

**INFORME JUSTIFICATIU  
PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ,  
CONFIGURACIÓ, DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I  
MANTENIMENT EN SALESFORCE DE DIVERSOS  
PROCEDIMENTS DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS I DE L'ÀREA  
DE CULTURA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB  
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

## Índex

<b>1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. ANTECEDENTS .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. SITUACIÓ ACTUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS.....</b>	<b>7</b>
<b>4. DURADA I CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. DURADA DEL CONTRACTE .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2. CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3. METODOLOGIA PER A LA JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS .....</b>	<b>11</b>
<b>5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....</b>	<b>11</b>
<b>5.1. IMPORTS MÀXIMS MODIFICACIÓ .....</b>	<b>11</b>
<b>5.2. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PELS SERVEIS 1 I 2 .....</b>	<b>12</b>
<b>5.3. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PEL SERVEI 3 .....</b>	<b>14</b>
<b>5.4. ALTRES CRITERIS DE MODIFICACIÓ APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS DEL CONTRACTE .....</b>	<b>15</b>
<b>6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).....</b>	<b>16</b>
<b>7. PRÒRROGA DEL CONTRACTE .....</b>	<b>16</b>
<b>8. REVISIÓ DE PREUS .....</b>	<b>16</b>
<b>9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ .....</b>	<b>17</b>
<b>9.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR, PER ORDRE DECREIXENT D'IMPORTÀNCIA.....</b>	<b>17</b>
<b>9.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA .....</b>	<b>23</b>
<b>10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA .....</b>	<b>29</b>
<b>10.1. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL .....</b>	<b>30</b>
<b>10.2. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA.....</b>	<b>30</b>
<b>11. SUBCONTRACTACIÓ .....</b>	<b>30</b>
<b>12. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ.....</b>	<b>32</b>
<b>13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE .....</b>	<b>32</b>
<b>14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....</b>	<b>32</b>
<b>15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL .....</b>	<b>38</b>
<b>16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS .....</b>	<b>41</b>
<b>17. PROPOSTA .....</b>	<b>43</b>

**ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE ..... 45**

**ANNEX II – METODOLOGIA DE CàLCUL DE LES TARIFES DELS PERFILS ..... 51**

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

### 1.1. ANTECEDENTS

La **Plataforma Omnicanal de Serveis Digitals (en endavant, POSD)** de l'Ajuntament de Barcelona, basada en l'eina de mercat **CRM Salesforce**, s'enfoca en transformar els espais de relació entre la ciutadania i l'ajuntament en el marc de la transició digital de l'Ajuntament. La digitalització de serveis comporta noves fórmules de relació entre l'ajuntament i la ciutadania. Aquest nou enfocament complementa el desenvolupament de l'entorn d'administració electrònica i de la corresponent digitalització de procediments, tràmits i gestions. Aquest nou espai de relació aprofundeix la personalització, participació i innovació de serveis. És un enfocament que observa aquest espai de relació des de la demanda ciutadana de serveis digitals. La ciutadania precisa noves oportunitats, informació, sistemes de gestió i empoderament. Aquesta plataforma omnicanal es focalitza a personalitzar la gestió dels procediments i tràmits administratius, a crear espais de comunicació proactiva, espais de participació administrativa i social i a crear nous serveis públics més enllà dels actuals procediments administratius.

La **Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (DSSCiC)** de l'Ajuntament de Barcelona té com a missió acompanyar les persones en situacions de dificultat vital, econòmica i familiar per millorar el seu benestar i autonomia. Els equips professionals dels serveis socials connecten la ciutadania amb els recursos més adequats, segons cada cas, des de la proximitat i la prevenció i amb una mirada comunitària que inclou el teixit social dels barris.

Aquesta Àrea inclou diversos Organismes Autònoms (OOAA), entre els quals destaquen per a l'objecte d'aquest plec:

- L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), que té la missió de garantir la universalització dels drets socials, impulsant, organitzant, gestionant i articulant la prestació dels serveis socials de responsabilitat municipal. L'IMSS gestiona accions per garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania, parant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.
- L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), que té com a missió promoure i dur a terme activitats, programes i serveis per a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona. També dissenya i impulsa polítiques per garantir la inclusió i l'accessibilitat als serveis, activitats i espais de la ciutat.

Abans de l'inici del procés de transformació digital que emmarca aquest contracte, el sistema d'informació de l'àrea de Drets Socials es basava en un ecosistema TIC format per més de 30 sistemes diferents, organitzats en diversos subsistemes dedicats a l'atenció, les prestacions, la

gestió i l'exploració de dades. Aquesta arquitectura, desenvolupada al llarg del temps per donar resposta a necessitats concretes, reflectia una evolució progressiva adaptada als canvis legislatius i operatius. Tanmateix, amb el pas dels anys, es va fer evident que molts d'aquests sistemes, alguns amb més de deu anys d'antiguitat, presentaven limitacions derivades tant del seu disseny com de l'obsolescència tecnològica.

Aquesta situació va motivar la decisió estratègica d'impulsar una profunda transformació dels sistemes d'informació de l'àrea de Drets Socials. L'adopció per part de l'Ajuntament de Barcelona d'una POSD basada en una solució CRM moderna com Salesforce Public Sector Solutions s'identifica com una palanca clau per l'àrea de Drets Socials per centralitzar informació, modernitzar processos, millorar la coordinació, facilitar l'anàlisi de dades, incrementar l'agilitat i millorar l'experiència global.

Una situació similar es reproduïx a la **Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI** en la que el sistema d'informació no és tant gran en número d'aplicacions, però on es reproduïxen els problemes d'obsolescència tecnològica i les limitacions de les aplicacions derivades del seu disseny.

## 1.2. SITUACIÓ ACTUAL

Com a resposta als reptes exposats, l'Ajuntament de Barcelona ha iniciat un procés de transformació digital que inclou l'adopció progressiva de Salesforce com a plataforma CRM estratègica. Aquesta plataforma s'està implementant per fases i s'integra dins d'un ecosistema tecnològic més ampli.

Actualment, l'organització de Salesforce a l'Ajuntament s'estructura principalment al voltant de tres iniciatives o projectes amb cert grau d'autonomia en la seva configuració: Arxiu, Serveis Socials i Campanyes. Cadascun d'aquests projectes compta amb una parametrització funcional i de seguretat ajustada als seus requeriments específics, buscant garantir un adequat aïllament i una gestió correcta de la informació particular de cada àmbit. Per aquest plec seran especialment d'interès 2 dels projectes exposats anteriorment:

- El projecte de **Serveis Socials** que respon a les necessitats de la **Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (DSSCiC)** i al seu Pla de Transformació Digital que s'estructura en 2 fases diferenciades en les que s'aniran abordant els diferents procediments, tràmits i gestions relacionades amb aquesta àrea:
  - o Fase 1 que inclou les actuacions que l'àrea de Drets Socials ha definit com a prioritàries. L'abast d'aquesta fase s'inclou en 2 contractes, l'actual contracte d'implantació de POSD (on s'han portat a terme les actuacions BASE, Millora de Canals d'atenció social, Teleassistència i Procés d'Atenció 1) i el nou contracte d'implantació de Salesforce que representa aquesta licitació i on s'inclouen les

actuacions relacionades amb la Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat. Aquesta primera fase està previst que es porti a terme entre 2025 i 2028.

- Fase 2 que esdevindrà en futurs contractes i licitacions.
- El projecte de Campanyes de la **Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI**. En aquest cas també s'estructura en una Fase 1 ja implementada prèviament a l'adjudicació d'aquest contracte i una Fase 2 inclosa en les actuacions que conformen l'abast d'aquest contracte.

L'interès públic d'aquest contracte rau en la implementació de les capacitats necessàries en la plataforma Salesforce per tal de donar resposta als procediments, tràmits i gestions de la **Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (DSSCiC)** i de la **Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI**, esdevenint aquesta transformació en una palanca clau per centralitzar informació, modernitzar processos, millorar la coordinació, facilitar l'anàlisi de dades, incrementar l'agilitat i millorar l'experiència global.

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 contracte és la definició, configuració, desenvolupament, implantació i manteniment en Salesforce de diversos procediments de la Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i de la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

L'abast de l'objecte del contracte es troba especificat al punt 4. Abast, i concordants, del plec de prescripcions tècniques (PPT) i els requisits funcionals i tècnics al punt 5. Requisits, i concordants, del PPT.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar els codis CPV següents:

- CPV núm. 72266000-7 Serveis de consultoria en software

- CPV núm. 72212445-0 Serveis de desenvolupament de programari de gestió de relacions amb el consumidor.

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

### **3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS**

Segons el dimensionament dels treballs a dur a terme en l'objecte del contracte es requereix de la participació de recursos que suposen una dedicació de com a mínim 25 FTE en funció dels treballs previstos en els 3 serveis que conformen l'abast d'aquest contracte, durant la durada del contracte amb diferent tipologia de perfil (detallats a l'apartat 9.2.1 del plec de prescripcions tècniques).

El model organitzatiu de BIT està enfocat a la governança de serveis, projectes i contractes i el dimensionament estructural de l'organització i no compta, actualment, amb els recursos necessaris per a dur a terme les diferents funcions detallades al PPT. 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.

En aquests moments, BIT no disposa de la possibilitat de dedicar els recursos humans ni materials propis a les funcions abans esmentades. D'acord amb el que estableix l'article 116 f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP) es justifica la insuficiència de mitjans atès que BIT no disposa de mitjans humans ni materials per fer front a aquestes tasques i proposa la contractació dels serveis mitjançant un procediment obert amb publicitat tot entenent que d'aquesta forma es garanteix la màxima concurrència i competitivitat per obtenir les millors condicions econòmiques i tècniques.

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

### 4.1. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia hàbil següent al de la seva formalització i tindrà una durada màxima de 45 mesos.

### 4.2. CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

L'import de licitació del contracte és de 8.878.167,42 € (IVA inclòs), dels quals 7.337.328,45 € corresponen al pressupost net i 1.540.838,97 € en concepte d'IVA al tipus del 21 %.

