Despeses indirectes	Benefici industrial		
				15%	10%		
Material reparacions + petit material			54.387,43 €	62.545,55 €	68.800,10 €		68.800,10 €
			Preu hora costos directes	Despeses indirectes	Benefici industrial	Número d'hores	
				15%	10%		
Ma d'obra			35,35 €	40,66 €	44,72 €	690	30.858,11 €
			Preu promig anual costos directes	Despeses indirectes	Benefici industrial	Número de llicències	
				15%	10%		
Confluence (anual)			133,67 €	153,72 €	169,09 €	70	11.836,30 €
Power BI PRO			109,94 €	126,43 €	139,07 €	1	139,07 €
						TOTAL SENSE IVA	3.764.170,26 €
						IVA 21%	790.475,75 €
						TOTAL AMB IVA	4.554.646,01 €



Detall del càlcul del preu IVA exclòs per a l'eina de gestió de coneixement (70 usuaris de Confluence Cloud Premium) així com el preu per a 1 usuari de la llicència de PowerBI PRO per als informes i quadres de comandament:

Producte	Preu/mes/usuari	Usuaris	Mesos	Descompte Any 1	Descompte Any 2	Canvi EUR/USD	Total Any1	Total Any2	Total Any3	Total Any4	Total Any5	Promig Cost Directe	Promig cost directe anual / usuari
Confluence Premium	12,30 €	70	12	20%	10%	0,9292	7.680,40 €	9.072,47 €	9.526,09 €	10.002,40 €	10.502,51 €	9.356,77 €	133,67 €

Producte	Preu/mes/Usuari	Usuaris	Mesos	Descompte Any 1	Descompte Any 2	Total Any1	Total Any2	Total Any3	Total Any4	Total Any5	Promig Cost Directe	Promig cost directe anual / usuari
Power BI PRO	9,40 €	1	12	20%	10%	90,24 €	106,60 €	111,93 €	117,52 €	123,40 €	109,94 €	109,94 €

Detall dels preus de material i ma d'obra i volumetries anuals del contracte Lot 1 ACOMP:

Tipus actuació	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Hores esforç efectiu	Total	Preu peces recanvi	Unitats	Total sense IVA
Instal·lació impressora en xarxa	44,72 €	2	89,44 €	- €	100	8.944,38 €
Reparació bateria portàtil	44,72 €	1	44,72 €	173,20 €	50	10.896,09 €
Reparació pantalla portàtil	44,72 €	2	89,44 €	279,00 €	50	18.422,19 €
Reparació font alimentació portàtil	44,72 €	1	44,72 €	173,20 €	50	10.896,09 €
Reparació placa base portàtil	44,72 €	2	89,44 €	606,83 €	20	13.925,48 €
Reparació teclat portàtil	44,72 €	1	44,72 €	78,60 €	50	6.166,09 €
Reparació Touchpad portàtil	44,72 €	1	44,72 €	46,00 €	50	4.536,09 €
Reparació càmera portàtil	44,72 €	1	44,72 €	38,60 €	50	4.166,09 €
Reparació ventilador portàtil	44,72 €	1	44,72 €	60,50 €	50	5.261,09 €
Reparació RAM portàtil	44,72 €	1	44,72 €	161,17 €	50	10.294,59 €
SUBTOTAL REPARACIONS						93.508,21 €
Tipus Petit Material	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Hores esforç efectiu	Total	Preu material	Unitats	Total
Cable USB	- €	0	- €	8,00 €	100	800,00 €
Cable HDMI	- €	0	- €	18,00 €	100	1.800,00 €
Ratolí	- €	0	- €	18,00 €	100	1.800,00 €
Teclat	- €	0	- €	35,00 €	50	1.750,00 €
SUBTOTAL PETIT MATERIAL						6.150,00 €
TOTAL PART A PREUS UNITARIS						99.658,21 €

La determinació del pressupost base de licitació es basa per al Lot 2 OGACOMP en els preus dels perfils AM equivalents, actualitzats amb l'IPC fins a desembre de 2023, i les volumetries i estimades d'esforços (hores i dedicacions) deduïdes al preu/hora/servei per al servei objecte del contracte, i tenint en compte la complexitat i la magnitud dels serveis inclosos a l'objecte i abast del present contracte, així com les necessitats i característiques de cada servei del contracte i en conseqüència el pressupost assignat a cadascun d'aquests serveis objecte del



contracte s'ha calculat atenen a un mètode de càlcul específic adaptat. El pressupost dels serveis objecte del contracte s'ha calculat atenen la dedicació de 1720 hores anuals pel contracte d'ACOMP i 1800 hores pel contracte d'OGACOMP, segons 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 d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983); en el cas del contracte ACOMP són menys hores perquè s'ha ajustat la dedicació a l'horari de treball del personal de l'Ajuntament de Barcelona, atès que els serveis s'han de prestar en relació estreta amb aquell.

CONSTRUCCIÓ PREU CONTRACTE ANUAL			Seguretat Social	Formació	Despeses indirectes	Benefici industrial		
Perfils		SALARI BASE	34%	1%	15%	10%	Número recursos	Total anual
AM - Cap Projecte	Cap projecte	53.935,31 €	72.273,31 €	72.996,05 €	83.945,45 €	92.340,00 €	1	92.340,00 €
AM - Consultor senior BI	BI	35.851,74 €	48.041,33 €	48.521,74 €	55.800,00 €	61.380,00 €	1	61.380,00 €
AM - Consultor senior	Tècnics(Consultor Senior)	45.640,00 €	61.157,59 €	61.769,17 €	71.034,55 €	78.138,00 €	3	234.414,00 €
AM - Consultor	SLA	40.656,50 €	54.479,71 €	55.024,51 €	63.278,18 €	69.606,00 €	1	69.606,00 €
AM - Consultor	Qualitat i Gcanvi	40.656,50 €	54.479,71 €	55.024,51 €	63.278,18 €	69.606,00 €	1	69.606,00 €
Preu promig anual costos directes		Despeses indirectes	Benefici industrial				Número de llicències	
		15%	10%					
Power BI PRO	109,94 €	126,43 €	139,07 €				2	278,14 €
							TOTAL SENSE IVA	527.624,14 €
							IVA 21%	110.801,07 €
							TOTAL AMB IVA	638.425,21 €

Detall del càlcul del preu IVA exclòs per a l'eina de generació d'informes i quadres de comandament (2 usuaris de Power BI Pro):

Producte	Preu/mes/usuari	Usuaris	Mesos	Descmpte Any 1	Descmpte Any 2	Total Any1	Total Any2	Total Any3	Total Any4	Total Any5	Promig Cost Directe	Promig cost directe anual / usuari
Power BI PRO	9,40 €	1	12	20%	10%	90,24 €	106,60 €	111,93 €	117,52 €	123,40 €	109,94 €	109,94 €



5 Modificacions del contracte

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

5.1 Imports màxims de modificació

El present contracte es compon dels serveis del contracte detallats en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques: serveis d'acompanyament Lot 1 - ACOMP (punt 3.2 del PPT) i serveis d'oficina de governança Lot 2 - OGACOMP (punt 3.3. del PPT).

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 **4,52%** de l'import del contracte (IVA inclòs).

5.1.1 Resum econòmic dels possibles augments o disminucions del contracte

La següent taula mostra la distribució d'imports corresponents a les possibles modificacions per causes precisades 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 (IVA inclòs)	Import contracte (reparacions, instal·lacions, petit material i llicències) (IVA inclòs)	% Disminució sobre import del contracte (reparacions, instal·lacions, petit material i llicències) (IVA inclòs)	Import màxim disminució (part preus unitaris) (IVA inclòs)
Modificacions per augment o disminució de volumetries en Serveis	13.832.226,13 €	20,00%	2.766.445,23 €	625.255,69 €	4,52%	-625.255,69 €
TOTAL	13.832.226,13 €	20,00%	2.766.445,23 €	625.255,69 €	4,52%	-625.255,69 €

5.2 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.



5.2.1 Servei ACOMP

L'import anual del contracte ACOMP serà a tant alçat, segons la valoració econòmica que faci el proveïdor per prestar el servei requerit per a la línia base definida.

5.2.1.1 Serveis basats en línia Base

La línia base s'incrementarà en un percentatge anualment sense que això suposi un increment del preu del contracte, atès que s'espera que l'adjudicatari traslladi part de l'eficiència adquirida amb el temps a l'IMI. Per exemple, l'any 2 la línia base d'incidències serà 85.541, un 5% més que la línia base establerta pel primer any de contracte.

	LÍNIA BASE ANUAL	2026	2027 (+5%)	2028 (+6%)	2029 (+7%)	2030 (+8%)
Activitat	Trucades	70.293	73.808	78.236	83.713	90.410
	Incidències	80.515	84.541	89.613	95.886	103.557
	Peticions	66.730	70.066	74.270	79.469	85.826
	Consultes	20.018	21.019	22.280	23.840	25.747
	Instal·lacions impressores	336	353	374	400	432
Elements del servei	Usuaris(ID digital)	27.098	28.453	30.161	32.272	34.853
	Usuaris suport presencial tècnic	19.826	20.817	22.066	23.611	25.500
	Usuaris suport funcional	19.347	20.315	21.534	23.041	24.884
	Estacions de Treball físiques	12.805	13.445	14.252	15.249	16.469
	Impressores + escàners	2.888	3.032	3.214	3.439	3.714
	Smartphones + tauletes	738	775	822	879	949
	Serveis finalistes	345	363	384	411	444

Sobre la línia base d'activitat s'estableix una **banda neutra del 10%** que és el percentatge de variació que ha de quedar absorbit pel servei sense que es consideri increment d'activitat.

Es considerarà un increment de l'activitat de la línia base, l'augment en més d'aquest 10% d'algun dels paràmetres d'activitat del servei (trucades, incidències, peticions, consultes i instal·lacions d'impressores), sempre que aquest increment sigui sostingut durant un període superior a 3 mesos (4 mesos o més). Els increments d'activitat dintre d'aquest marge o en períodes inferiors als 4 mesos hauran d'estar absorbits pel contracte com a part de la banda neutra.



5.2.1.2 Serveis de reparació i instal·lació

Dins el contracte ACOMP s'inclouen una sèrie d'elements de servei pels que, en cas d'increment o decrement del contracte, es calcularà l'import associat a aquestes modificacions segons preus unitaris:

- **Reparacions d'estacions de treball: incloent la ma d'obra i les peces de recanvi.**

S'ha establert una llista de reparacions habituals que els licitadors hauran de valorar perquè l'IMI tingui una taula amb els costos predefinits. En el cas que calgués realitzar una reparació no contemplada a la llista, s'aplicarà el mateix preu per la tarifa / hora de ma d'obra i s'assimilarà el preu per les peces de recanvi a algunes de les incloses a la taula de material previst.

Qualsevol altre cost (transport, etc.) ha d'estar inclòs dins el preu fix del contracte. En la seva oferta, el licitador detallarà cadascuna d'aquestes dues partides (preu / hora ma d'obra i preu peces de recanvi) i, a més, indicarà el temps que estima cal per a la reparació (hores d'esforç efectiu)

Tipus actuació	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Preu / hora ma d'obra ofert	Hores esforç efectiu	Total	Preu peces de recanvi
Instal·lació impressora en xarxa	44,72 €				Segons imports de la taula següent de peces de recanvi
Reparació bateria portàtil	44,72 €				
Reparació pantalla portàtil	44,72 €				
Reparació font alimentació portàtil	44,72 €				
Reparació placa base portàtil	44,72 €				
Reparació teclat portàtil	44,72 €				
Reparació Touchpad portàtil	44,72 €				
Reparació càmera portàtil	44,72 €				
Reparació ventilador portàtil	44,72 €				
Reparació RAM portàtil	44,72 €				

PECES DE RECANVI												
Tipus Material	LCD	Teclat	Touchpad	Càmera	CPU	Placa Base	Ventila-dor	RAM	Bateria	Adapta-dor alimentació	Cable alimentació	Connector alimentació
Import màxim (€) (IVA exclòs)	279,00 €	78,60 €	46,00 €	38,60 €	523,00 €	606,83 €	60,50 €	161,17 €	173,20 €	63,67 €	36,00 €	29,20 €
Import Ofert (€)												



(IVA exclòs)													
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- **Aprovisionament de petit material (cables, ratolins, teclats)**

S'ha inclòs al model econòmic una taula perquè el licitador es comprometi a uns preus per a aquests elements durant la vigència del contracte. Els imports màxims del material de reparació i petit material no podran excedir els valors establerts per l'IMI d'acord amb un estudi de preus bàsics realitzat al mercat:

PETIT MATERIAL				
	Cable USB	Cable HDMI	Ratolí	Teclat
Import màxim (€) IVA exclòs	8,00 €	18,00 €	18,00 €	35,00 €
Import Ofert (€) IVA exclòs				

- **Instal·lacions d'impressores per sobre de la línia base** (fins al número d'instal·lacions incloses en la línia base, l'empresa adjudicatària executarà aquestes instal·lacions dins el preu del contracte). L'import unitari de les instal·lacions també es troba en la primera taula (tipus d'actuació) i serà un compromís durant la vigència del contracte.