Pressupost net	IVA (21%)	Import de licitació
<b>7.337.328,45 €</b>	1.540.838,97 €	<b>8.878.167,42 €</b>

Aquest import total es finançarà amb càrrec del capítol 2 i 6 de despeses de BIT i als pressupostos dels anys **2026, 2027, 2028, 2029 i 2030** segons la següent distribució:

Any	Finançament	Pressupost net	IVA (21%)	TOTAL
2026	Capítol 2	88.115,95 €	18.504,35 €	106.620,30 €
2026	Capítol 6 (P.11.6187.01)	121.281,40 €	25.469,10 €	146.750,50 €
2027	Capítol 2	228.176,54 €	47.917,07 €	276.093,61 €
2027	Capítol 6 (P.11.6187.01)	2.499.493,13 €	524.893,56 €	3.024.386,69 €
2028	Capítol 2	240.314,07 €	50.465,95 €	290.780,02 €
2028	Capítol 6 (P.11.6187.01)	2.517.699,40 €	528.716,88 €	3.046.416,28 €
2029	Capítol 2	342.995,70 €	72.029,10 €	415.024,80 €
2029	Capítol 6 (P.11.6187.01)	874.031,60 €	183.546,63 €	1.057.578,23 €
2030	Capítol 2	170.088,26 €	35.718,53 €	205.806,79 €
2030	Capítol 6 (P.11.6187.01)	255.132,40 €	53.577,80 €	308.710,20 €
<b>TOTAL</b>		<b>7.337.328,45 €</b>	<b>1.540.838,97 €</b>	<b>8.878.167,42 €</b>

Per una banda la despesa del contracte relacionada amb els Serveis 1 i 2 (veure apartat 4 Abast, i concordants del PPT) s'imputa a Capítol 6 perquè es destina a l'execució d'un projecte d'inversió inclòs al Pla d'Inversions Municipals (PIM), orientat a la modernització i millora dels sistemes d'informació de les àrees de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (DSSCiC) i de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminisme i LGTBI. Aquesta actuació garanteix la continuïtat operativa i evita l'obsolescència tecnològica. Tot i que determinades activitats incloses dins del Servei 1 Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, considerades de manera aïllada, podrien assimilar-se a serveis de naturalesa consultiva, cal tenir en compte que aquestes activitats no constitueixen en cap cas una prestació autònoma ni independent, sinó que formen part indissociable del projecte d'inversió que es desenvolupa mitjançant els Serveis 1 i 2 de manera conjunta. En aquest sentit, el Servei 1 no té per objecte la prestació de serveis de consultoria genèrics o estratègics desvinculats d'un resultat material, sinó que inclou les activitats estrictament necessàries per a:

- la definició funcional i tècnica de la solució a implantar,
- el disseny de l'arquitectura de la plataforma Salesforce,
- la concreció dels requisits i del model de dades,
- el refinament de les èpiques i actuacions,
- i la preparació tècnica imprescindible per a l'execució material del Servei 2.

Aquestes activitats són condició prèvia i necessària per a la implantació efectiva de la plataforma Salesforce Public Sector Solutions i no produeixen valor per si mateixes si no és com a part del projecte d'inversió, ja que el seu resultat queda materialitzat directament en els desenvolupaments, configuracions i implantacions que es duen a terme en el Servei 2. Per tant, no és possible entendre el Servei 1 com un servei de consultoria aïllat, sinó com una fase inseparable del mateix projecte d'inversió tecnològica, orientat a la modernització i millora estructural dels sistemes d'informació municipals. En conseqüència, la imputació conjunta dels Serveis 1 i 2 a Capítol 6 (Inversions) resulta coherent amb la naturalesa del projecte, amb la seva inclusió dins del Pla d'Inversions Municipals (PIM) i amb el criteri de considerar com a inversió totes aquelles despeses necessàries per a la creació, implantació i posada en servei d'un nou sistema d'informació corporatiu.

I per altra banda, la despesa del contracte relacionada amb el Servei 3 (veure apartat 4 Abast, i concordants del PPT) s'imputarà de la següent manera:

- S'imputaran a Capítol 2 tots aquells desenvolupaments que corresponen als serveis de manteniment (apartat 4.3.5.1 Activitats de Manteniment correctiu, apartat 4.3.5.2 Activitats de Manteniment evolutiu i Preventiu i apartat 4.3.5.4 Serveis Transversals de Manteniment del PPT), tant pel que fa als desenvolupaments provinents de contractes previs a aquest contracte, i que haurà de recepcionar l'adjudicatari per continuar el seu manteniment, com pels desenvolupaments que s'originin per part de l'adjudicatari de les actuacions incloses en l'abast d'aquest contracte un cop aquestes estiguin implantades, donat que fan referència al manteniment operatiu del servei.
- S'imputaran a Capítol 6 tots aquells desenvolupaments que corresponen a evolutius recurrents (apartat 4.3.5.3 Activitats d'evolutiu recurrent), donat que estem parlant de millores funcionals, noves funcionalitats o adaptacions més significatives de la plataforma Salesforce i que es gestionaran com a petits projectes o releases menors.

El sistema de determinació de preus és mixt, sent una part a **tant alçat i una altra a preus unitaris**.

Pel que fa a la **part a tant alçat**, es compon pels següents serveis:

- Per al servei 1 (4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants del PPT).
- Per al servei 2 (4.3.4 Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació, i concordants del PPT).

Els imports totals corresponents a cadascun d'aquests serveis són els següents:

Serveis	2026 (Import IVA exclòs)	2027 (Import IVA exclòs)	2028 (Import IVA exclòs)	2029 (Import IVA exclòs)	2030 (Import IVA exclòs)	TOTAL (iva exclòs)
Servei 1. Gestió, Consultoria, refinament i disseny tècnic	84.624,02 €	507.744,13 €	507.744,13 €	84.624,02 €	- €	1.184.736,30 €
Servei 2. Parametrització, desenvolupament i implantació	- €	1.649.484,20 €	1.649.484,20 €	274.914,02 €	- €	3.573.882,42 €
<b>TOTAL</b>	<b>84.624,02 €</b>	<b>2.157.228,33 €</b>	<b>2.157.228,33 €</b>	<b>359.538,04 €</b>	<b>- €</b>	<b>4.758.618,72 €</b>

En cas que alguna empresa licitadora en la seva proposta oferís un import per servei superior als especificats amb anterioritat, estarà exclòs de la licitació per haver superat el preu màxim de licitació.

Pel que fa a la **part a preus unitaris**, es compon pels següents serveis:

- Per al servei 3 (4.3.5 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT).

L'import total corresponent a aquest servei és el següent:

Serveis	2026 (Import IVA exclòs)	2027 (Import IVA exclòs)	2028 (Import IVA exclòs)	2029 (Import IVA exclòs)	2030 (Import IVA exclòs)	TOTAL (iva exclòs)
Servei 3. Manteniment i gestió del canvi continuat	124.773,34 €	570.441,34 €	600.785,14 €	857.489,26 €	425.220,65 €	2.578.709,73 €
<b>TOTAL</b>	<b>124.773,34 €</b>	<b>570.441,34 €</b>	<b>600.785,14 €</b>	<b>857.489,26 €</b>	<b>425.220,65 €</b>	<b>2.578.709,73 €</b>

Els preus unitaris per al servei de manteniment i gestió del canvi continuat que ofereixi l'empresa licitadora no podran superar els següents imports unitaris màxims/perfil (IVA exclòs) amb dedicació en aquest servei:

Perfil	Preu perfil IVA exclòs
Cap de projecte i Responsable del contracte	87,60 €
Arquitecte/a Salesforce	91,13 €
Consultor/a Salesforce	44,63 €
Consultor/a BI	58,23 €
Analista programador/a sènior Salesforce	59,31 €
Analista programador/a Salesforce	43,97 €
Analista programador/a sènior Integracions	59,31 €

El descompte efectuat per l'empresa adjudicatària en el preu del Servei 3 del contracte s'aplicarà a les anteriors tarifes per perfils professionals mantenint l'import global del mateix i augmentant, per tant les volumetries del servei.

D'acord amb la previsió de l'article 16.3.a) LCSP, l'Institut no resta obligat a exhaurir el pressupost un cop aplicada la baixa licitatòria, en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

L'import d'adjudicació del contracte serà el resultant de la suma dels següents imports:

- L'import ofert per la part fixa o a tant alçat (IVA exclòs) corresponent als serveis de gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic (Servei 1) i de parametrització, configuració, desenvolupament i implantació de la plataforma (Servei 2).
- L'import net de licitació pel que fa a la part variable corresponent als serveis de manteniment i gestió del canvi continuat (Servei 3) que s'anirà consumint, aquest últim, en funció dels preus unitaris oferts per l'empresa adjudicatària.

Per tant, l'empresa adjudicatària serà remunerada mitjançant un sistema de pagament mixt: una part fixa (a tant alçat) i una altra variable de pagament per ús (a preus unitaris), d'acord amb la millor oferta presentada en aquesta licitació, amb el càlcul d'imports de les anualitats tal i com s'estableix a l'apartat 11.2 del plec de prescripcions tècniques.

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

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

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

## **5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

Aquest contracte, un cop adjudicat, pot ser modificat per les següents causes i circumstàncies previstes i precises en funció de cadascun dels serveis objecte d'aquest plec.

### **5.1. IMPORTS MÀXIMS MODIFICACIÓ**

El percentatge màxim d'ampliació és del **20 %** de l'import inicial del contracte en el seu conjunt i per tota la durada del contracte, i el percentatge màxim de disminució previst és del 20% de l'import inicial del contracte. A aquests imports se'ls aplicarà la possible baixa licitatòria oferta per l'adjudicatari.