L'import d'aquesta partida de serveis descrits anteriorment s'han dimensionat d'acord amb les necessitats previstes per a l'Ajuntament de Barcelona segons dades històriques, la revisió del nivell d'obsolescència del parc i les tarifes de mercat segons s'explica en l'apartat de justificació del pressupost del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de justificar la utilització de les peces de recanvi i del petit material (tipus d'element material, número d'unitats, cost, sol·licitud de servei a la que correspon, usuari final i unitat organitzativa de l'Ajuntament destinataris del material, i qualsevol altra informació que l'IMI o l'OGACOMP requereixin per al seguiment econòmic del contracte).

L'IMI comprovarà periòdicament si els preus indicats per l'adjudicatari del ACOMP es corresponen a preus mitjos de mercat (benchmarking) i, si no és així, l'IMI podrà aprovisionar directament el material perquè sigui utilitzat per l'empresa adjudicatària del ACOMP.

5.2.2 Motius d'ampliació o decrement del contracte LOT1 ACOMP

No s'espera decrement dels serveis d'ACOMP basats en línia base. En cas d'increment de l'activitat d'aquests serveis per sobre de la línia base segons les condicions explicades en el punt anterior, l'import del contracte podrà ser ampliat. Aquesta ampliació només es podrà dur a



terme si l'activitat s'ha incrementat com a conseqüència d'un increment similar dels elements de servei, segons s'indica a la següent taula:

		Activitat				
		Trucades	Incidències	Peticions	Consultes	Instal·lacions
Elements de servei	Usuaris, EdT físiques o Impressores, smartphones	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
	Número Serveis Finalistes	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO

L'explicació és la següent. Si el proveïdor demostra un increment de més del 10% en alguna activitat (número de trucades, d'incidències, de peticions, de consultes, d'instal·lacions) durant un període sostingut de 4 mesos o més, es verificarà si hi ha hagut un increment d'algun dels elements de servei (usuaris, estacions de treball, impressores, smartphones o serveis finalistes) en un percentatge, com a mínim, similar al percentatge d'increment de l'activitat. Si en la taula apareix un **SÍ**, es revisarà amb el proveïdor l'impacte en el dimensionament del servei i es calcularà l'import de l'ampliació. En cas contrari, no aplicarà l'ampliació.

Per exemple, si l'IMI verifica que les incidències han crescut més d'un **10% de la línia base** durant els **últims 4 mesos**, però tant el número d'usuaris, estacions de treball, impressores i serveis finalistes no ha crescut en el mateix percentatge, no es podrà ampliar el contracte.

La següent taula detalla l'efecte estimat d'un increment del 10% de la línia base en forma d'ampliació del dimensionament dels recursos del contracte ACOMP (amb les dades de línia base de 2026) per perfils:

	+10% línia base*	Tècnics N1	Tècnics N2	Tècnics Camp	Tècnics Funcional
Identitats digitals	2.710	0,8	0,7	0,4	0,5
Usuaris amb suport presencial tècnic	1.983	0,5	0,5	1	0,7
Usuaris amb suport funcional	1.935	0,4	0,4	0,4	1,4
Estacions de Treball físiques	1.280	0,2	0,4	0,4	0,4
Impressores + escàners	289	0,1	0,1	0,3	0,1
Smartphones + tauletes	738	0,2	0,3	0,1	0,4
Serveis Finalistes	35	0,5	0,5	0,1	0,2

* En el cas dels mòbils, l'increment d'unitats que justifiqui un increment del 10% d'activitat ha de ser d'un 100% del parc inicial, per assimilar l'impacte en FTEs per aquesta feina respecte a la provocada per l'increment de les EdT.



Si en calguessin més o menys usuaris de l'eina de gestió de coneixement inclosa, per augmentar o disminuir el número de persones de l'equip de servei que necessiten utilitzar-la, el preu seria superior o inferior, si escau, i suposaria un motiu d'ampliació o disminució del contracte.

També pot requerir ampliació o decrement del contracte excedir les necessitats estimades o no arribar al consum esperat pel que fa a més reparacions, provisió de petit material o instal·lacions d'impressores.

L'import de l'ampliació/decrement es calcularà segons la valoració econòmica dels preus unitaris compromesos per l'empresa adjudicatària per a un conjunt d'elements a la seva oferta:

- Instal·lació d'impressora – per sobre de l'increment de la línia base absorbit en el contracte (veure punt anterior)
- Reparació d'EdT (segons tipologia) – Incloent la ma d'obra i les peces de recanvi.
- Ma d'obra per a reparacions a banda de les tipificades del punt anterior d'EdT i Impressores
- Petit material (cables, ratolins, teclats)

5.2.3 Servei OGACOMP

L'import anual del contracte OGACOMP serà a tant alçat, segons la valoració econòmica que faci el proveïdor per prestar el servei i les condicions d'execució exigides.

Es considera la possibilitat de decrement dels serveis OGACOMP només per a la partida de llicències a preu unitari. En el cas que sigui necessària una ampliació del servei ACOMP, aquesta podria requerir també l'ampliació del servei de governança OGACOMP, si així ho determina l'IMI.

5.2.4 Metodologia de modificació de contracte

Per a modificacions en l'abast del contracte pel Lot 1 ACOMP degudes a increments de l'activitat, l'import de l'ampliació es calcularà multiplicant els FTEs dels perfils necessaris per assumir l'increment d'activitat (veure taula del punt anterior) pel cost per perfil usat en la determinació del preu del contracte descomptant la baixa aplicada per l'empresa adjudicatària en la seva oferta.

Per a modificacions en l'abast del contracte degudes al número d'usuaris de l'eina de gestió del coneixement i d'informes, l'import de la modificació del contracte es calcularà multiplicant el número d'usuaris necessaris pel preu unitari per usuari usat pel càlcul d'aquesta partida descomptant la baixa aplicada per l'empresa adjudicatària en la seva oferta.

Per a modificacions en l'abast del contracte per augment o decrement de reparacions d'estacions de treball o sol·licituds d'instal·lacions d'impressores o petit material, l'import de



l'ampliació es calcularà a preus unitaris segons les previsions que faci el responsable del contracte de l'IMI per al període.

En el cas de modificacions del contracte pel Lot 2 OGACOMP, l'ampliació només podrà donar-se quan l'ampliació del contracte pel Lot 1 ACOMP superi el 10%. En aquest cas, l'ampliació del contracte pel Lot 2 OGACOMP serà la meitat del percentatge de l'ampliació establerta pel Lot 1 aplicat sobre els FTEs del contracte. L'import de l'ampliació es calcularà multiplicant el percentatge d'ampliació del Lot 2 OGACOMP pel preu total d'aquest contracte.

Els motius de possible modificació del contracte hauran d'estar documentats per part de l'empresa adjudicatària i la proposta de modificació l'elevà el responsable del contracte de l'IMI, havent l'empresa adjudicatària de donar la seva conformitat.

Serà el Responsable del Contracte de l'IMI qui, autoritzat pel Comitè de Direcció, iniciï els tràmits necessaris. Els sistemes de control i seguiment previstos en el plec de prescripcions tècniques que regeix per aquesta contractació donaran tota la informació al respecte.

En cas d'efectuar-se les modificacions del contracte segons les condicions estipulades en el present document, la valoració econòmica de la modificació es realitzarà amb la metodologia esmentada en els paràgrafs anteriors. Serà l'IMI el responsable d'estipular i aprovar l'esforç requerit per a l'augment o disminució del contracte.

Per al càlcul de l'import requerit, s'utilitzaran les tarifes que l'empresa adjudicatària hagi informat en la seva oferta.



6 Valor estimat del contracte (V.E.C.)

El Valor Estimat del Contracte (V.E.C) és de **22.301.499,02 €**, IVA exclòs. Aquest import es distribueix de la següent forma descrita a la taula:

Anualitat	VE prestació	VE eventuales pròrrogues	VE modificacions contracte amb increment de cost previstes	VE modificacions contracte amb disminució de cost previstes	SUMA
2026	2.848.003,06 €	0,00 €	457.263,68 €	69.093,36 €	3.305.266,74 €
2027	4.291.794,39 €	0,00 €	457.263,68 €	111.911,72 €	4.749.058,07 €
2028	4.291.794,39 €	0,00 €	457.263,68 €	111.911,72 €	4.749.058,07 €
2029	0,00 €	4.291.794,39 €	457.263,68 €	111.911,72 €	4.749.058,07 €
2030	0,00 €	4.291.794,39 €	457.263,68 €	111.911,72 €	4.749.058,07 €
Total	11.431.591,84 €	8.583.588,78 €	2.286.318,40 €	516.740,24 €	22.301.499,02 €

Amb el següent desglossament:

Lot 1 – ACOMP

Anualitat	VE prestació	VE eventuales pròrrogues	VE modificacions contracte amb increment de cost previstes	VE modificacions contracte amb disminució de cost previstes	SUMA
2026	2.320.378,92 €	0,00 €	393.948,78 €	68.815,22 €	2.714.327,70 €
2027	3.764.170,25 €	0,00 €	393.948,78 €	111.633,58 €	4.158.119,03 €
2028	3.764.170,25 €	0,00 €	393.948,78 €	111.633,58 €	4.158.119,03 €
2029	0,00 €	3.764.170,25 €	393.948,78 €	111.633,58 €	4.158.119,03 €
2030	0,00 €	3.764.170,25 €	393.948,78 €	111.633,58 €	4.158.119,03 €
Total	9.848.719,42 €	7.528.340,50 €	1.969.743,90 €	515.349,54 €	19.346.803,82 €

Lot 2 – OGACOMP

Anualitat	VE prestació	VE eventuales pròrrogues	VE modificacions contracte amb increment de cost previstes	VE modificacions contracte amb disminució de cost previstes	SUMA
2026	527.624,14 €	0,00 €	63.314,90 €	278,14 €	590.939,04 €
2027	527.624,14 €	0,00 €	63.314,90 €	278,14 €	590.939,04 €
2028	527.624,14 €	0,00 €	63.314,90 €	278,14 €	590.939,04 €
2029	0,00 €	527.624,14 €	63.314,90 €	278,14 €	590.939,04 €
2030	0,00 €	527.624,14 €	63.314,90 €	278,14 €	590.939,04 €
Total	1.582.872,42 €	1.055.248,28 €	316.574,50 €	1.390,70 €	2.954.695,20 €



7 Pròrroga del contracte i revisió de preus

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 24 mesos per ambdós Lots respectivament. 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.

Ateses les característiques del contracte l'empresa adjudicatària no tindrà dret a la revisió de preus.



8 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 com estableix l'art. 145.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
3. Que en aplicació d'allò previst a l'apartat a) de l'art. 146.2 de la LCSP, la valoració dels criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, es durà a terme a càrrec d'un comitè d'experts amb la qualificació apropiada, els membres dels quals pertanyen a serveis que depenen de l'òrgan de contractació així com d'altres Gerències de l'Ajuntament de Barcelona, del tot aliens a l'òrgan proponent d'aquesta contractació.
4. Que el procediment d'adjudicació, d'acord amb allò previst a l'art. 146.3 de la LCSP, s'articularà en dues fases diferenciades, establint-se a tal efecte un llindar mínim del 50% de la puntuació total dels criteris qualitius sotmesos a judici de valor que hauran d'assolir les empreses licitadores per a poder continuar en el procés selectiu.
5. Que en aplicació del considerant segon de la Directiva 24/2014 i del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i la normativa vigent que esdevingui d'aplicació, s'inclouen al contracte mesures de contractació pública sostenible en l'execució del contracte pel què fa al pagament del preu a les empreses subcontractades; manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual; mesures per promoure el pla d'igualtat; comunicació inclusiva; mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe; mesures de conciliació familiar i personal; ocupació de persones amb discapacitat dins de la plantilla de l'empresa, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspectes.

La selecció de l'oferta més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat. S'aplicaran els criteris d'adjudicació següents:



(La puntuació màxima serà de 100 punts)

8.1 Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor – aspectes generals (Lot 1 i Lot 2)

El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris d'adjudicació sotmesos a judicis de valor és de..... **80 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 Gaseta del dia 16, degut al fet de l'existència de factors d'innovació i tecnològics determinants en l'execució del contracte que només poden ser mesurats i que esdevenen del tot necessaris valorar amb motiu de l'abast i naturalesa del contracte, i per poder avaluar de manera exhaustiva, justa i adient les propostes de les diferents empreses licitadores no és possible prescindir de cap d'aquests criteris; amb aquesta ponderació per un total de 80 punts permeten incloure criteris de valoració per cadascuna de les parts rellevants de la proposta i així doncs considerar tots els aspectes necessaris que comportin una millora en la qualitat de l'execució del contracte.

A nivell general i d'aplicació a tots els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor, es valoraran, a partir de l'enteniment del plec tècnic, de l'abast i el servei específic del contracte i la seva aplicació, les propostes de millores i idees a aplicar sobre els requeriments mínims exigits per a la prestació del servei. No es tindran en consideració la còpia directa d'elements i/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).

Per tal de poder considerar els criteris avaluables de forma automàtica, caldrà que les ofertes dels licitadors en aquest apartat, siguin superiors necessàriament al 50% de la puntuació d'aquesta fase. S'estableix aquest llindar per considerar que per sota del mateix les solucions o millores ofertes no poden considerar-se com a significatives en relació al nivell tècnic i de qualitat que es persegueix.

El conjunt de serveis i sistemes que formen part de l'objecte del contracte, la seva criticitat per la prestació dels serveis municipals en les Gerències responsables, la seva diversitat tecnològica i disparitat funcional, el seu grau d'obsolescència tecnològica i el dimensionament del manteniment i transformació previst en les volumetries del contracte fan necessari que les ofertes presentades compleixin un mínim de qualitat per poder ser tingudes en consideració i que no es posi en risc la prestació del servei esperat.

Les ofertes han d'excloure qualsevol identificació o referència a l'entitat que presenta la proposta ja que el sistema de valoració, per comitè d'experts, requereix l'anonimat de les propostes, que seran identificades amb un codi.



Drets de la propietat intel·lectual:

El contingut de les ofertes dels licitadors que resultin adjudicatari, passarà a ser propietat de l'Institut en concepte de cessió i sense que les empreses licitadores tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

Sistema de valoració ponderat:

1. La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors. Es valorarà cada subcriteri com a alt, mig-alt, mig o baix en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.
2. El Comitè d'Experts identificarà, relacionarà i avaluarà el conjunt d'elements avantatjosos objecte de valoració en cada criteri, d'acord amb els subcriteris següents:
 - a. **Complerta:** Es considera que la proposta realitzada dona resposta a tots els aspectes que se sol·liciten avaluar.
 - b. **Detallada:** Es considera que la proposta té la concreció, profunditat i particularitat suficient i desenvolupa tècnicament i funcional els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris avaluats.
 - c. **Específica:** Es considera que la proposta s'adequa a l'objecte del contracte, als serveis i als negocis implicats i als sistemes d'informació que formen part.
 - d. **Coherent:** Es considera que tota la descripció realitzada per avaluar el propi criteri, tant aspectes tècnics, com funcionals, de gestió o planificació encaixen entre sí i amb els requisits establerts en el plec tècnic. Per tant, ha de permetre verificar que la proposta s'argumenta d'una forma racional i lògica en el seu conjunt.
 - e. **Aporta Valor:** Es considera que la proposta aporta valor quan es tradueix en un impacte rellevant sobre la pròpia prestació del servei i/o al conjunt de sistemes d'informació a mantenir i transformar. Per tant, hauran de mostrar que aporta un valor afegit o millora en la prestació del servei.

Els subcriteris seran valorats d'acord amb la taula següent, que aplicarà els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima:

Concepte	Nivell d'adequació			
	Alt	Mig-Alt	Mig	Baix
Complerta	100%	70%	30%	10%
Detallada	100%	70%	30%	10%
Específica	100%	70%	30%	10%
Coherent	100%	70%	30%	10%
Aporta Valor	100%	70%	30%	10%



S'aplicaran els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima de cada subcriteri, en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta d'ofertes.

L'oferta que no assoleixi un nivell mínim (baix) d'adequació serà valorada amb 0 punts. El nivell d'adequació el definim:

- **Nivell alt:** Nivell d'adequació superior a l'ordinària.
- **Nivell mig alt:** Nivell d'adequació que supera el nivell mitjà, però que no arriba al nivell d'adequació superior.
- **Nivell mig:** Nivell d'adequació mitjà, entre el nivell superior i el baix.
- **Nivell baix:** Nivell d'adequació, que no arriba al nivell mitjà però que supera el nivell mínim d'adequació.

8.2 Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor – Lot 1 ACOMP

8.2.1 Millores en fase regular del serveifins a 30 punts

8.2.1.1 Millores en fase regular del servei – resoluciófins a 10 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.2 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Augment de la rapidesa de comunicació entre el servei d'atenció a l'usuari i els usuaris, altres grups resolutoris (N3) i els responsables dels serveis de l'IMI per reduir el temps de contacte.....fins a 2 punts
- Increment de la capacitat de resolució en primer contacte de les incidències, peticions i consultes mitjançant l'aplicació adequada de procediments existents i els documents de coneixement dels serveis (procediments, guies...) del LIdT i de l'organització receptora del servei fins a 2 punts
- Increment de la capacitat de resolució de les incidències, peticions i consultes mitjançant la generació de nous procediments per part del N2 fins a 2 punts
- Millora de la capacitat de resolució mitjançant l'anàlisi de patrons i incidències repetitivesfins a 2 punts
- Mecanismes que facilitin l'auto resolució per part dels usuaris que siguin realistes i adaptats a les característiques d'aquells i dels serveis del LIdT, així com l'ecosistema d'eines de gestió disponiblesfins a 2 punts



8.2.1.2 Millores en fase regular del servei – operativafins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.2 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Senzillesa operativa i millores en el contingut i en l'execució dels procediments de suport remot que agilitzin el registre, classificació, investigació, escalat, seguiment, resolució i tancament de les peticions, incidències i consultes que arribin al SAU que impliquin una reducció de temps en l'execuciófins a 2 punts
- Facilitat d'adaptació del servei d'atenció a l'usuari a noves tipologies o procediments de peticions o incidències o nous requisits d'operació o gestió del serveifins a 2 punts

8.2.1.3 Millores en fase regular del servei – optimitzaciófins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.2 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Visualització i control de l'estat d'activitats del servei que facilitin l'optimització del propi serveifins a 2 punts
- Mecanismes i activitats adreçades a l'optimització del coneixement dels diferents grups de l'equip de servei, per fer-los més transversals i dotar-los de la capacitat de complementar-se i fins i tot substituir-se en cas necessari.....fins a 2 punts

8.2.1.4 Millores en fase regular del servei – coneixementfins a 6 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.2 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Activitats específiques per a la generació de coneixement (especialment els procediments de resolució i instal·lació) per part dels grups tècnics especialistes (N2, Suport Tècnic, Suport Funcional)fins a 2 punts
- Mecanismes de traspàs d'aquest coneixement al suport d'atenció a l'usuari de N1 de forma que s'incrementi la capacitat de resolució en primer contracte i en remotfins a 2 punts
- Procediments i accions orientades a la col·laboració amb els N3 i responsables dels serveis per generar, mantenir i millorar el coneixement que permeti millorar el percentatge de resolució sense necessitat d'escalar fora del ACOMPfins a 2 punts



8.2.1.5 Millores en fase regular del servei – logísticafins a 6 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.2 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Mecanismes de gestió de l'assistència presencial als usuaris: establiment de punts d'atenció presencial, desplaçament planificat a les ubicacions determinades, gestió de l'agenda d'atenció i cites, suport presencial als usuaris i altres formes de facilitar l'atenció propera als usuarisfins a 2 punts
- Mecanismes que optimitzin la distribució, recollida i entrega del petit material i, si s'escau, equips de substitució mitjançant la utilització d'armaris intel·ligents o similars, per reduir el tempsfins a 2 punts
- Mecanismes i recursos per facilitar la substitució i reparació dels equips mitjançant elements de transport assignats al serveifins a 2 punts

En concret es requereix:

- Descripció d'activitats detallades
- Fluxos de gestió
- Procediments
- Eines i recursos físics
- Requisits per a la implementació de les iniciatives
- Diagrama d'actors i implicats
- Mecanismes de relació (taules, comitès, reunions...)

Es valorarà la proposta del licitador sobre el "què": les accions, eines, recursos i mètodes, com a millores sobre la descripció dels serveis inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 3.2. Descripció dels serveis ACOMP i el "com": descrit sobre les actuacions del punt 5.2.5.3. Prestació regular del servei) que implantarà per una gestió proactiva del servei en la mida que redueixi el volum d'incidències o reclamacions repetitives, incrementi la rapidesa en la comunicació i en la resolució, faci més senzilla i eficient l'operativa, faciliti l'adaptació als canvis, i tingui més capacitat resolutiva en el seu conjunt, minimitzant el temps de reacció i resolució de cara a l'usuari final, per assegurar amb millors garanties els valors de qualitat requerits en el punt del plec tècnic 7.6.2. Valors Objectiu.

Apartats del plec tècnic de referència: 3.2. Descripció dels serveis ACOMP, 5.2.5.3. Prestació regular del servei i 7.6.2. Valors Objectiu.

Es requereix una proposta no generalista i, que conseqüentment millori els requeriments mínims per als serveis descrits al plec tècnic, els elements físics i serveis lògics que formen part del LIdT objecte del contracte, així com en relació amb les eines, mètodes, recursos i procediments plantejats.



Ponderació de la puntuació per a cada subapartat:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació criteri: aquest criteri avalua propostes concretes tendents a una gestió proactiva en dos aspectes principals de la gestió. 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 els serveis de LIdT 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, objectiu primordial en l'execució del contracte.

8.2.2 Pla de transició del servei..... fins a 11 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 5.2.4 del plec de prescripcions tècniques.

En concret es requereix:

- Planificació detallada d'activitats del procés d'adquisició del coneixement que l'empresa licitadora faci en la seva propostafins a 1 punt
- Pla d'activació del servei amb la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei i un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferènciafins a 1 punt
- Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-losfins a 2 punts
- El Pla d'integració de recursos, incloent actors i responsabilitats assignades per als diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Gestió i Coordinació), 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 amb garantiesfins a 2 punts
- 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 serveifins a 1 punt



- Activitats específiques, durant aquesta fase, per a la recollida del coneixement (especialment els procediments de resolució), la seva anàlisi, la creació de nous procediments de resolució més transversals que incloguin tots els serveis de suport del ACOMP de forma que l'acompanyament a l'usuari no es vegi afectat per l'organització interna del servei ACOMP, així com la millora de procediments existents creats per grups resolutoris de N3fins 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 activitats descritesfins a 2 punts

Es requereix una proposta no generalista i, que consegüentment millori els requeriments mínims per als serveis descrits al plec tècnic que formen part de l'objecte del contracte.

Es valorarà la millora respecte la descripció del procediment de gestió de la transició, els recursos, activitats, plans i eines emprades, l'adequació als serveis objecte del contracte, així com les propostes per minimitzar els riscos en el canvi de proveïdor.

Es valorarà la proposta del licitador sobre "el què": les accions durant la transició per assegurar el traspàs del servei dels anteriors prestataris, com a millores sobre la descripció dels serveis i sobre el "com": eines, recursos i mètodes, inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 5.2.4. Fase de Transició del servei. Tot això en la mesura que assegurï millor el correcte traspàs de responsabilitat, la reducció del risc de la transferència a un nou proveïdor i el garantir que no es perd coneixement sobre el servei i fins i tot es formalitza i complementa.

Apartats del plec tècnic de referència: 5.2.4. Fase de transició del servei.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació 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 de 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.



8.2.3 Pla de transformació del servei..... fins a 20 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que concretin les millores més adequades de transformació dels serveis d'acompanyament als usuaris en la fase de transformació descrita al capítol 5.2.5.2 del plec de prescripcions tècniques.

A la proposta de transformació s'espera:

- Llista d'iniciatives, projectes, mecanismes i accions de transformació dels serveis, que impliquin una major automatització, millor qualitat i més eficiènciafins a 2 punts
- Detall d'iniciatives, projectes, mecanismes i accions de transformació dels serveis anteriors (objectius, mètriques d'avaluació de l'èxit de la iniciativa, activitats, recursos, responsabilitats, requisits)fins a 2 punts
- Aplicació de metodologies de transformació de serveis que facilitin l'execució dels projectes de transformació del serveifins a 2 punts
- Introducció, aplicació i integració amb les eines existents, de solucions innovadores amb l'objectiu de resoldre més ràpid, amb més qualitat i de forma més desatesa les incidències, peticions i consultes dels usuarisfins a 2 punts
- Aplicació de solucions tecnològiques innovadores en el plafins a 2 punts
- Iniciatives orientades a la millora del servei presencial que optimitzin els desplaçaments, el temps d'espera de l'usuari, la logística de distribució de material, i, en conseqüència redueixin els temps de resolució i assoleixin eficiències en la prestació del serveifins a 2 punts
- Planificació temporal detallada i adient a la realitat del servei, de l'IMI i de l'Ajuntament, de les activitats de la fase de transformació que l'empresa licitadora faci en la seva proposta, incloent les fites en aquesta fase, durada dels projectes, les fases d'aquestsfins a 2 punts
- Detall dels recursos i dedicació, responsabilitats i requisits per part de l'IMI que siguin necessaris per dur a terme el pla de transformació proposatfins a 2 punts
- Visió global del pla de transformació, dependències i pre-requisitsfins a 2 punts
- Explicació concreta i justificació del valor aportat a l'IMI i als usuaris per cadascuna de les propostes de transformació proposades pel licitadorfins a 2 punts

En concret, es requereix:

- Projectes detallats de transformació:
 - Objectius i beneficis
 - Activitats
 - Mètriques de consecució (com es validarà l'èxit del projecte de transformació)
 - Recursos físics i professionals involucrats de l'adjudicatari, de l'IMI i de tercers
 - Requisits per part de l'IMI, si cal



- Durada i fases de cada projecte
- Planificació temporal on es mostrin tots els projectes de transformació i, si n'hi ha, les dependències entre ells, les seves fases i fites principals
- Detall d'eines, solucions tecnològiques i metodologies emprades i aportades al pla de transformació

Apartats del plec tècnic de referència: 5.2.5.2. Transformació.