Causes previstes de modificació	Import contracte (IVA inclòs)	% Ampliació sobre import del contracte	Import màxim ampliació (amb IVA)	% Disminució sobre import del contracte	Import màxim disminució (amb IVA)
Modificacions previstes dels Serveis 1, 2 i 3	8.878.167,42 €	20,00%	1.775.633,48 €	20,00%	1.775.633,48 €
<b>TOTAL</b>	<b>8.878.167,42 €</b>	<b>20,00%</b>	<b>1.775.633,48 €</b>	<b>20,00%</b>	<b>1.775.633,48 €</b>
			1.467.465,69 €		1.467.465,69 €
			IVA EXCLÒS		IVA EXCLÒS

En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

## 5.2. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PELS SERVEIS 1 I 2

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 pel que fa als serveis 1 i 2 descrits als apartats 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants del PPT i 4.3.4 Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació, i concordants del PPT. En els següents punts es mostra, per a cadascun dels serveis del contracte, els motius que poden donar lloc a una modificació del mateix:

- i. Modificacions en la relació d'èpiques que componen una actuació de les previstes a l'abast en el procés de licitació (incorporació d'una nova èpica no prevista al procés de licitació o eliminació d'una èpica prevista al procés de licitació). Les èpiques en què s'ha dividit cada actuació s'especifiquen a la descripció funcional de cada actuació al punt 5.1 Requisits funcionals, i concordants del PPT.
  - a. La identificació i dimensionament de les èpiques que formen cadascuna de les actuacions està basada en el coneixement actual de les necessitats de les àrees de Drets Socials i de Cultura, però donat que el marc en el que es desenvolupa aquest contracte és un Pla de Transformació Digital més ampli i que a més es tracta d'un contracte amb metodologia agile, en el que s'aniran definint, refinant i prioritzant les necessitats a cada sprint de desenvolupament, és possible que durant l'execució del contracte es detectin necessitats diferents de les que s'han previst inicialment, o sigui necessari canviar les prioritats que s'han establert per determinar l'abast d'aquest contracte, el que implicaria la incorporació o eliminació d'alguna èpica. Aquest fet fa necessari contemplar la possibilitat de modificar el contracte per poder incloure totes les necessitats reals de cadascuna de les èpiques i actuacions incloses al present contracte.
- ii. Augment/Disminució de la talla respecte a la talla inicial prevista d'alguna de les èpiques que componen una actuació. Les èpiques en què s'ha dividit cada actuació s'especifiquen a la descripció funcional de cada actuació al punt 5.1 Requisits funcionals, i concordants del PPT i la seva talla s'especifica al document excel "Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx \_Tallatge èpiques".

- a. La valoració i dimensionament de les diferents talles de les èpiques que formen les actuacions, està basada en el coneixement actual de les necessitats de Drets Socials i Cultura, però donat que durant l'execució d'aquest contracte es refinaran funcionalment cadascuna de les èpiques incloses a l'abast, és possible que durant la fase d'anàlisi es detecti un canvi significatiu que es tradueixi en més/menys requeriments dels actualment previstos o que aquests requeriments siguin més/menys complexes del que s'ha previst inicialment, el que implicaria un augment/disminució de la talla d'alguna de les èpiques, i per tant un augment/disminució de l'import del contracte. Aquest fet fa necessari contemplar la possibilitat d'augmentar/disminuir el contracte per poder incloure totes les necessitats reals del cada èpica i actuació inclosa al present contracte.
  
- iii. Incorporació d'una nova actuació, amb les seves corresponents èpiques, més enllà del conjunt de les 9 actuacions previstes en l'abast d'aquest contracte (apartat 5.1 Requisits funcionals, i concordants del PPT) o eliminació d'una actuació prevista amb les seves corresponents èpiques:
  - a. Les necessitats de l'àrea de Drets Socials i de Cultura canvien i evolucionen constantment. L'experiència dels darrers anys ens mostra que durant el mandat és possible que apareguin noves necessitats, que es produeixin canvis normatius no previstos i/o es prioritzin necessitats diferents a les inicialment previstes i per les que és necessari tenir la capacitat de donar resposta. Aquests fets imprevistos poden requerir la contractació de serveis definició, configuració, desenvolupament i implantació en Salesforce, per cobrir noves necessitats actualment no identificades o no prioritzades actualment.

Per a modificacions en l'abast del Servei 1 i 2 del contracte, haurà de quedar documentada la petició en concret. Les peticions de modificacions de contracte acordades, hauran de ser presentades al responsable de BIT, qui tindrà la responsabilitat d'aprovar o desestimar la petició. Es presentaran les necessitats en el comitè de direcció estratègic del contracte per tal d'obtenir la seva aprovació, que haurà de quedar reflectida i documentada en l'acta de reunió del comitè. Serà el Responsable del Contracte de BIT qui, autoritzat pel Comitè de Direcció Estratègic del contracte, iniciï els tràmits necessaris. Els sistemes de control i seguiment previstos en el PPT que regeix per aquesta contractació donaran tota la informació al respecte.

Per tal de realitzar la valoració econòmica de la modificació:

Eliminació èpica o actuació de l'abast del contracte	Incorporació èpica o actuació a l'abast del contracte	Canvi de talla d'una èpica
1. En el cas d'eliminació d'una èpica inclosa a l'abast del contracte l'import de la disminució del contracte serà l'import econòmic que correspongui a la talla de l'èpica eliminada descrita a	1. En el cas d'incorporació d'una nova èpica a l'abast del contracte es calcularà la seva talla, tenint en compte els factors clau que determinen la complexitat d'una èpica descrits a l'excel "Càlcul	1. S'utilitzarà com a base la talla establerta de l'èpica inclosa a l'abast del contracte que es vulgui fer un augment/disminució de la seva talla. Les talles previstes i els imports econòmics

<p>l'excel "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Tallatge èpiques" o el que hagi ofert l'adjudicatària en cas de proposta de millora en els preus de les èpiques.</p> <p>2. En el cas d'eliminar tota una actuació de l'abast del contracte, l'import de la disminució serà la suma de tots els imports econòmics corresponents a les talles de les èpiques que conformen l'actuació a eliminar.</p>	<p><i>detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Model tallatge</i>" sumant la puntuació obtinguda per cadascun dels criteris. A partir del total de punts obtinguts s'obtindrà la talla segons taula de l'excel "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Tallatge èpiques". L'import de l'ampliació serà l'import econòmic que correspon a la talla calculada descrit a l'excel "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Tallatge èpiques" o el que hagi ofert l'adjudicatari en cas de proposta de millora en els preus de les talles.</p> <p>2. En el cas d'incorporar tota una nova actuació a l'abast del contracte, per cadascuna de les èpiques de l'actuació es calcularà el seu import tal i com es descriu al punt 1 per la incorporació d'una èpica, i l'import de l'ampliació serà la suma de tots els imports econòmics obtinguts per a cadascuna de les èpiques que conformen l'actuació a incorporar.</p>	<p>corresponents a cada talla estan estipulades a l'excel "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Tallatge èpiques" però caldrà tenir en compte les millores proposades per l'adjudicatari.</p> <p>2. Es calcularà la nova talla de l'èpica tenint en compte els factors clau que determinen la complexitat d'una èpica descrits a l'excel "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Model tallatge", sumant la puntuació obtinguda per cadascun dels criteris. A partir del total de punts obtinguts s'obtindrà la nova talla segons taula de l'excel "Càlcul detallat import de contracte_ImplantacióSalesforce_Vdef.xlsx _Tallatge èpiques"</p> <p>3. L'import econòmic de la modificació s'obtindrà de la diferència entre l'import econòmic de la talla establerta al plec per l'èpica que s'està modificant, o la millora que hagi proposat l'adjudicatària, i l'import econòmic de la nova talla calculada per aquella mateixa èpica, tenint en compte també la millora que hagi proposat l'adjudicatària en el preu de les talles.</p>
--	---	--

En el cas que l'adjudicatària hagi proposat en la seva oferta una reducció dels imports relacionats amb cadascuna de les talles, s'aplicaran aquests en els càlculs anteriors.

### 5.3. CRITERIS DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE PEL SERVEI 3

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 pel que fa al servei 3 descrit a l'apartat 4.3.5 Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT. En els següents punts es mostra, per a cadascun dels serveis del contracte, els motius que poden donar lloc a una modificació del mateix.

- i. Modificacions per augment o disminució de volumetries en Serveis/aplicacions del Servei 3 de manteniment.
- ii. Per la necessitat de compra i dret d'ús de nous mòduls i llicències addicionals.
  - a. Els Serveis/Aplicacions utilitzats per calcular el valor del Servei 3 del contracte i les seves volumetries estan expressats a l'Annex 4 Catàleg d'aplicacions incloses al servei de manteniment del PPT i a l'Annex 5 Volumetries i dates del servei de manteniment del PPT d'aquest contracte. La modificació de les volumetries detallades a l'Annex 5 del PPT, motivades per l'operativa de l'execució del contracte o l'entrada/sortida d'un o més Serveis/Aplicacions, que impliquen un augment o decrement en les volumetries, seran motiu de modificació del contracte. La valoració econòmica de la modificació del contracte es realitzarà seguint el mateix mètode que per al càlcul del valor de contracte. Davant les modificacions de contracte és responsabilitat de l'adjudicatària el manteniment de l'estructura o piràmide organitzativa de rols i perfils detallada al "*Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx \_Perfils manteniment*". Aquesta informació haurà de ser presentada per l'adjudicatària en el comitè de direcció posterior a l'aprovació de la modificació.

Per a modificacions en l'abast del Servei 3 del contracte, per inclusió o disminució de serveis/aplicacions, llicències, sol·licituds de modificacions de volums de productes/serveis, haurà de quedar documentada la petició en concret. Les peticions de modificacions de contracte acordades, hauran de ser presentades al responsable de BIT, qui tindrà la responsabilitat d'aprovar o desestimar la petició. En cas de modificacions per augment o disminució de volumetries en Serveis/Aplicacions, es presentaran les necessitats en el comitè de direcció per tal d'obtenir la seva aprovació, que haurà de quedar reflectida i documentada en l'acta de reunió del comitè. Serà el Responsable del Contracte de BIT qui, autoritzat pel Comitè de Direcció, iniciï els tràmits necessaris. Els sistemes de control i seguiment previstos en el PPT 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 mateixa metodologia utilitzada per al càlcul del preu del servei 3 del contracte. Serà BIT 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'adjudicatària hagi informat en la seva oferta.

#### **5.4. ALTRES CRITERIS DE MODIFICACIÓ APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS DEL CONTRACTE**

- i. Problemes infraestructurals corporatius que impossibilitin el desplegament i/o actualització de software.

- ii. Problemes organitzatius o de dedicació de les unitats de negoci de l'Ajuntament que impossibilitin la concreció, revisió i/o validació de lliurables.
- iii. Augment de necessitats de suport o formació respecte a les proposades inicialment.
- iv. Per la incorporació de Serveis sota demanda previstos a l'apartat 4.3.6 Serveis sota demanda, i concordants del PPT que vagin més enllà de la capacitat de la Bossa d'hores de Serveis sota demanda que hagi ofert coma millora, si escau, l'empresa adjudicatària.