En la fase del Pla de Transformació del Servei es pretén que els licitadors realitzin canvis que millorin el servei actual i sentin les bases per disposar en el futur de serveis més eficients i de més qualitat.

Es requereix una proposta no generalista i, que consegüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic que formen part de l'objecte del contracte.

Es valorarà la proposta del licitador sobre el "què": els projectes de transformació a desenvolupar durant la fase de transformació, com a millores sobre la descripció dels serveis, l'adequació als serveis objecte del contracte, així com les propostes per minimitzar els riscos en el canvi de proveïdor i sobre el "com": eines, recursos, planificació i mètodes, inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 5.2.5.2. Transformació. Tot això en la mesura que permeti millorar amb un gran impacte en el servei ACOMP a nivell d'eficiència, eficàcia, usabilitat i qualitat percebuda pels usuaris.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació criteri: La transformació del servei actual ha d'assegurar la consecució d'eficiències en la prestació i una millora de la qualitat del servei, així com de la percepció d'aquest per part dels usuaris, mitjançant la inclusió al servei de tecnologies, mètodes, eines i processos transformadors. 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 i la materialització d'eficiències.



8.2.4 Pla de devolució del servei fins a 5 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 5.2.5.4 del plec de prescripcions tècniques.

En concret es requereix:

- Planificació detallada d'activitats del procés de devolució del servei i transferència del coneixement que l'empresa licitadora faci en la seva proposta, i amb la seqüència d'activitats a realitzar per retornar el control efectiu del servei i un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la devoluciófins a 1 punt
- Pla de riscos de la devolució, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-losfins a 1 punt
- El Pla d'adscripció de recursos en fase de devolució: actors i responsabilitats assignades per als diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Gestió i Coordinació) per assegurar la prestació del servei a la vegada que es col·labora amb el nou proveïdor, durant aquesta fasefins a 1 punt
- Resultats i entregables que el proveïdor sortint generarà per a l'IMI al final del contracte que ajudin a fer un balanç del contracte, de l'evolució dels serveis d'acompanyament en el període, i aportin coneixement de valor per a seguir millorant i fent més eficient el ACOMPfins a 1 punt
- 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 descritesfins a 1 punt

Apartats del plec tècnic de referència: 5.2.5.4. Devolució del servei.

Es requereix una proposta no generalista i, que conseqüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic que formen part de l'objecte del contracte.

En la fase del Pla de Devolució del Servei es pretén que els licitadors realitzin canvis que millorin el servei actual i sentin les bases per disposar en el futur de serveis més eficients i de més qualitat.

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



Es valorarà la proposta del licitador sobre el “què”: les activitats pròpies de la fase de devolució per transferir el servei al nou prestatari, l’adequació als serveis objecte del contracte, així com les propostes per minimitzar els riscos en el canvi de proveïdor com a millores sobre la descripció del “com”: eines, recursos, planificació i mètodes, inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 5.2.5.4. Devolució. Tot això en la mesura que asseguri millor el correcte traspàs de responsabilitat, la reducció del risc de la transferència a un nou proveïdor i el garantir que no es perd coneixement sobre el servei i fins i tot es formalitza i complementa.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació 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 devolució del servei per garantir la transferència del servei al nou prestatari. 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 devolució 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.

8.2.5 Model organitzatiu i equip de servei fins a 14 punts

S’atorgarà millor puntuació, d’acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d’adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces demostrar una **millor organització de l’equip de servei** que asseguri, en concret:

- L’adaptabilitat de l’equip en la prestació del servei durant les diferents etapes, essent capaç d’assegurar la correcta prestació a mida que el LIdT evolucioni, les línies base creixin i les necessitats dels usuaris canviïn. Mecanismes concrets de gestió de la variabilitat en la demanda sense que aquesta impliqui canvis i modificacions contractualsfins a 2 punts
- Assignació i distribució apropiades dels recursos en les ubicacions per a la prestació presencial i per a la prestació en remot, que assegurin la capacitat de prestar el servei d’acord amb els requisits de la licitació i amb els màxims nivells de qualitat en totes les situacions descrites en el plec de prescripcions tècniquesfins a 2 punts
- Dimensionament apropiat dels recursos en les ubicacions per a la prestació presencial i per a la prestació en remot, que assegurin la prestació del servei d’acord amb els



- requisits de la licitació i amb els màxims nivells de qualitat en totes les situacions descrites en el plec de prescripcions tècniquesfins a 2 punts
- Ús de mètodes, eines i mecanismes específics que fomentin el coneixement transversal de l'equip de servei que facilitin una prestació del ACOMP més eficient i eficaç, minimitzin l'impacte dels canvis de personal durant el contracte i permetin una evolució més fàcil dels serveis d'acompanyament a l'usuarifins a 2 punts
- Aplicació de mecanismes, recursos i accions concretes que permetin l'evolució cap a una prestació del servei més desatesa, menys presencial i més transversal, amb independència de, però a la vegada considerant, les característiques específiques dels usuaris de l'Ajuntament segons el territori i els serveis de LldT que consumeixenfins a 2 punts
- Accions correctives en cas que, durant l'execució del contracte, el model organitzatiu per a la prestació del servei no provi ser el més adequat o presenti dubtes sobre la seva sostenibilitatfins a 2 punts
- Una millor, en tant que més àgil i eficient, menys burocràtica i complexa, relació entre els diferents actors del ACOMP: OGACOMP, servei ACOMP, direcció i altres àrees de l'IMI, altres proveïdors de serveis del LldT, usuaris i Ajuntamentfins a 2 punts

En concret es requereix:

- Organigrama d'equip de servei
- Dimensionament per perfils i rols
- Distribució per localitzacions de l'equip de servei
- Mecanismes d'adaptació del dimensionament i la capacitat dels recursos dedicats al servei
- Procediments i eines per a la gestió transversal del coneixement
- Eines, mecanismes i solucions tecnològiques d'automatització i prestació desatesa del servei
- Requisits necessaris per a la implementació de les eines i mecanismes anteriors
- Diagrama d'actors i implicats
- Mecanismes de relació (taules, comitès, reunions...)

Apartats del plec tècnic de referència: 4. Model organitzatiu, de relació i de govern.

Es requereix una proposta no generalista i, que consegüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic, les característiques i volumetries dels usuaris i dels serveis, així com en relació amb les responsabilitats i procediments plantejats.

Es valorarà la proposta del licitador sobre el "què": organigrama, número de FTEs per perfil dedicats al servei, distribució per localitzacions, com a millores sobre la descripció del "com": organització funcional, mecanismes d'adaptació de dimensionament i capacitat, eines i



mecanismes de transversalització del coneixement entre els membres de l'equip de servei, inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 4. Model Organitzatiu. Tot això en la mesura que asseguri millor la prestació del servei d'acord amb els requisits de qualitat i amb el compliment dels temps objectiu detallats al punt 7.6.2 Valors objectiu.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació del criteri: L'organització de l'equip de servei adequada pel que fa al seu dimensionament, distribució, capacitat de col·laboració i compartició de coneixements, així com per a la relació amb la resta d'actors involucrats en l'acompanyament a l'usuari i els serveis del LIdT és clau per a l'èxit de la prestació del servei i de l'execució del contracte. De la mateixa manera, és un factor principal per assegurar la prestació de qualitat dels serveis a mida que evolucioni la demanda, creixin les línies base i les necessitats de servei per part dels usuaris.

8.3 Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor – Lot 2 OGACOMP

8.3.1 Millores en fase regular del serveifins a 40 punts

8.3.1.1 Millores en fase regular del servei – controlfins a 12 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Propostes per augmentar la rapidesa de detecció i resolució de situacions anòmales, comportaments no desitjats i efectes negatius en la prestació del servei per part de l'adjudicatari del ACOMPfins a 2 punts
- Propostes per auditar el correcte desenvolupament del ACOMPfins a 2 punts
- Proposta inicial d'accions correctives davant situacions anòmales detectades en relació amb el ACOMPfins a 2 punts
- Propostes per auditar el correcte desenvolupament de l'OGACOMPfins a 2 punts
- Proposta inicial d'accions correctives davant situacions anòmales detectades en relació amb l'OGACOMPfins a 2 punts



- Propostes de millora i evolució del Quadre TIC (quadre de comandament usats pels serveis territorials).....fins a 2 punts

8.3.1.2 Millores en fase regular del servei – alineamentfins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Activitats, procediments i mecanismes que permetin no només assegurar la qualitat del ACOMP sinó també relacionar l'impacte de la millora en la qualitat de la prestació del ACOMP sobre els objectius marcats per l'IMIfins a 2 punts
- Activitats, procediments i mecanismes de mesura d'aquest impacte, així com formalitzar un marc de referència per avaluar la contribució de valor del ACOMP envers l'Ajuntamentfins a 2 punts

8.3.1.3 Millores en fase regular del servei – relaciófins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Definició i aplicació de mecanismes, procediments, recursos i eines que facilitin la interlocució i col·laboració dels diferents actors implicats en l'acompanyament als usuaris del LIdT: ACOMP, direcció i àrees IMI (SMO, OTE, LIdT, Acceptació Serveis, RTs, RS, RSECs), altres proveïdors, usuaris de l'Ajuntamentfins a 2 punts
- Proposta de mecanismes de relació i governança que millorin el model proposat al plec de prescripcions tècniques i que assegurin més visibilitat i transparència, més agilitat i senzillesa en la comunicació, relació i col·laboració entre totes les parts involucrades al nou model d'acompanyamentfins a 2 punts

8.3.1.4 Millores en fase regular del servei – model ACOMP.....fins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Propostes concretes per assegurar que l'usuari rep un servei de qualitat sense que es vegi afectat per la complexitat dels serveis ni de l'organització i les relacions entre els actors implicatsfins a 2 punts
- Mecanismes d'anàlisi de la informació de gestió i d'extracció de conclusions per fer propostes concretes de millora de l'eficiència del servei ACOMP, el propi model de prestació, així com de les eines, processos, procediments, rols i funcions de l'IMI.fins a 2 punts



8.3.1.5 Millores en fase regular del servei – ANSfins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Propostes concretes orientades a la revisió, millora o definició dels models i mecanismes de mesura i reporting actualsfins a 2 punts
- Mecanismes i eines que assegurin el millor control i supervisió dels ANS del ACOMP, més enllà de la revisió dels informes de volumetria i compliment d'ANS del ACOMPfins a 2 punts

8.3.1.6 Millores en fase regular del servei – gestió de costosfins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3.3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Mecanismes i eines que assegurin el millor control i supervisió de la facturació del servei ACOMP, més enllà de la revisió dels informes de volumetria i compliment d'ANS del ACOMPfins a 2 punts
- Propostes, activitats i recursos que el licitador aportarà perquè l'OGACOMP treballi en l'optimització dels costos i del model de costos del ACOMPfins a 2 punts

8.3.1.7 Millores en fase regular del servei – gestió del canvifins a 8 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 3 del plec de prescripcions tècniques. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Propostes innovadores, concretes i específiques pel ACOMP i per l'ecosistema de l'IMI, l'Ajuntament i els seus usuaris que facilitin la gestió del canvi que implica la implantació del ACOMPfins a 2 punts
- Mecanismes de mesura de l'impacte sobre els usuaris i la detecció preventiva de les dificultats associades al canvifins a 2 punts
- Propostes d'elaboració de plans d'acció per abordar les dificultats i reticències que permetin garantir una millor adopció del ACOMP per part dels usuaris de l'Ajuntamentfins a 2 punts
- Mesures que aportin pro activitat en l'assessorament a la Direcció del ACOMP de l'IMI per tractar aspectes del servei o del model ACOMP, amb una orientació de millora de l'eficàcia i l'eficiència, tant tècnica com econòmicafins a 2 punts

En concret es requereix:



- Descripció d'activitats detallades
- Fluxos de gestió
- Procediments
- Eines i recursos per a l'anàlisi i l'extracció de conclusions sobre la informació
- Indicadors i informes
- Accions de gestió del canvi
- Accions específiques d'assessorament a la direcció de l'IMI
- Requisits per a la implementació de les iniciatives
- Diagrama d'actors i implicats
- Mecanismes de relació (taules, comitès, reunions...)