Per a tots aquests supòsits de modificació, el càlcul de les modificacions es farà tenint en compte la tarifa (iva exclòs) resultant de la suma de l'import (iva exclòs) que hagi ofert l'empresa adjudicatària pels Serveis 1 i 2, dividit entre les hores totals previstes a la licitació pels Serveis 1 i 2 (80.021 hores tal i com s'especifica al document “ *Càlcul detallat import de contracte \_ImplantacióSalesforce\_vdef.xlsx \_Dimensionament contracte*”)

## 6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) és de 8.804.794,14 € i es distribueix de la forma descrita a la següent taula:

	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions contracte amb increment de cost previstes	VE modificacions contracte amb disminució de cost previstes	SUMA
<b>2026</b>	209.397,36 €	0,00 €	293.493,14 €	-293.493,14 €	502.890,50 €
<b>2027</b>	2.727.669,67 €	0,00 €	293.493,14 €	-293.493,14 €	3.021.162,81 €
<b>2028</b>	2.758.013,47 €	0,00 €	293.493,14 €	-293.493,14 €	3.051.506,61 €
<b>2029</b>	1.217.027,30 €	0,00 €	293.493,14 €	-293.493,14 €	1.510.520,44 €
<b>2030</b>	425.220,65 €	0,00 €	293.493,13 €	-293.493,13 €	718.713,78 €
<b>Total</b>	<b>7.337.328,45 €</b>	- €	<b>1.467.465,69 €</b>	<b>-1.467.465,69 €</b>	<b>8.804.794,14 €</b>

## 7. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència d'aquest contracte no es podrà prorrogar.

## 8. REVISIÓ DE PREUS

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

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

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

En virtut d'allò que exigeix 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 ordinari, 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.
2. Que la valoració de les proposicions per determinar l'oferta més avantatjosa atindrà a altres criteris directament vinculats a l'objecte del contracte que van més enllà del preu, ja que les prestacions objecte de la present contractació no estan perfectament definides tècnicament (art. 145.3 d) i g) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic) atenent a la complexitat dels coneixements tècnics i l'alt grau de maduresa organitzativa que es necessiten per a l'execució del contracte, hi ha la possibilitat que existeixin variacions en l'execució del mateix que el millorin.
3. 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 municipal actual i de vigent aplicació, s'inclouen al contracte objectius d'eficiència en l'execució del contracte, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspectes.

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

La puntuació màxima serà de 100 punts.

### 9.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR, PER ORDRE DECREIXENT D'IMPORTÀNCIA

En els següents criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen de judici de valor, a continuació es defineix que s'entendrà per idoneïtat, viabilitat, concreció, completesa i coherència en tots i cadascun dels criteris on apareguin aquests conceptes:

- **Idoneïtat:** Mesura la capacitat de la proposta presentada per l'empresa licitadora per assolir els fins del contracte mitjançant un rendiment tècnic superior als mínims obligatoris, garantint que les solucions proposades optimitzin les funcionalitats específiques descrites en el PPT.
- **Viabilitat:** Avalua la solidesa i el rigor del pla d'implantació, garantint que els recursos, cronogrames i tecnologies (o els seus equivalents tècnics) assegurin una execució factible i una integració operativa sense interrupcions amb els sistemes corporatius.
- **Concreció:** Mesura la precisió tècnica en la descripció dels mètodes de treball i l'assignació de recursos, valorant que la proposta defineixi amb exactitud l'assoliment dels compromisos de forma que afavoreixi la verificació objectiva del seu rendiment.

- **Completesa:** Mesura el nivell d'aprofundiment i les funcionalitats addicionals proposades que, partint de la cobertura total dels requeriments mínims obligatoris, aportin una millora efectiva en la prestació o l'eficiència del servei.
- **Coherència:** Avalua el rigor lògic i la consistència interna entre la solució tècnica proposada, el cronograma d'execució i els mitjans personals i materials compromesos, assegurant que la proposta constitueixi una unitat funcional sense contradiccions.

**El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris que depenen de judici de valor és de..... 49 punts**

La puntuació que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor supera el 40% de la puntuació total i estableix una excepció a la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16, degut 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 49 punts permeten incloure criteris de valoració per cadascuna de les parts rellevants de la proposta i considerar així doncs 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 valorarà a partir de l'enteniment del plec tècnic, de l'abast i el servei específic del contracte la seva aplicació en millores i idees a aplicar sobre el 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).**

- **Enfocament funcional i tècnic de la solució..... fins a 24 punts**  
S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 5 del PPT, que permeti la valoració de la millor proposta funcional i tècnica.
  - En termes generals per a totes les actuacions es valorarà específicament:
    - La idoneïtat, viabilitat i concreció de la proposta per reduir tasques manuals per part dels professionals municipals en el context de les èpiques i actuacions incloses en l'abast d'aquest contracte, millorant l'eficiència i facilitant la seva feina mitjançant automatitzacions.....fins a 2 punts
    - La idoneïtat, viabilitat i concreció de la solució envers la incorporació de propostes d'innovació concretes en les funcionalitats de les èpiques i actuacions utilitzant les capacitats d'IA de Salesforce (Einstein i Agentforce), així com el seu impacte en els procediments de negoci.....fins a 2 punts

- La idoneïtat, viabilitat i concreció de la solució envers l'aprofitament de les capacitats de Salesforce per a gestionar recorreguts personalitzats i proactivitat (amb màrqueting cloud) per a les persones usuàries de serveis socials en el context de les èpiques i actuacions.....fins a 2 punts
  - La idoneïtat, viabilitat i concreció de la solució envers l'estratègia de reporting i explotació de dades en les diferents actuacions i èpiques.....fins a 2 punts
  - La idoneïtat, viabilitat, concreció i completesa de la solució envers als requeriments d'usabilitat, adaptabilitat, accessibilitat de les interfícies d'usuari (apartats 5.2.3 Usabilitat, 5.2.4 Adaptabilitat i 5.2.5 Accessibilitat, i concordants del PPT), dels requeriments de mantenibilitat i modularitat (apartats 5.2.6 Mantenibilitat i 5.2.7 Modularitat, i concordants del PPT), així com dels requeriments de rendiment i escalabilitat (apartats 5.2.1 Rendiment i 5.2.8 Escalabilitat, i concordants del PPT).....fins a 2 punts
- Per a les **actuacions relacionades amb els procediments de serveis socials que tenen a veure amb el procés d'atenció** a les persones usuàries,
    - Procés d'Atenció 2
    - Procés d'atenció 3es valorarà específicament:
    - La idoneïtat, concreció i completesa de la proposta de solució tenint en compte els procediments de serveis socials i les èpiques incloses en l'abast d'aquestes actuacions, així com la seva coherència tenint en compte allò desenvolupat en les actuacions prèvies (*Base, Procés d'atenció 1, Millora canals d'atenció social*).....fins a 2 punts
    - La idoneïtat, concreció i completesa de la proposta de solució de les èpiques incloses en l'abast d'aquestes actuacions maximitzant l'ús de les capacitats estàndards de Salesforce Public Sector i minimitzant els desenvolupaments custom.....fins a 2 punts
  - Per a les **actuacions relacionades amb els procediments de prescripció, gestió de sol·licituds i seguiment de recursos**,
    - Ajuts econòmics
    - Atenció domiciliària
    - ATU, Banc d'aliments, eQualiment i Guardamobles
    - Altres Allotjaments
    - ICRes valorarà específicament:
    - La idoneïtat, concreció i completesa de la proposta de solució tenint en compte els procediments de serveis socials i les èpiques incloses en l'abast d'aquestes actuacions, així com la seva coherència tenint en compte allò desenvolupat en les actuacions prèvies (*Base, Millora canals d'atenció social i Teleassistència*).....fins a 2 punts
    - La idoneïtat, concreció i completesa de la proposta de solució de les èpiques incloses en l'abast d'aquestes actuacions maximitzant l'ús de les

- capacitats estàndards de Salesforce Public Sector i minimitzant els desenvolupaments custom.....fins a 2 punts
- Idoneïtat, concreció i completesa de la proposta per maximitzar el reaprofitament dels desenvolupaments i configuracions entre les diferents funcionalitats de prescripció i seguiment dels diferents recursos.....fins a 2 punts
- Per a les **actuacions relacionades amb els procediments de gestió de campanyes:**
  - Campanyes Fase 2es valorarà específicament:
  - La idoneïtat, concreció i completesa de la proposta de solució tenint en compte els procediments de gestió de campanyes i les èpiques incloses en l'abast d'aquesta actuació, així com la seva coherència tenint en compte allò desenvolupat en les actuacions prèvies (Campanyes Fase 2).....fins a 2 punts
  - La idoneïtat, concreció i completesa de la proposta de solució de les èpiques incloses en l'abast d'aquestes actuacions maximitzant l'ús de les capacitats estàndards de Salesforce Public Sector i minimitzant els desenvolupaments custom.....fins a 2 punts

**Justificació criteri:** Un millor enfocament de la solució funcional i tècnica d'una eina CRM com Salesforce permet maximitzar l'aprofitament de les capacitats de la plataforma que es vol implantar en els àmbits de serveis socials i cultura, incorporar innovació en els procediments actuals per reduir càrregues de treball dels professionals municipals i possibilitar un major focus en l'atenció a la ciutadania, millorar la comunicació amb el ciutadà oferint múltiples canals d'interacció, homogeneïtzar procediments interns, reduir els costos en desenvolupament i llicències necessàries i disposar d'una implantació de l'eina adequada que tingui les capacitats futures desitjades (mantenibilitat, escalabilitat, rendiment, ...).

- **Pla de projecte..... fins a 8 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que aportin un pla de projecte amb una major coherència, completesa, concreció i viabilitat. Es valoraran les millores per sobre dels mínims establerts a l'apartat 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants del PPT, tot detallant una planificació de les tasques i fites principals que reflecteixin la seqüència lògica i el seu solapament i dependències, així com els lliurables i objectius associats i l'assignació dels recursos necessaris per part dels licitadors. També es valorarà els mecanismes proposats pel licitador de seguiment i control del projecte, així com un mapa d'stakeholders del projecte.