Es valorarà la proposta del licitador sobre el "què": les accions i funcions per sobre dels requeriments mínims exigits que millorin la percepció de l'usuari, augmentin l'eficiència, facilitin l'adaptació als canvis, assegurant la transparència i rendició de comptes i el "com": eines, recursos i mètodes, sobre la descripció dels serveis inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 3.3. Descripció dels serveis OGACOMP, així com les millores proposades sobre el model de relació més enllà del plantejat als punts 4.4 Model de Govern i 4.5 Model de Relació, que implantarà per governar el servei ACOMP, per assegurar amb millors garanties els valors de qualitat requerits en el punt del plec tècnic 7.6.2. Valors Objectiu i també per aconseguir una adopció del Nou Model d'Acompanyament pels usuaris i obtenir el major impacte positiu sobre l'Ajuntament i l'IMI.

Apartats del plec tècnic de referència: 3.3. Descripció dels serveis OGACOMP, 4.4. Model de Govern, 4.5. Model de Relació.

Es requereix una proposta no generalista i, que consegüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic, els serveis ACOMP objecte del contracte, l'ecosistema del ACOMP, així com en relació amb les eines, mètodes, recursos i procediments plantejats.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació criteri: aquest criteri avalua, específicament, propostes concretes tendents a una gestió proactiva d'aspectes principals de la governança del ACOMP 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 la qualitat en la prestació dels serveis ACOMP està millor supervisada i governada, la facturació del contracte ACOMP és més fiable i les situacions no desitjades es gestionen amb més garanties de cara a que l'usuari final percebi un millor servei d'acompanyament.

8.3.2 Propostes de co-responsabilitatfins a 14 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables a les propostes que proposin mesures i compromisos concrets orientats a aconseguir que l'adjudicatari de l'OGACOMP es faci co responsable de l'èxit en la prestació del servei ACOMP als usuaris com a millores sobre allò expressat als punts 4.4.2 i 4.5.2 del plec tècnic. Els punts s'atorgaran en funció dels següents aspectes:

- Proposta d'indicadors i mètriques de l'OGACOMP, addicionals als inclosos en el plec de prescripcions tècniques, que estiguin alineats amb el compliment dels ANS del ACOMP, de forma que es mesuri a l'empresa adjudicatària de l'OGACOMP per la seva labor en assegurar l'èxit del ACOMPfins a 2 punts
- Proposta d'ANS de l'OGACOMP, addicionals als inclosos en el plec de prescripcions tècniques, que estiguin alineats amb el compliment dels ANS del ACOMP, de forma que l'empresa adjudicatària de l'OGACOMP tingui un interès específic en assegurar l'èxit del ACOMP i es vegi afectada en cas de que l'adjudicatari del servei ACOMP no mantingui els nivells de qualitat exigitsfins a 2 punts
- Mesures concretes per al govern **proactiu** de l'ACOMP, que assegurin que la facturació del ACOMP és òptima d'acord amb les volumetries del servei i que les variacions d'activitat es mesuren i gestionen d'acord amb els mecanismes de verificació de les línies base i les seves variacionsfins a 2 punts
- Factors de co-responsabilitat associats a aquestes mesures de govern proactiu, en el sentit que la no detecció d'incompliments o errors del ACOMP, o la incapacitat de l'OGACOMP de fer que aquests incompliments i errors siguin reparats de forma diligent per l'adjudicatari del ACOMP, afecti directament a la facturació del contracte OGACOMP i/o la dedicació de recursos al contractefins a 2 punts
- Accions, plans, mètodes, recursos i eines per a la revisió i auditoria contínua del servei ACOMP, de les iniciatives de transformació, de l'assignació de recursos i de situacions anòmales del propi ACOMPfins a 2 punts
- Factors de co-responsabilitat associats a aquestes auditories, en el sentit que la no detecció d'incompliments o errors del ACOMP, o la incapacitat de l'OGACOMP de fer que aquests incompliments i errors siguin reparats de forma diligent per l'adjudicatari



del ACOMP, afecti directament a la facturació del contracte OGACOMP i/o la dedicació de recursos al contractefins a 2 punts

- Accions, plans mètodes, recursos i eines per la revisió de la relació amb altres actors, en particular: OTE, grups resolutors N3, Acceptació de Serveis, SMO, Lloc de Treball, etc.fins a 2 punts

En concret es requereix:

- Llistat d'indicadors i mètriques, amb objectius a complir, de co-responsabilitat
- Accions, mesures de control i seguiment i informes de compliment dels ANS
- Accions, mesures de control i seguiment i informes de validació de la facturació ACOMP
- Accions, procediments i eines d'auditoria contínua del ACOMP
- Informes d'exemple de presentació d'anomalies, causes i propostes d'acció
- Diagrama d'actors i implicats
- Mecanismes de relació (taules, comitès, reunions...)

Es valorarà la proposta del licitador sobre les accions, eines, recursos i mètodes que implantarà per una governança del ACOMP més proactiva, més estructurada, i amb una implicació més forta de l'OGACOMP que implica també una co-responsabilitat en l'assoliment dels objectius del ACOMP i en l'assoliment del compliment dels ANS del servei ACOMP indicats al punt 7.6.3. ANS base del servei ACOMP (Lot 1), que millorin els requisits expressats al plec tècnic en els punts 3.3. Descripció dels serveis OGACOMP, 4.4.2. Governança delegada i 4.5.2 Rol de l'OGACOMP.

Apartats del plec tècnic de referència: 3.3. Descripció dels serveis OGACOMP, 4.4.2. Governança delegada, 4.5.2. Rol de l'OGACOMP, 7.6.3. ANS base del servei ACOMP (Lot 1).

Es requereix una proposta no generalista i, que consegüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic, les característiques de la prestació del servei ACOMP, la funció de governança delegada per l'IMI i els objectius que persegueix el nou model d'acompanyament.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació criteri: aquest criteri avalua propostes concretes tendents a una gestió proactiva en aspectes crítics de la governança que no poden ser avaluats exclusivament mitjançant els nivells de servei (ANS). Els licitadors es poden diferenciar en el seu enfocament i grau d'assumpció de



responsabilitats en l'èxit del ACOMP, i per tant aconseguirem resultats diferents. En conseqüència, donem valor a propostes tècniques que demostrin un major compromís i responsabilitat per assolir els resultats esperats del ACOMP, factor crític associat a una funció de governança delegada, el que ha de derivar en millors resultats i beneficis de l'execució del contracte.

8.3.3 Pla de devolució del servei fins a 10 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que millorin els mínims establerts al capítol 5.2.5.4 del plec de prescripcions tècniques.

En concret es requereix:

- Planificació detallada d'activitats del procés de devolució del servei i transferència del coneixement que l'empresa licitadora faci en la seva proposta, i amb la seqüència d'activitats a realitzar per retornar el control efectiu del servei i un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la devoluciófins a 2 punts
- Pla de riscos de la devolució, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-losfins a 2 punts
- El Pla d'adscripció de recursos en fase de devolució: actors i responsabilitats assignades per als diferents serveis i àrees per assegurar la prestació del servei a la vegada que es col·labora amb el nou proveïdor, durant aquesta fasefins a 2 punts
- Resultats i entregables que el proveïdor sortint generarà per a l'IMI al final del contracte que ajudin a fer un balanç del contracte, de l'evolució dels serveis d'acompanyament en el període, i aportin coneixement de valor per a seguir millorant i fent més eficient el ACOMPfins 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 descritesfins a 2 punts

Apartats del plec tècnic de referència: 5.2.5.4. Devolució del servei.

Es requereix una proposta no generalista i, que conseqüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic que formen part de l'objecte del contracte.

Es valorarà la proposta del licitador sobre el "què": descripció del procediment de gestió de la devolució, les activitats pròpies de la fase de devolució per transferir el servei al nou prestatari, com a millores sobre la descripció de el "com": recursos, planificació, eines i mètodes, inclosa



en els apartats del plec tècnic de referència 5.2.5.4. Devolució del servei. Tot això en la mesura que assegurí millor el correcte traspàs de responsabilitat, la reducció del risc de la transferència a un nou proveïdor i el garantir que no es perd coneixement sobre el servei i fins i tot es formalitza i complementa.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació criteri: Es tracta d'una funció de governança sobre un servei complex i que afecta a molts usuaris, essent una de les cares visibles de l'IMI envers l'Ajuntament i s'ha de garantir que el licitador té una compressió molt alta de com realitzar la fase de devolució del servei per garantir després la fase regular del mateix. Cal que els licitadors detallin i concretin les seves propostes en relació a les tasques que preveuen dur a terme en la fase de devolució del servei per garantir la transferència del servei al nou prestatari. Es valoraran les que s'entenguin més ajustades a les necessitats de l'IMI i a la realitat actual del servei.

8.3.4 Model organitzatiu i equip de servei fins a 16 punts

S'atorgarà millor puntuació, d'acord amb els paràmetres de ponderació i nivells d'adequació aplicables, a les propostes que siguin capaces demostrar una **millor organització de l'equip de servei** demanat al punt 4.2 del ple tècnic, que assegurí, en concret:

- L'adaptabilitat a les exigències canviants del servei, segons evolucioni l'ACOMP, de l'equip amb capacitat multidisciplinar dins el coneixement i habilitats disponibles en la prestació del servei durant les diferents etapes del contracte, essent capaç d'abordar amb èxit les tasques específiques de cada fase, gestionant la variabilitat en la demanda sense que aquesta impliqui canvis i modificacions contractuals (per exemple, la necessitat de definir els plans de gestió en la fase inicial quan encara no ha començat l'ACOMP, la tasca de supervisió del pla de transformació durant la seva execució per part de l'ACOMP, etc.)fins a 2 punts
- Assignació, distribució i dimensionament dinàmiques dels recursos apropiades segons cada fase del servei ACOMP, que assegurin la capacitat de prestar el servei d'acord amb els requisits de la licitació i amb els màxims nivells de qualitat en totes les situacions descrites en el plec de prescripcions tècniques i segons la pròpia evolució del servei ACOMPfins a 2 punts



- Mecanismes de control i reforç que assegurin que el personal adscrit al servei podrà assumir responsabilitats variables dins l'objecte del contracte, segons la fase del servei OGACOMP de cada momentfins a 2 punts
- Ús de mètodes, eines i mecanismes específics que fomentin el coneixement transversal dels perfils de l'equip de servei que facilitin una prestació del servei més eficient i eficaç, minimitzin l'impacte dels canvis de personal durant el contracte.....fins a 2 punts
- Aplicació de mecanismes, recursos i accions concretes que contribueixin a una evolució del model ACOMP més desatès, menys presencial i més transversal, amb independència de, però a la vegada considerant, les característiques específiques dels usuaris de l'Ajuntament segons el territori i els serveis de LldT que consumeixenfins a 2 punts
- Accions correctives en cas que, durant l'execució del contracte, el model organitzatiu per a la prestació del servei no provi ser el més adequat o presenti dubtes sobre la seva sostenibilitatfins a 2 punts
- Una millor proposta, en tant que més àgil i eficient, menys burocràtica i complexa, relació entre els diferents actors del ACOMP: OGACOMP, ACOMP, direcció i àrees de l'IMI, altres proveïdors de serveis del LldT, usuaris i Ajuntamentfins a 2 punts
- Propostes específiques per a l'assessorament en aspectes organitzatius relacionats amb el ACOMP a la direcció de l'IMIfins a 2 punts

En concret es requereix:

- Organigrama d'equip de servei
- Dimensionament per perfils i rols
- Mecanismes d'adaptació del dimensionament i la capacitat dels recursos dedicats al servei
- Procediments i eines per a la gestió transversal del coneixement
- Activitats i metodologies de disseny i evolució de models de gestió
- Requisits necessaris per a la implementació de les eines i mecanismes anteriors
- Dedicacions dels equips i perfils directius de l'IMI necessaris, si s'escau
- Diagrama d'actors i implicats
- Mecanismes de relació (taules, comitès, reunions...)

Apartats del plec tècnic de referència: 4. Model organitzatiu, de relació i de govern.

Es requereix una proposta no generalista i, que conseqüentment esdevingui adequada per als serveis descrits al plec tècnic, les característiques i volumetries dels usuaris i dels serveis, així com en relació amb les responsabilitats i procediments plantejats.



Es valorarà la proposta del licitador sobre el “què”: organigrama, número de FTEs per perfil dedicats al servei, com a millores sobre la descripció del “com”: organització funcional, mecanismes d'adaptació de dimensionament i capacitat, eines i mecanismes de transversalització de les funcions de governança requerides entre els membres de l'equip de servei, , inclosa en els apartats del plec tècnic de referència 4. Model Organitzatiu. Tot això en la mesura que asseguri millor la prestació del servei d'acord amb els requisits de qualitat i garanteixin un millor compliment dels nivells de servei establerts al punt 7.6.4. ANS base del servei OGACOMP.