  - Objectius del projecte i mètriques d'èxit que s'estableixen.....fins a 2 punts
  - Planificació detallada i calendari de fites clau incloent una descripció detallada de les fases, tasques i activitats, les seves dependències, els lliurables associats i l'equip assignat a cadascuna de les tasques.....fins a 2 punts

- Mapa d'interessats (stakeholders) del projecte i pla de comunicació...fins a 2 punts
- Mecanismes de seguiment i control del projecte.....fins a 2 punts

**Justificació criteri:** Es considera que la valoració d'un plantejament i un pla de treball detallat respon a la necessitat d'identificar la millor relació qualitat-preu mitjançant l'optimització de l'execució de la prestació. Un pla de treball que defineixi amb precisió les fites, la metodologia i la coordinació dels serveis permet minimitzar els riscos operatius i les incerteses durant l'execució. Aquesta exhaustivitat tècnica redueix la dependència de supervisió constant per part dels serveis tècnics municipals, fet que es tradueix en una major eficiència en la gestió i en un estalvi efectiu de recursos humans i materials de l'Ajuntament de Barcelona, permetent que el control de la prestació se centri en la verificació dels resultats i no en la correcció de les desviacions operatives.

- **Organització del contracte i model de relació amb altres equips..... fins a 7 punts**  
S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una proposta tècnica d'estructura organitzativa del contracte, coordinació dels equips del contracte i model de relació amb altres equips, respectant els mínims establerts als apartats 6 Organització i 7 Marc de treball, i concordants del PPT amb una major coherència, completesa, concreció i viabilitat. Es valorarà específicament:
  - Organització interna del contracte i mecanismes de coordinació dels diferents equips del contracte relacionats amb els Serveis 1, 2 i 3..... fins a 2 punts
  - Model de relació en el refinament de les èpiques i actuacions, així com durant la proposta i aprovació de l'arquitectura i disseny tècnic de la solució... fins a 2 punts
  - Model de relació durant el desenvolupament, configuració i parametrització de les èpiques i actuacions, així com durant la fase d'acceptació, gestió del canvi i implantació ..... fins a 2 punts
  - Model de relació durant la fase d'estabilització i manteniment del servei..... fins a 1 punt

**Justificació del criteri:** La naturalesa d'aquest contracte, caracteritzada per la concurrència de diversos serveis i l'actuació coordinada d'equips multidisciplinaris, exigeix una estructura de governança que garanteixi l'alineament estratègic i operatiu. Es considera que un model de coordinació superior al mínim no és un element merament accessori, sinó el nucli determinant per a l'optimització de l'execució, ja que permet minimitzar les disfuncions operatives i evitar la duplictat d'esforços en la interlocució amb les gerències de Drets Socials i Cultura. Així mateix, atesa la interdependència tècnica amb els diferents departaments de BIT, l'establiment d'un model de relació més detallat i eficaç actua com un mecanisme de reducció de riscos, assegurant que les solucions tecnològiques s'ajustin amb precisió a les necessitats de negoci identificades. Aquesta millora en la governança es tradueix en una major eficàcia en la consecució d'objectius i en una eficiència directa en l'ús dels recursos públics, ja que redueix els temps de resposta i assegura la continuïtat i qualitat de la prestació en un entorn de col·laboració interdepartamental complex.

**• Pla de Qualitat ..... fins a 6 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 8 Qualitat del servei, i concordants del PPT, que permeti la valoració del Pla de Qualitat. Es valorarà específicament:

- L'enfocament metodològic orientat a la qualitat, els seus processos i l'alineament amb la metodologia SCRUM@BIT..... fins a 2 punts
- La coherència i completesa en la definició d'indicadors clau de qualitat (KPI), la seva metodologia de mesura, la periodicitat del seguiment i la integració d'aquests indicadors en els informes de projecte i comitès de seguiment..... fins a 2 punts
- El grau de detall de les propostes d'accions, eines i evidències destinades a garantir la qualitat dels lliurables en els diferents serveis del contracte..... fins a 2 punts

**Justificació criteri:** La valoració d'un plantejament robust del Pla de Qualitat es fonamenta en la necessitat d'assegurar la millor relació qualitat-preu mitjançant la minimització dels riscos operatius durant l'execució de la prestació. Atesa la naturalesa i complexitat dels lliurables d'aquest contracte, l'existència d'una metodologia rigorosa i d'un sistema de proves exhaustiu no es considera un element accessori, sinó el mecanisme preventiu determinant per garantir que els resultats s'ajustin estrictament a les prescripcions tècniques i siguin plenament funcionals des del primer moment. Un Pla de Qualitat superior al mínim exigít permet l'obtenció de lliurables lliures d'errors, fet que impacta directament en l'eficiència de l'ús dels recursos públics en reduir la necessitat de re treballs i supervisió constant. Així, es premia l'esforç de l'empresa licitadora per internalitzar els controls de qualitat, assegurant que la vessant instrumental de les proves es tradueixi en una major seguretat jurídica i operativa en la consecució de l'abast previst al contracte.

**• Pla de Riscos ..... fins a 4 punts**

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una Proposta Tècnica, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.3.3 Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic, i concordants del PPT, que permeti la valoració del Pla de Riscos. Es valorarà específicament:

- La coherència, idoneïtat, concreció i completesa de la matriu de riscos detectats.....fins a 2 punts
- La coherència, idoneïtat, concreció, completesa i viabilitat de les accions proposades per a mitigar cadascun dels riscos.....fins a 2 punts

**Justificació criteri:** La inclusió d'aquest criteri es justifica en aplicació de l'article 145.2 de la LCSP, al considerar que una metodologia de detecció precoç dels riscos per part de l'empresa licitadora constitueix un factor de qualitat tècnica que afecta de manera significativa a l'execució del contracte, i que permet avaluar l'especificitat de la proposta operativa per aquest contracte en concret, en ares a identificar desviacions tècniques o funcionals amb anterioritat a què poguessin comprometre la continuïtat o seguretat de la prestació. En conseqüència, es garanteix una millor relació qualitat-preu al minimitzar els costos derivats de possibles incidències reactives.

## 9.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA

**El màxim de puntuació que es pot obtenir en base aquests criteris automàtics és de .....51 punts**

- **PREU.....fins a 30 punts**

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

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.

- **Preu del projecte (Serveis 1 i 2)..... fins a 21 punts**

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

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació pels serveis 1 i 2 (és a dir, el pressupost màxim de licitació per aquests serveis, 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:

Els punts s'atorgaran en funció de la següent fórmula:

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

L'oferta econòmica de cada licitadora es presentarà a tant alçat per als serveis 1 i 2 d'acord amb el model annex 3A, i addicionalment hauran d'expressar de forma individual el preu ofert per a cada èpica de cadascuna de les actuacions incloses a l'abast del contracte d'acord amb el model "Oferta econòmica Servei 1 i 2\_vdef.xlsx".

La superació del preu màxim (iva exclòs) previst per al Servei 1 i Servei 2 serà motiu d'exclusió de la licitació.

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

○ **Preu del manteniment (Servei 3)..... fins a 9 punts**

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix resultant del sumatori total de multiplicar cada preu unitari ofert per l'estimació de volumetries establertes, sense excedir en cap cas el preu unitari màxim de cap dels perfils de manera individual, i que no sigui anormalment baix en el seu conjunt i no superi el pressupost global màxim admissible pel servei 3 per aquesta licitació (és a dir, el pressupost màxim del servei 3, 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:

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

**L'oferta econòmica de cada licitadora serà el resultat d'aplicar els preus unitaris oferts per cada perfil a la taula de preus perfil/hora (detallats a la columna F "Preu perfil IVA exclòs" del full "Perfils manteniment" de l'Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte\_ ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx").**

Cap dels preus unitaris oferts (sense IVA) per perfil podrà superar els indicats individualment per cadascun d'ells a la columna F. La superació d'un o més dels preus unitaris màxims serà motiu d'exclusió de la licitació.

L'oferta econòmica de cada licitadora es presentarà d'acord amb el model annex 3A, i addicionalment hauran d'annexar el desglossament de la seva oferta d'acord amb el model "Oferta econòmica Servei 3\_vdef.xlsx".

**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.

● **ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT..... fins a 21 punts**

- **Número de certificacions actives (no expirades) del personal que s'adscriurà a l'execució del contracte ..... fins a 16 punts**

En aquest apartat es valorarà la millora de la formació per sobre del mínim exigít a l'apartat 9.2.1 Perfils de l'equip de l'adjudicatari i solvència requerida, i concordants del PPT en relació a les certificacions que de forma addicional disposin les persones que conformaran part de l'equip de treball a adscriure a l'execució del contracte. Les certificacions que puntuen per cadascun dels perfils a adscriure al contracte són les següents:

Perfil	Certificacions valorades (excloent mínimes obligatòries)	% mínim de persones de l'equip assignat al contracte per cada perfil que caldrà acreditar que disposen de les certificacions valorades per obtenir la puntuació	Punts
Cap de Projecte i Responsable del Servei	PMP® (Project Management Professional) o PRINCE2® Practitioner o AgilePM® Practitioner	100%	0,5
	Salesforce Certified Administrator (per a comprensió de la plataforma) o Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional o Salesforce Certified Business Analyst	100%	1
Arquitecte Salesforce	Salesforce Certified Data Architect o Salesforce Certified Sharing and visibility Architect o Salesforce Certified Platform APP Builder	100%	0,75
	Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional o Salesforce Certified Business Analyst	100%	1,5
	Salesforce Agentforce Specialist	100%	0,75
	Salesforce Certified Development Lifecycle and Deployment Architect o Salesforce Certified Identity and Access Management Architect o Salesforce Certified Integration Architect o Certificacions específiques en núvols directament relacionats amb PSS (ex: Service Cloud, Experience Cloud).	100%	0,75
Consultor Sènior Salesforce	Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional	Com a mínim 1 persona	1,5
	Salesforce Certified Experience Cloud Consultant o Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Salesforce Certified Data Cloud Consultant o Salesforce Certified Omnistudio Consultant o Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant o Salesforce Certified Field Service Consultant	>=50%	0,75
Consultor Salesforce	Salesforce Certified Administrator	>=50%	0,75
	Salesforce Certified Business Analyst o Salesforce Certified Public Sector Solutions Accredited Professional	Com a mínim 1 persona	0,75
	Salesforce Certified Experience Cloud Consultant o Salesforce Certified Service Cloud Consultant o Salesforce Certified Data Cloud Consultant o Salesforce Certified Omnistudio Consultant o Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant o Salesforce Certified Field Service Consultant	>=50%	0,5