Ponderació de la puntuació: 4. Model organitzatiu, de relació i de govern

Concepte	% sobre Puntuació del subapartat
Complerta	20%
Detallada	20%
Específica	20%
Coherent	20%
Aporta Valor	20%

Justificació del criteri: L'organització de l'equip de servei adequada pel que fa al seu dimensionament, distribució, capacitat de col·laboració i compartició de coneixements, així com per a la relació amb la resta d'actors involucrats en l'acompanyament a l'usuari i els serveis del LIdT és clau per a l'èxit de la prestació del servi i de l'execució del contracte. De la mateixa manera, és un factor principal per assegurar la prestació de qualitat dels serveis a mida que evolucioni la demanda, creixin les línies base i les necessitats de servei per part dels usuaris.

8.4 Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica – Lot 1 ACOMP

Es presenten aquests criteris en ordre decreixent d'importància.

El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris automàtics és de .. 20 punts

8.4.1 Preu ofert fins a 14 punts

MESURA SOCIAL

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofert, és de.....**14 punts**

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



S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix a tant alçat pel contracte, i que no sigui anormalment baix en el seu conjunt i no superi el pressupost global màxim admissible per aquesta licitació (és a dir, el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs) i a la resta d'empreses licitadores 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 i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març:

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

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

8.4.2 Millora dels recursos assignats al contracte..... fins a 4 punts

El màxim de puntuació corresponent a aquest criteri és de **4 punts**
S'atorgarà una millor puntuació a l'increment del número de FTEs assignats a la fase d'operació del servei, per sobre del número mínim de recursos requerits en el punt 4.1.4. Dimensionament mínim de l'equip de servei i sempre que els recursos addicionals compleixin amb els requisits establerts en el plec tècnic.

- Increment mínim del 10% dels FTEs assignats a l'equip N11 punt
- Increment mínim del 10% dels FTEs assignats a l'equip N21 punt
- Increment mínim del 10% dels FTEs assignats a l'equip suport tècnic1 punt
- Increment mínim del 10% dels FTEs assignats a l'equip suport funcional1 punt

Justificació del criteri: aconseguir que l'adjudicatari augmenti la capacitat del servei i el contracte, i que aquest augment derivi en beneficis per a l'IMI en forma de més serveis dins l'abast del ACOMP i de recursos disponibles per a executar-los, sense costos addicionals.

8.4.3 Millora dels temps objectiu fins a 2 punts

El màxim de puntuació corresponent a aquest criteri és de **2 punts**
S'atorgarà una millor puntuació a les propostes de les empreses licitadores que aportin una millora en els temps objectiu de resolució d'incidències i peticions, per sobre dels indicats en l'apartat 7.6.2. Valors objectiu del plec de prescripcions tècniques (taula de valors comptabilitzables), el compliment dels quals està mesurat mitjançant els ANS del contracte.



- Reducció del 25% del Temps objectiu de resolució d'incidències i peticions Crítiques.....1 punt
- Reducció del 25% del Temps objectiu de resolució d'incidències i peticions Urgents.....1 punt

Justificació del criteri: el compromís de reducció dels temps objectiu de resolució revertirà en una millora en la prestació del servei i actuarà com un accelerador en l'adopció sense reticències del nou model d'acompanyament per part dels usuaris. Aquest fet permetrà garantir un extra de qualitat en el servei, millorant la imatge de l'IMI cara usuaris interns i externs.

8.5 Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica – Lot 2 OGACOMP

Es presenten aquests criteris en ordre decreixent d'importància.

El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris automàtics és de.. 20 punts

8.5.1 Preu ofert fins a 18 punts

MESURA SOCIAL

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofert, és de.....**18 punts**

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

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix a tant alçat pel contracte, i que no sigui anormalment baix en el seu conjunt i no superi el pressupost global màxim admissible per aquesta licitació (és a dir, el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs) i a la resta d'empreses licitadores 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 i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març:

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

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



8.5.2 Millora dels recursos assignats al contracte..... fins a 2 punts

El màxim de puntuació corresponent a aquest criteri és de **2 punts**
S'atorgarà un millor puntuació a l'increment del número de FTEs assignats a la fase d'operació del servei, per sobre del número mínim de recursos requerits en el punt 4.2. Dimensionament mínim de l'equip de servei i sempre que els recursos addicionals compleixin amb els requisits establerts en el plec tècnic.

- Increment mínim del 10% dels FTEs totals OGACOMP, assignats a l'equip Responsables del govern dels serveis d'ACOMP1 punt
- Increment mínim del 20% dels FTEs totals OGACOMP assignats a l'equip a l'equip Responsables del govern dels serveis d'ACOMP2 punts

Justificació del criteri: aconseguir que l'adjudicatari augmenti la capacitat del govern del servei i el contracte, i que aquest augment derivi en beneficis per a l'IMI en forma de millora de la qualitat dels serveis dins l'abast del govern de l'ACOMP i de recursos disponibles per a executar-los, sense costos addicionals.

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

Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes sobre el preu de licitació o, en el cas d'una única empresa licitadora, un diferencial del 25% respecte el pressupost net de licitació.

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

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

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.



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.



9 Criteris de solvència

9.1 Solvència econòmica, financera, tècnica i professional

Les empreses licitadores han d'acreditar els següents 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 de l'anualitat mitjana del valor estimat 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'anualitat mitjana del valor estimat del contracte.

Atenent que la proporcionalitat de la solvència esdevé un concepte jurídic indeterminat i, conseqüentment 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.



Solvència Econòmica i Financera – Lot 1 ACOMP:

- 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 igual o superior de **6.450.000,00 €, IVA exclòs**.
- En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Solvència Tècnica o Professional – Lot 1 ACOMP:

- D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de **3.010.000,00 €, IVA exclòs**.
- Les empreses licitadores, atenent que l'abast d'aquest contracte comprèn serveis d'alt volum i d'elevada complexitat tècnica, hauran de declarar haver participat en 2 serveis similars superiors a **1.500.000,00 € IVA exclòs** i mínim 2 anys de durada, indicant-ne l'import, percentatge de participació, les dates i el destinatari públic o privat.

Solvència Econòmica i Financera – Lot 2 OGACOMP:

- 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 igual o superior de **900.000,00 €, IVA exclòs**.
- En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Solvència Tècnica o Professional – Lot 2 OGACOMP:

- D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de **420.000,00 €, IVA exclòs**.
- Les empreses licitadores, atenent que l'abast d'aquest contracte requereix el govern de serveis d'alt volum i d'elevada complexitat tècnica, hauran de declarar haver participat en 2 serveis similars superiors a **300.000,00 € IVA exclòs** i mínim 2 anys de durada en els 3 anys anteriors, indicant-ne l'import, percentatge de participació, les dates i el destinatari públic o privat.

A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, les empreses licitadores hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte un equip de treball mínim amb la certificació i l'experiència professional per a cada perfil professional tal i com s'exigeix



al plec de prescripcions tècniques, apartat 4.1. Pel ACOMP i 4.2. per l'OGACOMP. Aquesta exigència es justifica en el fet que l'entorn dels serveis del LIdT dins l'abast del contracte té una complexitat molt alta i requereix el domini de múltiples disciplines en què només es pot ser competent després d'anys d'experiència. La formació en aquests temes no és suficient per prestar un bon suport i acompanyament als usuaris de l'Ajuntament.

Per això es demana com a criteri de solvència la possessió per part de l'equip de treball de les certificacions metodològiques següents:

- ITIL Foundations (per als perfils Responsables de Qualitat, Gestió del Canvi, Millora Contínua i Coneixement, i pels Coordinadors dels serveis de suport d'atenció a l'usuari, de suport tècnic i de suport funcional, del Lot 1)
- ITIL Specialist (per als perfils de Service Manager Lot 1 i Responsables del Govern ACOMP del Lot 2)
- ITIL Expert (per al perfil de Service Manager Lot 2)

La certificació ITIL assegura que es disposa d'un alt grau de coneixement de les millors pràctiques de gestió de serveis TIC alineades amb l'estàndard de facto en el mercat.

Els nivells de certificació ITIL requerits estan alineats amb l'objecte del contracte i les responsabilitats dels respectius perfils:

- el nivell Foundations es correspon amb un coneixement general de les pràctiques i processos de gestió de serveis TIC definits a ITIL,
- el nivell Specialist correspon a un coneixement específic i detallat d'alguns dels processos de gestió de serveis d'ITIL,
- el nivell Expert indica un coneixement complet i detallat per a tots els processos de gestió, amb una visió de com governar el propi sistema i l'organització de gestió de serveis TIC.

Ateses les característiques del present contracte, l'òrgan de contractació considera que resulten adequades per incorporar a aquest contracte les clàusules sobre criteris d'adjudicació o condicions d'execució de caràcter social, d'acord amb allò previst a l'apartat 1er de l'art. 145.2 de la LCSP; del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, la normativa pertinent que esdevingui d'aplicació.

Tanmateix, les empreses licitadores que comptin amb 50 o més treballadors/es, hauran de declarar, i acreditar si s'escau, 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.





10 Subcontractació

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers/es 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.

L'empresa contractista està obligat a abonar als/a les 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 fer-ho en els contractes de serveis valor estimat superior a 5 milions d'euros i en els contractes en els quals l'import de la subcontractació sigui igual o superior al 30% del preu del contracte.

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/les tercers/es subcontractats/des 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/les tercers/es subcontractats/des tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'empresa adjudicatària 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 subcontractades.

El contractista està obligat a abonar les empreses subcontractades 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/La responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu a les empreses subcontractades. 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 a les empreses subcontractades.

Donat que la decisió o necessitat de subcontractació és associada a l'empresa licitadora, en el seu cas a l'empresa adjudicatària, els costos de gestió associats a la pròpia subcontractació, facturació interna, seguiment, coordinació, etc. correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària i no



és imputable com a hores del servei. L'única excepció al respecte és la gestió de llicències associades al contracte, tal i com es detalla al plec tècnic.





11 Membres de la mesa de contractació i comitè d'experts

En virtut de la resolució adoptada pel Gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica en data de 24 de febrer de 2025 i publicada al [perfil del contractant](#) en data de 26 de febrer de 2025, 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: Director de Serveis Generals de l'IMI, o el suplent designat.
- Vocal: Director de Serveis de Coordinació de Contractació Administrativa de l'Ajuntament de Barcelona, o el/la suplent que es designi.
- Vocal: Cap del Departament d'Aprovisionament de l'IMI, o el/la suplent que es designi.
- 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 de la Intervenció general en qui delegui l'Interventor General de l'Ajuntament de Barcelona.
- Secretari/a: Lletrat/da de la plantilla, o el substitut/a que es designi.

El Comitè d'experts estarà format pels membres següents que compten amb la qualificació apropiada per valorar els criteris:

- Sra. Anna Bastida Vila, Cap del Departament de Qualitat, Compliment i Risc IT – IMI
- Sra. Carmen Duque Hernández, Cap del Departament d'Explotació - IMI
- Sr. José Miguel Guillén Bellido, Cap del Departament de Serveis Digitals d'Urbanisme i Habitatge - IMI
- Sra. Anna Garrido Oliver, Directora de Serveis Generals del Districte de Sant Martí
- Sr. Oscar Marin Fraile, Director d'Edificació i Serveis Generals – Drets Socials
- Sra. Silvia Marcillas Riera, Cap de Departament d'Organització i Sistemes d'Informació - IMEB
- Sra. Rosa Mateu Torres, Cap de Departament d'Operacions i Processos d'Atenció Especialitzada – DIAC
- Sra. Eva Terrer Tapia, Tècnica de Direcció de Serveis Generals i Recursos Municipals – Gerència de Recursos
- Sra. Ana M. Hernández Sánchez, Lletrada de la DS Serveis Generals - IMI

Les persones que componen la mesa de contractació i el Comitè d'experts especialitzat de valoració d'ofertes, regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi ètic de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap conflicte d'interessos.



12 Condicions essencials del contracte

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que no es produeixi cap incidència especial tal i com s'han descrit al Plec de Prescripcions Tècniques. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos previstos a la mateixa clàusula, aquesta podria ser motiu de sanció.

L'empresa adjudicatària del contracte 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'empresa adjudicatària del contracte 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 (punts 4.1 pel Lot 1 i 4.2 pel Lot 2) ; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.