<b>Analista Programador Sènior Salesforce</b>	Salesforce Certified Platform Developer II o Salesforce Certified Javascript Developer I o Certificacions relacionades amb el desenvolupament sobre PSS o les seves tecnologies subjacents.	>=75%	1
	Salesforce Certified OmniStudio Developer	Com a mínim 2 persones	1
<b>Analista Programador Salesforce</b>	Salesforce Certified Platform Developer I o Salesforce Certified JavaScript Developer I	>=75%	0,75
<b>Analista Programador sènior Integracions</b>	MuleSoft Certified Developer - Level 2 (Mule 4) o MuleSoft Certified Integration Architect - Level 1 o MuleSoft Certified Platform Architect - Level 1.	Com a mínim 1 persona	1,5
<b>Consultor BI (Business Intelligence)</b>	Salesforce CRM Analytics and Einstein Discovery Consultant o Microsoft Certified: Azure Data Engineer Associate.	Com a mínim 1 persona	0,75
	Certificacions en altres eines de BI (Tableau) o plataformes de Dades Cloud.	Com a mínim 1 persona	0,5
<b>Dissenyador UX/UI</b>	Certificacions de Nielsen Norman Group (NN/g UX Certification) o Interaction Design Foundation (IDF) o Certified Usability Analyst (CUA) o Certificacions en Accessibilitat (CPACC).	100%	0,5
<b>Tècnic de Testing / Quality Assurance (QA)</b>	ISTQB Advanced Level (Test Analyst, Technical Test Analyst, Test Manager) o ISTQB Agile Tester o Salesforce Certified Platform App Builder o Certificacions en eines d'automatització de proves compatibles amb Salesforce o específiques (Copado Robotic Testing, Provar, etc.).	100%	0,5

**Justificació criteri:** La inclusió d'aquest criteri s'empara en l'article 145.2.2) de la LCSP, que permet valorar la qualificació i experiència del personal adscrit sempre i quan aquesta afecti de manera significativa a l'execució del contracte. Atès que l'objecte d'aquest contracte implica prestacions de naturalesa complexa (o intel·lectual), la possessió de certificacions específiques per part de l'equip que s'adscriurà a l'execució del contracte constitueix un factor que millora la qualitat intrínseca de l'oferta i el nivell de rendiment del servei, en els termes que es justifiquen a la clàusula 9.2.1 del PPT per a cada família de certificacions que esdevenen objecte de valoració, en tant en quant garanteixen una execució tècnica superior als estàndards mínims requerits al PPT, una reducció de riscos operatius, i una major eficiència en la resolució d'incidències complexes, així com l'aplicació de metodologies contrastades que assegurin la continuïtat i la qualitat del servei.

○ **Bossa d'hores per a serveis sota demanda..... fins a 5 punts**

Es valorarà el compromís de l'empresa licitadora de posar a disposició de l'Institut una bossa d'hores addicionals, sense cost econòmic per a l'òrgan de contractació, per a la prestació de **serveis sota demanda**, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat **4.3.6 Serveis sota demanda del PPT**.

Aquestes hores es destinaran exclusivament a les següents actuacions:

- Desenvolupaments específics o adaptacions del sistema CRM
- Assessorament expert en tasques de consultoria funcional o tècnica

- Accions formatives addicionals dirigides al personal usuari o administradors/es del sistema

S'atorgarà 1 punt per cada bloc de 1.000 hores addicionals que el licitador ofereixi com a bossa d'hores per a serveis sota demanda, fins a un màxim de 5000 hores:

- Bossa de 1000 hores.....1 punt
- Bossa de 2000 hores.....2 punts
- Bossa de 3000 hores.....3 punts
- Bossa de 4000 hores.....4 punts
- Bossa de 5000 hores.....5 punts

El màxim d'hores puntuables és de 5.000. Les ofertes que superin aquest llindar no rebran puntuació addicional per l'excés, al considerar-se que aquesta xifra cobreix la totalitat de les necessitats previsibles del servei durant la vigència del contracte.

**Justificació criteri:** la inclusió d'aquest criteri d'adjudicació, configurat com una millora o prestació addicional, es fonamenta en la necessitat d'assegurar la màxima eficiència i adaptabilitat de l'eina de gestió durant tota la seva vida útil. Aquestes hores es destinen a actuacions (desenvolupaments, consultoria i formació) que estan estrictament vinculades a l'objecte del contracte, ja que incideixen directament en el rendiment i la utilitat del sistema CRM per a l'Institut. L'establiment d'aquesta bossa d'hores permet a l'Institut disposar d'una flexibilitat operativa essencial per abordar necessitats evolucionals o imprevistos tècnics sense haver d'incórrer en la rigidesa procedimental de les modificacions contractuals, garantint així la continuïtat i la millora contínua del servei. Des de l'òptica de la millor relació qualitat-preu, aquest compromís de l'empresa licitadora suposa un avantatge econòmic i tècnic real, ja que permet obtenir prestacions d'alt valor intel·lectual sense un increment del preu del contracte.

Per tal de respectar el principi de proporcionalitat i salvaguardar la competència efectiva, s'ha fixat un llindar màxim de 5.000 hores puntuables. Aquest límit evita el risc de licitacions a cegues o ofertes desproporcionades que puguin comprometre la viabilitat de l'oferta o el caràcter oneros del contracte, ajustant la valoració a les necessitats reals i previsibles de l'Institut, tot garantint-se la transparència i la igualtat de tracte entre les empreses licitadores.

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

Els criteris per a considerar de si les ofertes de les empreses licitadores estan amb valors anormals o desproporcionats que s'aplicaran seran:

Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes envers el preu de licitació o, en el cas d'una única empresa licitadora, un diferencial del 20% 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 envers el preu de licitació es prescindirà de l'oferta més baixa

i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5 punts percentuals respecte del percentatge de rebaixa de l'oferta immediatament consecutiva.

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

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

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents.

#### **MESURA SOCIAL.-**

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

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

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

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

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

contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

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

## **10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA**

Per poder ser acceptades a la licitació, les empreses licitadores han d'acreditar els requeriments de solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínims següents, els quals no suposen cap limitació efectiva a la concurrència d'empreses que cal preservar en qualsevol licitació per procediment obert, d'acord amb els paràmetres fixats a la LCSP. En aquest sentit, respecte de la solvència econòmica i financera es fixa el criteri del volum de negocis i, aquest s'estableix en un import inferior a una vegada i mitja del valor estimat anual del contracte; i, en relació a la solvència tècnica i professional requerida, es fixa la seva acreditació mitjançant la relació dels principals serveis en els darrers tres anys, d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, resultant l'import mínim requerit a les empreses licitadores i, que han de justificar l'any de major execució al voltant del 70% de l'annualitat 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 les empreses licitadores seran únicament partners autoritzats pel fabricant del producte a contractar.

### **10.1. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL**

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP l'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador ha d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en subministraments de naturalesa igual o similar als que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim d'1.479.205,42 €.

El criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

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

De la mateixa manera 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 en relació a la seva aplicació gradual establerta a la disposició transitòria dotzena.

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, a la clàusula 9.2 Equip de treball, i concordants del PPT. Aquesta exigència es justifica en el fet que els treballs inclosos a l'abast del contracte tenen una complexitat molt alta i requereixen el domini de múltiples disciplines en que només es pot ser competent després d'anys d'experiència, tal i com s'especifica en l'apartat 9.2.1 del PPT.

### **10.2. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA**

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un valor mínim de 3.169.725,89 €.

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

## **11. SUBCONTRACTACIÓ**

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

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.b) LCSP, el/la contractista haurà de comunicar per escrit la seva intenció de celebrar els subcontractes assenyalant la part de la subcontractació que

pretén subcontractar i la identitat, dades de contacte i representant o representants legals del/de la subcontractista, i justificant suficientment l'aptitud d'aquest per a executar-la. Aquesta comunicació s'ha d'efectuar posteriorment a l'adjudicació del contracte i com a més tard, quan s'iniciï l'execució del mateix.

L'empresa contractista està obligada a abonar als/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.

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 incompliment molt greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.

Els/Les tercers/es subcontractats/es 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/es tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'adjudicatària ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

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

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

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

Procedirà la imposició de les penalitats que estableixi la clàusula 26 d'aquest plec, quan la subcontractista o subministradora aporti a l'òrgan de contractació resolució judicial o arbitral ferma que acrediti l'impagament del contractista principal, i sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o per la subministradora en l'execució de la prestació.

La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

Quan la subcontractista o subministradora exerceixi davant la contractista principal, en seu judicial o arbitral, accions dirigides a l'abonament de les factures una vegada excedit el termini fixat segons el que preveu l'article 216.2, l'òrgan de contractació, ha de retenir provisionalment la garantia definitiva, que no es pot tornar fins que la contractista acrediti la satisfacció íntegra dels drets declarats en la resolució judicial o arbitral ferma que posi terme al litigi. A aquests

efectes, la contractista principal ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació l'exercici de qualsevol tipus d'acció dirigida a l'abonament de les factures per les subcontractistes o subministradores.

## **12. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ**

En virtut de l'acord adoptat en sessió ordinària del Consell Rector de l'Institut Municipal d'Informàtica celebrada en data de 24 de febrer de 2025 i publicat 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/a: Director/a de Serveis Generals, o el/la suplent designat/da.
- Vocal: Cap del Departament d'Aprovisionament, o el/la suplent que es designi.
- Vocal: Un/a Tècnic/a competent en la matèria, o el/la suplent designat/da.
- Vocal: Secretaria Delegada, o Lletrat/da que es designi.
- Vocal: Interventor/a delegat/da, o funcionari/ària en qui delegui la Intervenció general.
- Secretari/a: Lletrat/da de la plantilla, o el/la suplent que es designi

## **13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE**

És responsabilitat de l'adjudicatària que no es porti a terme cap activitat dins de les previstes en els subministres i els seus serveis associats inclosos en aquest contracte que pugui crear algun conflicte i que pugui perjudicar la imatge de l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia o l'Ajuntament de Barcelona. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabament dels costos, aquesta podria ser motiu de sanció.