A més de les obligacions establertes en el Plec de clàusules administratives generals, l'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta si s'escau a la Seguretat Social o qualsevol altre sistema de provisió social ajustat a dret, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Institut qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret
- c) Mantenir la dedicació exclusiva que s'exigeix a l'apartat 4 del Plec de Prescripcions Tècniques en relació als perfils que s'hi relacionen.
- d) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- e) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el/la responsable del contracte.
- f) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.
- g) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes



- acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- h) Vetllar perquè totes les accions del present contracte garanteixin el respecte als principis de no discriminació i igualtat de tracte relatius a:
 - i. La no discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, ideologia, nacionalitat, raça, ètnia, religió, edat, diversitat funcional o de qualsevol altre índole.
 - ii. La dignitat i llibertat de les persones.
 - i) Comunicar per escrit a l'Institut el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud de l'empresa contractista de l'empresa subcontractada. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5% del preu del contracte.
 - j) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
 - k) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
 - l) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
 - m) No contravenir, en l'execució d'aquest contracte, les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat., d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP .



13 Condicions especials d'execució del contracte

S'estableixen les següents condicions especials d'execució d'acord amb l'article 202 LCSP i en concordança amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, la normativa vigent que esdevingui d'aplicació, 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 subcontractades, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

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

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 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.

13.4 Mesura social. 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 penalitat 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'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.

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 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 aporti 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.

13.7 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal

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.

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.

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.

COMPLIANCE PENAL

Es persegueix com objectiu donar compliment a allò que estableix l'article 64 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic en sintonia: a) per una part, amb el que disposa la Directiva (ue) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consejo de 23 d'octubre de 2019 relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió el termini de transposició de la qual a l'ordenament jurídic espanyol ja ha finalitzat; b) per l'altra, amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la que es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Real Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria de informació no financera i diversitat així com la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal i també pel que fa a l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides (sobre tot, en relació a les Metes 16-5 i 16-6 de l'ODS 16, en quan a la reducció de la corrupció i el suborn així com al retiment de comptes). I a tal efecte l'entitat adjudicatària del contracte haurà de presentar, en el moment de formalitzar el contracte o a l'inici de la execució, una declaració responsable respecte de l'existència i l'aplicació efectiva d'un Model d'Organització i Gestió que inclogui les mesures de vigilància i control idònies per a prevenir delictes en el si de l'Entitat Adjudicatària. La dita declaració responsable serà emesa, conjuntament, pel seu Òrgan d'Administració (mitjançant la persona que, legalment, tingui atribuïdes les funcions de representació i signatura) i per l'òrgan intern de la persona jurídica amb poders autònoms d'iniciativa i control que tingui encomanda l'operació i gestió del Model.

En els casos en que a l'Entitat Adjudicatària li sigui d'aplicació el que disposa l'article 31bis apartat 3 del Codi Penal, la referida declaració responsable podrà ser presentada, exclusivament, pel seu Òrgan d'Administració en la mesura en que hagi assumit directament les funcions de supervisió a que es refereix la condició 2ª de l'apartat 2 de l'article 31bis del Codi Penal.

Mitjançant la dita declaració es garantirà, sota la responsabilitat de les persones signants, la veracitat i exactitud del seu contingut, assumint d'aquesta manera les conseqüències legals que puguin derivar-se respecte de la falsedat o inexactitud dels aspectes certificats.

Certificació: En el supòsit en que l'adjudicatària del contracte, al temps de la seva formalització, s'hagi dotat d'un Sistema de Gestió de Compliance Penal alineat amb la Norma UNE 19601 sobre "Sistemes de gestió de Compliance penal", o d'un Sistema de Gestió de Compliance alinat



amb la Norma UNE-ISO 37301:2021 “los sistemas de gestión de compliance” podrà suplir l'emissió de la declaració responsable per part del seu Òrgan d'Administració i l'Òrgan intern encarregat de l'operació del Model, presentant una certificació de conformitat respecte del seu Sistema per part d'una entitat externa de certificació acreditada per ENAC o un equivalent europeu.

.-SEGUIMENT.

- 1.- Amb caràcter semestral, la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada haurà de ser informada de les revisions periòdiques del model de "compliance penal" i de les seves eventuais modificacions, així com dels canvis en l'Organització, en la estructura de control o en l'activitat desenvolupada.
- 2.- la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada es reserva el dret a auditar, per si o per mitjà de tercer, la veracitat de les manifestacions efectuada per l'adjudicatària i comprovar l'existència i aplicació del Model en els termes així certificats o declarats per l'adjudicatària.
- 3.- La persona responsable del contracte informará a l'òrgan de contractació sobre els possibles incompliments de les obligacions previstes en el contracte, i, en el seu cas, proposarà l' inici del procediment d'imposició de penaltats o de resolució del contracte.
- 4.- L'incompliment d'aquesta condició suposarà un incompliment greu.
- 5.- Quan el responsable del contracte no sigui personal al servei de l'entitat contractant, els plecs hauran de preveure expressament l'autorització al responsable per a fer el seguiment de conformitat amb allò que es preveu en els apartats 1 i 2 en relació al seguiment del contracte i la seva obligació de portar-lo a terme en els esmentats termes.



14 LOPDiGD - Protecció de dades de caràcter personal

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

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

Dades perfilat (nivell sensible)

- **Perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques. (VIP, Premium)

Altres dades (nivell baix)

- **identificatives:** codi_usuari, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon.
- **professionals:** tipologia_usuari, permisos de l'usuari al programari .
- **elements TIC:** estacions de treball, bústies, telèfons, programari, impressores,

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.

AREA GOVERN	GERÈNCIA	CODI TRACTAMENT	NOM TRACTAMENT	FINALITAT TRACTAMENT	CESSIONS	TRANSF INTERNACIONALS	PERSONES AFECTADES	LEGITIMACIÓ	TIPOLOGIA DE DADES	PROCEDÈNCIA	TERMINI DE CONSERVACIÓ	SEGURETAT
4a Tin. ALCALDIA Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme	Institut Municipal d'Informàtica	074	Gestor d'identitats, accessos i lloc de treball	Gestió de les identitats i accés al correu electrònic i a la xarxa corporativa de les persones que presten servei a l'Ajuntament	Les establertes obligatòriament a la legislació vigent (Jutjats i tribunals i cossos i forces de seguretat)	No	Persones treballadores de la corporació i altres treballadores d'empreses que tinguin una relació contractual amb el grup municipal	Contracte entre l'Ajuntament de Barcelona i l'afectat, Missió d'interès públic - exercici de poders públics, Real Decret 311/2022, del Esquema Nacional de Seguretat; Llei 39/2015, de procediment administratiu comú	Dades identificatives, dades ocupació laboral, imatges	Procedència dades de la persona afectada	Les vostres dades s'eliminaran una vegada finalitzi el contracte (T4) o la relació laboral o mercantil amb l'Ajuntament (T1)	Les mesures de seguretat implantades es corresponen amb les previstes a l'Annex II del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, 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



15 Incompliments i sancions

En aquest apartat s'especificuen 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; reflectit en l'apartat 7.6 del plec de prescripcions tècniques, 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 PT.

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.

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.

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 7.6 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 incompliment del lílindar objectiu (definit per any execució) establert per l'indicador segons apartat 7.6 PPT.

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

- Sempre que no s'assoleixi el lílindar objectiu establert.

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 aquests darrers poden considerar-se causa de resolució del contracte.

Incompliments lleus:

- a) L'incompliment per causes imputables al contractista de qualsevol paràmetre dels ANS acordats.

Incompliments greus :

- a) Cometre un segon incompliment lleu en un període no superior a 1 mes des de la imposició del primer.

Incompliments molt greus:

- a) Cometre un segon incompliment greu en un període no superior a 1 mes des de la imposició del primer.
- b) Qualsevol vulneració de la informació per mal ús o intrusió no desitjada entre les xarxes de dades entre proveïdor-IMI.
- c) L'incompliment de les clàusules recollides en l'apartat 7 Condicions per a l'execució del servei del plec de condicions 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 dels incompliments

- a) Incompliments lleus : Fins al 3 % de l'import del contracte
- b) Incompliments greus : Fins al 6 % de l'import del contracte
- c) Incompliments 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 un segon incompliment 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 que s'iniciïn els tràmits adients per tal que l'Òrgan de contractació autoritzi la contractació dels serveis objecte del contracte, que suposa una despesa per un import màxim de **11.431.591,84 €**, IVA exclòs, que aplicant l'IVA del 21% vigent (**2.400.634,29 €**) suposa un import total de **13.832.226,13 €**, d'acord amb les condicions tècniques detallades al plec de prescripcions tècniques que s'annexa a aquest document i convocant la corresponent licitació pel procediment obert de tramitació ordinària i regulació harmonitzada per l'adjudicació del contracte.

La distribució del pressupost net, IVA i import total per anys és la següent:

Any	Pressupost net Lot 1 - ACOMP	Pressupost net Lot 2 - OGACOMP	Pressupost net	IVA	Import total
2026	2.320.378,92 €	527.624,14 €	2.848.003,06 €	598.080,65 €	3.446.083,71 €
2027	3.764.170,25 €	527.624,14 €	4.291.794,39 €	901.276,82 €	5.193.071,21 €
2028	3.764.170,25 €	527.624,14 €	4.291.794,39 €	901.276,82 €	5.193.071,21 €
Total	9.848.719,42 €	1.582.872,42 €	11.431.591,84 €	2.400.634,29 €	13.832.226,13 €

Aquest informe tècnic ha estat emès pel Sr. David Hernaiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Serveis de Tecnologia, amb el vistiplau del Sr. Antoni Solé Boada, Director de Serveis de Tecnologia.

Barcelona,

Sr. David Hernaiz Alzamora
Cap del Departament d'Acompanyament
al Lloc de Treball

Sr. Antoni Solé Boada
Director de Serveis de Tecnologia



17 ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE

La determinació del pressupost base de licitació es justifica en el present Annex que acompanya l'informe de justificació.

En primer lloc, detallem com s'ha fet el càlcul del pressupost base de licitació del contracte d'aquesta licitació.

17.1 Càlcul del pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació s'ha establert a nivell d'ACOMP a partir de la consulta a mercat que s'ha realitzat durant l'any 2024, obtenint la resposta de 5 empreses i on s'ha calculat la mitjana del salari base, extraient del càlcul un licitador com a factor de dispersió que desviava la mostra (atès que els valors indicats superaven en més d'un 35% la mitjana dels altres valors).

Per altra banda, a nivell d'OGACOMP s'han fet servir els salaris base resultants assimilats als perfils de consultoria AM - IMI homologats.

Les volumetries i estimacions d'esforços (hores i dedicacions) deduïdes al preu/hora/servei per als serveis objecte del contracte, i tenint en compte la complexitat i la magnitud dels serveis inclosos a l'objecte i abast del present contracte, així com les necessitats i característiques de cada servei del contracte i en conseqüència el pressupost assignat a cadascun d'aquests serveis objecte del contracte s'ha calculat atenen la dedicació de 1720 hores anuals per del contracte d'ACOMP segons el conveni 1800 hores pel contracte de OGACOMP segons el conveni d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública, d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983); en el cas del contracte ACOMP són menys hores perquè s'ha ajustat la dedicació a l'horari de treball del personal de l'Ajuntament de Barcelona, atès que els serveis s'han de prestar en relació estreta amb aquell.

En el document Excel adjunt "**Dades Econòmiques NMAOGNMA**", es mostren les taules que justifiquen la determinació del preu de licitació i els càlculs realitzats.



17.1.1 Detall Lo1 1 ACOMP

- Equip de servei

CONSTRUCCIÓ PREU CONTRACTE ANUAL	SALARI BASE	Seguretat Social 34%	Formació 1%	Despeses indirectes 15%	Benefici industrial 10%	Número recursos	Total anual
Responsable de Qualitat	37.539,51 €	50.302,94 €	50.805,97 €	58.426,87 €	64.269,56 €	1	64.269,56 €
Responsable de Gestió del Canvi	38.208,73 €	51.199,70 €	51.711,69 €	59.468,45 €	65.415,29 €	1	65.415,29 €
Responsable de Gestió del Coneixement	38.230,26 €	51.228,55 €	51.740,83 €	59.501,96 €	65.452,15 €	1	65.452,15 €
Responsable de Millora Continua	38.534,19 €	51.635,81 €	52.152,17 €	59.975,00 €	65.972,49 €	1	65.972,49 €
Coordinador dels blocs de servei (remot, presencial tècnic, presencial funcional)	36.688,80 €	49.162,99 €	49.654,62 €	57.102,82 €	62.813,10 €	3	188.439,29 €
Gestor del servei (Service Manager)	54.853,61 €	73.503,84 €	74.238,87 €	85.374,70 €	93.912,18 €	1	93.912,18 €
Tècnic Suport Remot N1	24.858,47 €	33.310,35 €	33.643,46 €	38.689,98 €	42.558,97 €	12	510.707,68 €
Tècnic Suport Remot N2	28.272,67 €	37.885,38 €	38.264,23 €	44.003,87 €	48.404,25 €	13	629.255,27 €
Tècnic Suport Presencial Tècnic	29.157,55 €	39.071,11 €	39.461,82 €	45.381,10 €	49.919,21 €	8	399.353,67 €
Tècnic Suport Presencial Funcional	33.958,82 €	45.504,81 €	45.959,86 €	52.853,84 €	58.139,23 €	27	1.569.759,10 €
			Costos directes	Despeses indirectes	Benefici industrial		
				15%	10%		
Material reparacions + petit material			54.387,43 €	62.545,55 €	68.800,10 €		68.800,10 €
			Preu hora costos directes	Despeses indirectes	Benefici industrial	Número d'hores	
				15%	10%		
Ma d'obra			35,35 €	40,66 €	44,72 €	690	30.858,11 €
			Preu promig anual costos directes	Despeses indirectes	Benefici industrial	Número de llicències	
				15%	10%		
Confluence (anual)			133,67 €	153,72 €	169,09 €	70	11.836,30 €
Power BI PRO			109,94 €	126,43 €	139,07 €	1	139,07 €
						TOTAL SENSE IVA	3.764.170,26 €
						IVA 21%	790.475,75 €
						TOTAL AMB IVA	4.554.646,01 €

Preu: Sobre els salaris base definits de mitjana com a resultat de la consulta s'han incrementat els costos directes (seguretat social del 34% i formació i prevenció de l'1%, calculat sobre el salari brut), pels costos indirectes (despeses generals d'estructura del 15% calculades sobre el total de costos directes) i pel benefici industrial del 10% (calculat sobre el total de costos directes més costos indirectes).