És responsabilitat de l'adjudicatària prestar tots els subministraments i serveis associats que s'indiquen en el punt 4. Abast, i concordants, del PPT.

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a BIT i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides a l'apartat 9.2. Equip de treball del PPT; en cas contrari i sense el consentiment de BIT aquest fet serà susceptible de sanció.

## **14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

D'acord amb l'article 202 LCSP i en concordança amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la

Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, i la resta de normativa d'aplicació amb vigència actual, s'inclouen al contracte les següents condicions especials d'execució, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspectes.

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.

Així mateix, per poder portar a terme l'objecte del contracte i els serveis inclosos en el seu abast es preveuen relacions personals i elements de comunicació entre Administració i adjudicatària esdevenint per tant adient l'aplicació de la mesura sobre comunicació inclusiva.

És una obligació legal per a empreses de més de 50 treballadors/es (Art. 71.1.d de la LCSP) per evitar la prohibició de contractar, i com a condició especial d'execució la inclusió del Pla o Mesures d'Igualtat permet promoure la igualtat efectiva de dones i homes en el mercat laboral durant la realització del contracte.

Pel que respecta a la mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe s'inclouen per garantir un entorn de treball segur i respectuós per al personal que executa la prestació, alineant-se amb les finalitats de responsabilitat social i ètica permeses per l'article 202 de la LCSP.

Per altra banda, esdevé una finalitat social expressament prevista a l'article 202.2 de la LCSP la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal. Ajuda a reduir la rotació del personal i a retenir el talent, fet que impacta directament en la millor qualitat de l'execució del servei. Així mateix, en virtut de l'article 35.n) de la LCSP, obliga a fer constar en el contracte el compliment del conveni col·lectiu d'aplicació durant tota la seva vigència, fet que garanteix la viabilitat econòmica de l'oferta i protegeix els drets de les persones treballadores adscrites.

La recollida de dades desagregades per sexe respon al mandat de l'article 100.2 de la LCSP, que exigeix que els pressupostos de licitació indiquin de forma desglossada els costos salarials per gènere. Aquesta mesura esdevé essencial per al seguiment de la transparència retributiva i el compliment de les polítiques de igualtat.

En altre ordre de consideracions, es justifica l'exigència del compliance penal pel principi d'integritat i la lluita contra la corrupció (Art. 64 de la LCSP). Aquesta mesura assegura que l'empresa disposa de mecanismes preventius per evitar conductes il·lícites que podrien derivar en una prohibició de contractar.

En conseqüència, es conclou que l'exigència d'aquestes condicions especials d'execució estan vinculades a l'objecte del contracte i no resulten discriminatòries per a les empreses licitadores.

**De caràcter social:****14.1 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.

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

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

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

**14.3 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.

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

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 per resultar d'aplicació transversal en tots els contractes on hi intervinguin relacions personals o elements de comunicació.

#### **14.4 Mesura social. Pla o mesures d'igualtat**

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

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

L'incompliment d'aportació del document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu. Direcció de Serveis de Tecnologia

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 Feminismes i LGTBI 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.

#### **14.5 Mesures contra l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Protocol o 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.

Si l'empresa 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

aporti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del Protocol o 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 d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

#### **14.6 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

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

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions 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 que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

#### **14.7 Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**

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

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

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

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

#### **14.8 Recollida de dades desagregades per sexe**

Per poder fer una anàlisi amb perspectiva de gènere és imprescindible disposar de dades desagregades per sexe de totes les persones que tenen relació amb el servei, ja sigui com a usuàries, proveïdores o personal contractat. La mesura és d'especial significació en tots aquells

contractes en què tingui lloc atenció directa a persones usuàries així com en aquells amb mà d'obra intensiva.

L'entitat adjudicatària aportarà totes les dades relatives a les persones amb relació amb la prestació, ja es tracti d'usuaris/àries, proveïdores o personal contractat, que li siguin requerides per l'òrgan de contractació durant l'execució del contracte, desagregades per sexe.

#### **14.9 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 alineat 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 informarà 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 penalitats o de resolució del contracte.
- 4.- L'incompliment d'aquesta condició suposarà un incompliment greu, establert en la clàusula 26 d'aquest plec.
- 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.

#### **14.10 Seguretat de la Informació (ENS)**

L'adjudicatària haurà d'implantar i mantenir, durant tota la vigència del contracte, les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir el compliment del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

D'acord amb el que estableix aquest Reial decret, l'ENS té per objecte determinar les polítiques de seguretat adequades i establir els principis bàsics i els requisits mínims necessaris per a la protecció dels sistemes d'informació i de la informació gestionada per les administracions públiques.

L'adjudicatària haurà de complir amb tots els requisits i mesures recollits a l'apartat 10.2 del PPT relatiu a la seguretat dels sistemes d'informació d'acord amb l'ENS.

### **15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

Les dades a considerar pel nivell de risc que comporta el seu tractament, per cada servei de l'abast del present contracte, s'integren dins la tipologia següent:

Altres dades (nivell Alt):

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques.
- **econòmic-financeres:** ingressos, rendes, dades bancàries, dades econòmiques

- **salut:** discapacitat, dependència

Aquestes dades de caràcter personal que es trobaran en servidors propietat de l'Ajuntament, seran tractades únicament amb la finalitat de realitzar els serveis de definició, configuració, desenvolupament, implantació i manteniment referents a les tasques incloses en l'execució del contracte i detallades a l'apartat 4 del PPT.

Els tractaments afectats són:

Sector municipal responsable	Codi tractament	Nom del tractament	Finalitat del tractament
Gerència de Serveis Generals	0006	Servei multicanal d'Informació i Atenció Ciutadana	Gestionar el tràmit o servei sol·licitat a l'Ajuntament i donar suport a la tramitació electrònica
Gerència de Serveis Generals	0013	Gestió de comunicacions dels ciutadans: incidències, reclamacions, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS)	Gestió d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments
Institut Municipal de Serveis Socials	0070	Atenció Social Bàsica	Promoció i gestió dels Serveis Socials Bàsics del sistema públic de serveis socials (recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, titularitat de l'Ajuntament de Barcelona)
Institut Municipal de Serveis Socials	0073	Ajuts econòmics complementaris	Gestió d'ajuts econòmics no inclosos a la Cartera de Serveis Socials
Institut Municipal de Serveis Socials	0077	Atenció especialitzada a Infància i Adolescència	Atenció especialitzada a la infància i adolescència
Institut Municipal de Serveis Socials	0085	Xarxa veïnal i familiar	Gestió de la tasca participativa dels veïns en el seguiment de la dinàmica de les persones grans del seu entorn que coneixen
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	0089	Prestació de serveis i atenció a persones amb discapacitat i/o trastorn de salut mental	Suport a persones amb discapacitat i/o trastorn de salut mental i/o infants amb alteracions en el desenvolupament o en risc de patir-ne
Institut Municipal d'Educació de Barcelona	0103	Gestió de l'alumnat dels centres educatius municipals	Gestionar l'alumnat dels centres educatius municipals i les activitats que se'n derivin
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	0370	Cens de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)	Cens electoral de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)
Institut Municipal de Serveis Socials	0371	Centre d'Emergències i Urgències Socials Metropolità (CUESB Metropolità)	Gestió del Centre d'Urgències i Emergències Socials Metropolità
Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida,	0542	Servei d'atenció socioeducativa per al treball sexual (SAS)	Atenció i suport a persones que exerceixen el treball sexual

<b>Feminisme i LGBTI</b>			
<b>Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminisme i LGBTI</b>	0543	Gestió de la unitat contra el tràfic d'éssers humans (UTEH)	Atenció i suport a víctimes de tràfic d'éssers humans
<b>Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminisme i LGBTI</b>	0548	Programa Interculturalitat	Gestionar les sessions i accions comunicatives del programa d'interculturalitat (xarxa antirumors)
<b>Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat</b>	0553	Serveis d'immigració, emigració i refugi	Serveis d'acollida, atenció, assessorament a immigrants i refugiats i suport a la tramitació per a la seva integració a la ciutat de Barcelona
<b>Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminisme i LGBTI</b>	0580	Serveis d'acompanyament i atenció emocional a adolescents i joves i les seves famílies	Donar resposta tant a joves amb malestar emocional que cerquin assessorament educatiu i psicològic individual com a nois, noies, professionals que treballen amb joves i famílies amb fills/filles adolescents que vulguin conèixer-se més a si mateixos, expressar les emocions i compartir experiències
<b>Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminisme i LGBTI</b>	0582	Activitats adreçades a adolescents i joves	Fomentar, gestionar i impulsar la participació dels joves en la programació d'activitats culturals, socials o artístiques, tant de forma presencial o virtual, així com la relació bidireccional amb l'Ajuntament
<b>Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat</b>	0613	Oficina per la No Discriminació	Atenció i suport a les persones que accedeixen directament a l'Oficina de No Discriminació o en coordinació amb el Centre LGBTI de Barcelona
<b>Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat</b>	0617	Espai d'Informació i Orientació Barcelona Cuida	Informar i orientar sobre els recursos i serveis existents a la ciutat en l'àmbit de la cura
<b>Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminisme i LGBTI</b>	0631	Campanya d'activitats de vacances d'estiu per infants i adolescents	Gestionar les campanyes d'activitats de vacances d'estiu per infants i adolescents

En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de BIT

i/o l'Ajuntament de Barcelona, l'empresa adjudicatària serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

BIT repercutirà en l'empresa adjudicatària els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'empresa adjudicatària. En tot cas, l'empresa adjudicatària s'obliga a mantenir indemne a BIT i l'Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

## 16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS

El fet que s'hagin realitzat totes les activitats previstes en els serveis inclosos en aquest contracte, no eximeix a l'adjudicatari de la responsabilitat descrita als apartats 13 i 14 d'aquest informe.

A l'apartat 8.4 del plec de prescripcions tècniques (PPT) es detallen els detriments en la facturació que s'aplicaran en cas d'incompliment dels ANS requerits al PPT o aquells que s'hagin ofert com a millora per part de l'adjudicatari. Els ANS s'estructuren en funció dels diferents serveis inclosos en el contracte i que estan definits a l'apartat del PPT:

- Servei 1: Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic.
- Servei 2: Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació.
- Servei 3: Manteniment i gestió del canvi continuat.