El present contracte requereix dels perfils que es mostren al document Annex "**Dades Econòmiques NMAOGNMA**" amb la distribució i tarifes reflectides a continuació.

És per això, que s'informa que el pressupost s'ajusta als preus generals del mercat per als perfils de referència que, en base a les responsabilitats descrites al plec de prescripcions tècniques que, per determinar les tarifes proposades al contracte s'ha tingut en compte el següent detall inicial de perfils amb el corresponent desglossament per tecnologia (adaptat al conveni de consultoria i estudis de mercat referenciat anteriorment):



Perfil	Preu/hora Salari Brut
Responsable de Qualitat	51,30 €
Responsable de Gestió del Canvi	34,10 €
Responsable de Gestió del Coneixement	43,41 €
Responsable de Millora Contínua	38,67 €
Coordinador dels blocs de servei (remot, presencial tècnic, presencial funcional)	38,67 €
Gestor del servei (Service Manager)	54,60 €
Tècnic Suport Remot N1	24,74 €
Tècnic Suport Remot N2	28,14 €
Tècnic Suport Presencial Tècnic	29,02 €
Tècnic Suport Presencial Funcional	33,80 €

- Llicències Eina gestió coneixement

L'import de les llicències es calcula en base al preu actual d'aquestes. Concretament, segons dades Altassian: 85 usuaris x 12,30€/mes (IVA exclòs) .

The screenshot shows the Confluence pricing page with the following details:

- Tamaño de equipo:** 85 usuarios
- Facturar:** Mensualmente (selected), Anualmente
- Plans:**
 - Free:** \$0, for up to 10 users.
 - Standard (RECOMENDADO):** \$6.40 per user per month. Includes features like external collaboration, page permissions, 250 GB storage, and local support.
 - Premium:** \$12.30 per user per month. Includes features like AI-based collaboration, dynamic intranet, automation limits, and unlimited wikis.
 - Enterprise:** Contact sales department. Includes advanced analytics, security, and identity management.

Producte	Preu/mes/usuari	Usuaris	Mesos	Descompte Any 1	Descompte Any 2	Canvi	EUR/USD	Total Any1	Total Any2	Total Any3	Total Any4	Total Any5	Promig Cost Directe	Promig cost directe anual / usuari
Confluence Premium	12,30 €	70	12	20%	10%	0,9292	7.680,40 €	9.072,47 €	9.526,09 €	10.002,40 €	10.502,51 €	9.356,77 €		133,67 €



- Llicències Eina informes i quadres de comandament

L'import de les llicències es calcula en base al preu actual d'aquestes. Concretament, segons dades de Microsoft (<https://www.microsoft.com/es-es/power-platform/products/power-bi/pricing>): 1 usuari x 9,40€/mes (IVA exclòs).

Producte	Preu/mes/usuari	Usuaris	Mesos	Descompte Any 1	Descompte Any 2	Total Any1	Total Any2	Total Any3	Total Any4	Total Any5	Promig Cost Directe	Promig cost directe anual / usuari
Power BI PRO	9,40 €	1	12	20%	10%	90,24 €	106,60 €	111,93 €	117,52 €	123,40 €	109,94 €	109,94 €

- Reparacions i instal·lació impressores

Per altra banda el preu de les reparacions i de la instal·lació d'impressores ha resultat del dimensionament del volum de reparacions (preu/hora + cost de peces) necessaris per part de l'Ajuntament a un preu/hora assimilat al perfil de Preu Hora Tècnic de Camp + 20% Preu Hora Gestor de servei segons consulta al mercat.

I els preus del material/peces de recanvi son preus obtinguts per part de l'equip de LIdT respecte a consulta a proveïdors habituals realitzada al Setembre 2024.



Tipus actuació	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Hores esforç efectiu	Total	Preu recanvi	peces Unitats	Total sense IVA
Instal·lació impressora en xarxa	44,72 €	2	89,44 €	- €	100	8.944,38 €
Reparació bateria portàtil	44,72 €	1	44,72 €	173,20 €	50	10.896,09 €
Reparació pantalla portàtil	44,72 €	2	89,44 €	279,00 €	50	18.422,19 €
Reparació font alimentació portàtil	44,72 €	1	44,72 €	173,20 €	50	10.896,09 €
Reparació placa base portàtil	44,72 €	2	89,44 €	606,83 €	20	13.925,48 €
Reparació teclat portàtil	44,72 €	1	44,72 €	78,60 €	50	6.166,09 €
Reparació Touchpad portàtil	44,72 €	1	44,72 €	46,00 €	50	4.536,09 €
Reparació càmera portàtil	44,72 €	1	44,72 €	38,60 €	50	4.166,09 €
Reparació ventilador portàtil	44,72 €	1	44,72 €	60,50 €	50	5.261,09 €
Reparació RAM portàtil	44,72 €	1	44,72 €	161,17 €	50	10.294,59 €
SUBTOTAL PETIT MATERIAL						93.508,21 €

Tipus Petit Material	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Hores esforç efectiu	Total	Preu material	Unitats	Total
Cable USB	- €	0	- €	8,00 €	100	800,00 €
Cable HDMI	- €	0	- €	18,00 €	100	1.800,00 €
Ratolí	- €	0	- €	18,00 €	100	1.800,00 €
Teclat	- €	0	- €	35,00 €	50	1.750,00 €
SUBTOTAL PETIT MATERIAL						6.150,00 €
TOTAL PART A PREUS UNITARIS						99.658,21 €

17.1.2 Detall Lot 2 OGACOMP

- Equip de servei

CONSTRUCCIÓ PREU CONTRACTE ANUAL		Seguretat Social	Formació	Despeses indirectes	Benefici industrial	Número recursos	Total anual
Perfils	SALARI BASE	34%	1%	15%	10%		
AM - Cap Projecte	Cap projecte	53.935,31 €	72.273,31 €	72.996,05 €	83.945,45 €	92.340,00 €	1 92.340,00 €
AM - Consultor senior BI	BI	35.851,74 €	48.041,33 €	48.521,74 €	55.800,00 €	61.380,00 €	1 61.380,00 €
AM - Consultor senior	Tècnics(Consultor Senior)	45.640,00 €	61.157,59 €	61.769,17 €	71.034,55 €	78.138,00 €	3 234.414,00 €
AM - Consultor	SLA	40.656,50 €	54.479,71 €	55.024,51 €	63.278,18 €	69.606,00 €	1 69.606,00 €
AM - Consultor	Qualitat i Gcanvi	40.656,50 €	54.479,71 €	55.024,51 €	63.278,18 €	69.606,00 €	1 69.606,00 €
							TOTAL SENSE IVA 527.346,00 €
							IVA 21% 110.742,66 €
							TOTAL AMB IVA 638.088,66 €

Preu: Per determinar el preu, s'estipula cada un dels perfils necessaris per poder executar cada servei del contracte: cap de projecte, consultor BI, tècnic consultor sènior (els gestors dels serveis de suport a usuari, suport tècnic i suport funcional) i consultors de gestió de nivells de servei i gestió del canvi i de qualitat, i amb un grau de dedicació del 100 (%) hi participa cada perfil.



- Llicències Eina informes i quadres de comandament

L'import de les llicències es calcula en base al preu actual d'aquestes. Concretament, segons dades de Microsoft (<https://www.microsoft.com/es-es/power-platform/products/power-bi/pricing>): 2 usuaris x 9,40€/mes (IVA exclòs).

Producte	Preu/mes/usuari	Usuaris	Mesos	Descompte Any 1	Descompte Any 2	Total Any1	Total Any2	Total Any3	Total Any4	Total Any5	Promig Cost Directe	Promig cost directe anual / usuari
Power BI PRO	9,40 €	1	12	20%	10%	90,24 €	106,60 €	111,93 €	117,52 €	123,40 €	109,94 €	109,94 €

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 equivalents¹, 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.

¹ De resultes de la consulta realitzada a diversos proveïdors del sector TIC l'any 2017 per a la fixació dels preus/h perfils professionals en les licitacions dels contractes de desenvolupament d'aplicacions i construcció de nous sistemes (AM's) impulsats per l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona



El present contracte requereix dels perfils que es mostren al document Annex **“Dades Econòmiques NMAOGNMA”** amb la distribució i tarifes reflectides a continuació.

És per això, que s'informa que el pressupost s'ajusta als preus generals del mercat per als perfils de referència que, en base a les responsabilitats descrites al plec de prescripcions tècniques que, per determinar les tarifes proposades al contracte s'ha tingut en compte el següent detall inicial de perfils amb el corresponent desglossament per tecnologia (adaptat al conveni de consultoria i estudis de mercat referenciat anteriorment):

Perfil	Preu/hora Salari Brut
Responsable de contracte OGACOMP / Cap projecte	51,30 €
Consultor BI	34,10 €
Consultor tècnic sènior	43,41 €
Consultor SLA	38,67 €
Consultor qualitat i gestió del canvi	38,67 €

Aquests preus/hora/perfil de salari brut, incrementats pels costos directes (seguretat social del 34% i formació i prevenció de l'1%, calculat sobre el salari brut), pels costos indirectes (despeses generals d'estructura del 15% calculades sobre el total de costos directes) i pel benefici industrial del 10% (calculat sobre el total de costos directes més costos indirectes) es mostren en la taula

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, resultant (segons la justificació detallada en el punt 4.3 d'aquest informe) un import base de licitació determinat 9.848.719,42 €, IVA exclòs, per al Lot 1 i de 1.582.872,42 €, IVA exclòs, per al Lot 2, resultant un total de 11.431.591,84 €, IVA exclòs.

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

LOT 1 – ACOMP

Costos directes:	€
Costos salarials - Salari Brut	5.581.981,51 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%) ^{2*}	1.897.873,72 €

² **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.

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.

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 i estudis de mercat d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983).



Costos formació i prevenció (1,34%) ^{2*}	74.798,56 €
Altres despeses directes**	0,00 €
Subministraments objecte del contracte***	230.895,53 €
TOTAL (Suma costos directes)	7.785.549,32 €
Costos indirectes:	€
Despeses generals d'estructura (15%)****	1.167.832,29 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	8.953.381,62 €
Benefici industrial (10%)*****	895.337,80 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) + benefici industrial:	9.848.719,42 €
Total amb IVA 21%	11.916.950,50 €

* 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

LOT 2- OGACOMP

Costos directes:	€
Costos salarials - Salari Brut	924.060,09 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%)*	314.180,43 €
Costos formació i prevenció (1,34%)*	12.382,41 €
Altres despeses directes**	0,00 €
Subministraments objecte del contracte***	659,61 €
TOTAL (Suma costos directes)	1.251.282,54 €
Costos indirectes:	€
Despeses generals d'estructura (15%)****	187.692,39 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	1.438.974,93 €
Benefici industrial (10%)*****	143.897,49 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) + benefici industrial:	1.582.872,42 €
Total amb IVA 21%	1.915.275,63 €

* 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



GLOBAL CONTRACTE

Costos directes:	€
Costos salarials - Salari Brut	6.506.041,60 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%)*	2.212.054,15 €
Costos formació i prevenció (1,34%)*	87.180,97 €
Altres despeses directes**	0,00 €
Subministraments objecte del contracte***	231.555,14 €
TOTAL (Suma costos directes)	9.036.831,86 €
Costos indirectes:	€
Despeses generals d'estructura (15%****)	1.355.524,68 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	10.392.356,55 €
Benefici industrial (10%)*****	1.039.235,29 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) + benefici industrial:	11.431.591,84 €
Total amb IVA 21%	13.832.226,13 €

* Percentatge calculat sobre el total de costos directes

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

*** 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