La falta de qualitat dels productes gestionats o lliurats durant l'execució del contracte pot suposar l'aplicació d'incompliments de la forma següent:

- **Incompliment lleu:** Es considerarà un incompliment lleu:
  - No entregar la documentació del servei: Informes i actes dels diferents comitès establerts a l'apartat 6 del plec de prescripcions tècniques, amb la periodicitat i contingut mínim previst o amb les millores que l'adjudicatari hagi proposat.
  - No documentar correctament o adjuntar la documentació justificativa de la tasca realitzada en cada servei de contracte a l'eina d'enregistrament de peticions o qualsevol altre eina estipulada per BIT.
  - Incompliment d'un o varis dels ANS de l'apartat 8.4 del plec de prescripcions tècniques durant més d'un mes.
  - Irregularitat en les imputacions d'hores en l'eina de ticketing.
  - No actuar diligentment i realitzar les tasques incloses a l'objecte del contracte que ocasionalment poden causar un dany o perjudici a l'Ajuntament, sent aquest conegut pel proveïdor.
  - Endarreriment de 15 dies en el compliment de les fites proposades per l'adjudicatari per cadascuna de les èpiques, que siguin repercutibles total o majoritàriament a l'adjudicatari.

- No seguir la normativa tècnica o implementar mòduls, funcionalitats o desenvolupaments a mida sense causa justificada, no aprovades per BIT i el Centre d'Excel·lència de Salesforce, sense reaprofitar funcionalitats o capacitats existents en Salesforce Public Sector o components de la plataforma.
  - No generar el registre i recull de les evidències necessàries per dur a terme la comprovació material del contracte durant el mateix i a la seva finalització.
- **Incompliment greu:** Es considerarà un incompliment greu qualsevol de les situacions següents:
    - L'aplicació d'un segon incompliment lleu en un termini igual o inferior a tres mesos des de l'últim incompliment lleu sancionat.
    - Incompliment reiterat d'un o varis dels ANS de l'apartat 8.4 del plec de prescripcions tècniques.
    - Irregularitat reiterada en les imputacions d'hores en l'eina de ticketing.
    - No actuar diligentment i realitzar les tasques incloses a l'objecte del contracte que ocasionalment poden causar un dany o perjudici greu a l'Ajuntament o a la seva imatge, sent aquest conegut o desconegut pel proveïdor.
    - L'incompliment de les Condicions Essencials i especials d'execució del Contracte explicitats als apartats 13 i 14 del present document que no constitueixi falta molt greu.
    - La substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte per un altre amb currículum de perfil professional inferior sense el consentiment de BIT.
    - Accés no contemplat dins l'abast del contracte a dades de caràcter protegit.
    - No executar les proves d'acord amb el que s'estableix al Pla de Proves.
    - No complir amb els requisits establerts a la clàusula 9.2.2 del plec de prescripcions tècniques referents a la substitució de membres de l'equip de treball, excepte en els casos de força major.
    - La detecció de 2 o més No Conformitats Majors en l'auditoria realitzada, d'acord amb la clàusula 8.3 del Plec de prescripcions tècniques.
    - Reiterada manca de qualitat detectada tant en els documents, en el codi com en la resta dels productes o en les evidències de compliment de fites.
  - **Incompliment molt greu:** Es considerarà un incompliment molt greu qualsevol de les situacions següents:
    - L'aplicació d'un segon incompliment greu en un termini igual o inferior a sis mesos des de l'últim incompliment greu sancionat.
    - En quant a les Revisions d'Auditories d'acord amb la clàusula 8.3 del Plec de prescripcions tècniques:
      - No presentar en els terminis indicats un Pla d'Acció per corregir la causa arrel de les No Conformitats Majors detectades a les Revisions d'Auditories.
      - Incomplir el Pla d'Acció definit a les Revisions d'Auditories.

- No esmenar les No Conformitats Majors detectades a les Revisions d'Auditories.
- La reiteració de No Conformitats Majors en 2 auditories consecutives.
  - No comunicar a l'òrgan de contractació, l'execució parcial del contracte amb altres empreses, sense que hi hagi causa ni motivació justificativa d'aquesta omissió.
  - Incompliment injustificat del deure de pagament del preu en el termini legal a les empreses subcontractades.
  - L'incompliment de les obligacions sobre la confidencialitat i tractament de les dades a les que tingui accés i/o l'incompliment de la implantació de les mesures de protecció sobre les dades personals especificades en el PPT.

Els imports de penalització per cada tipologia d'incompliment són:

- Incompliments lleus: fins al 3% de l'import total d'adjudicació del contracte.
- Incompliments greus: fins al 6% de l'import total d'adjudicació del contracte.
- Incompliments molt greus: fins al 10% de l'import total d'adjudicació del contracte.

L'aplicació d'un incompliment molt greu és també motiu de resolució del contracte.

## 17. PROPOSTA

Per tot això, la Directora que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients per tal que l'Òrgan de Contractació aprovi, per a la contractació dels serveis associats detallats, la despesa de 7.337.328,45 € IVA exclòs, que amb el 21% d'IVA aplicable (1.540.838,97 €) suma un total de 8.878.167,42 € d'acord amb les condicions tècniques detallades al Plec de Prescripcions Tècniques que s'acompanya, i la convocatòria del corresponent procediment obert d'adjudicació de la licitació.

D'aquesta quantitat 253.370,80 € (IVA inclòs), dels quals 209.397,35 € corresponen al pressupost net i la resta 43.973,45 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2026**, dels que 106.620,30 € (iva inclòs) corresponen a Capítol 2 i 146.750,50 € a Capítol 6.

D'aquesta quantitat 3.300.480,30 € (IVA inclòs), dels quals 2.727.669,67 € corresponen al pressupost net i la resta 572.810,63 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2027**, dels que 276.093,61 € (iva inclòs) corresponen a Capítol 2 i 3.024.386,69 € a Capítol 6.

D'aquesta quantitat 3.337.196,30 € (IVA inclòs), dels quals 2.758.013,47 € corresponen al pressupost net i la resta 579.182,83 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2028**, dels que 290.780,02 € (iva inclòs) corresponen a Capítol 2 i 3.046.416,28 € a Capítol 6.

D'aquesta quantitat 1.472.603,03 € (IVA inclòs), dels quals 1.217.027,30 € corresponen al pressupost net i la resta 255.575,73 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2029**, dels que 415.024,80 € (iva inclòs) corresponen a Capítol 2 i 1.057.578,23 € a Capítol 6.

D'aquesta quantitat 514.516,99 € (IVA inclòs), dels quals 425.220,66 € corresponen al pressupost net i la resta 89.296,33 € a l'IVA (21%), aniran amb càrrec al pressupost de l'exercici **2030**, dels que 205.806,79 € (iva inclòs) corresponen a Capítol 2 i 308.710,20 € a Capítol 6.

Any	Pressupost net	IVA	Import total
<b>2026</b>	209.397,35 €	43.973,45 €	253.370,80 €
<b>2027</b>	2.727.669,67 €	572.810,63 €	3.300.480,30 €
<b>2028</b>	2.758.013,47 €	579.182,83 €	3.337.196,30 €
<b>2029</b>	1.217.027,30 €	255.575,73 €	1.472.603,03 €
<b>2030</b>	425.220,66 €	89.296,33 €	514.516,99 €
<b>Total</b>	7.337.328,45 €	1.540.838,97 €	8.878.167,42 €

Any	Capítol	Import total
2026	II	106.620,30 €
2026	VI	146.750,50 €
2027	II	276.093,61 €
2027	VI	3.024.386,69 €
2028	II	290.780,02 €
2028	VI	3.046.416,28 €
2029	II	415.024,80 €
2029	VI	1.057.578,23 €
2030	II	205.806,79 €
2030	VI	308.710,20 €
<b>Total</b>		<b>8.878.167,42 €</b>

Barcelona,

Sr. Jordi Boix Rodríguez  
Cap del Departament de Drets Socials

Sra. Isabel Escorza Fernández  
Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació  
Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i  
Prevenció

## ANNEX I – JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE

La determinació del preu que justifica l'import de licitació del contracte s'ha establert de diferent forma en base als diferents serveis inclosos en el contracte i definits a l'apartat 4.3 Descripció dels serveis inclosos, i concordants del PPT.

### **Servei 1 (Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic) i Servei 2 (Parametrització, configuració, desenvolupament i implantació)**

El sistema de determinació de preus dels Serveis 1 i 2 descrits a l'apartat 4.3.3 i 4.3.4, i concordants del PPT és a tant alçat.

Les tasques previstes al **Servei 1 Gestió del projecte, consultoria, refinament, arquitectura i disseny tècnic**, tal i com s'especifica a l'apartat 4.3.3 i concordants del PPT, es portarà a terme per un únic equip que definirà funcional i tècnicament la solució a implementar a partir dels requeriments establerts per cadascuna de les èpiques i actuacions descrites a l'apartat 5.1 Requisits funcionals, i concordants del PPT. Aquest servei es portarà a terme des de l'inici del contracte i amb una durada de 28 mesos.

La determinació del preu que justifica el pressupost del servei 1 d'aquest contracte s'ha establert a partir de l'estimació del cost que suposaria l'efectiu compliment del contracte d'acord amb les condicions que consten descrites al PPT per a la realització del mateix, establint els perfils necessaris, les dedicacions en % (FTE) i la durada prevista d'aquest servei (veure apartat 9.2 Equip de treball, i concordants del PPT i *Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx\_Dimensionament del contracte*).

Gestió, Consultoria, refinament i disseny tècnic						
Perfils	Número persones	% dedicació	Hores estimades	Preu/hora (iva exclòs)	Cost	Import (iva inclòs)
Cap de projecte i Responsable del servei	1	85%	3490,67	87,60 €	305.782,40 €	369.996,70 €
Arquitecte Salesforce	1	85%	3490,67	91,13 €	318.100,40 €	384.901,48 €
Consultor/a sènior Salesforce	2	100%	8213,33	68,29 €	560.853,56 €	678.632,81 €
			<b>15194,67</b>		<b>1.184.736,36 €</b>	<b>1.433.530,99 €</b>

L'import mensual d'aquest servei 1 és el resultat de dividir l'import total (iva inclòs) de la taula anterior entre els 28 mesos de durada prevista d'aquest servei, resultant un import mensual (iva inclòs) de 51.197,54 €. L'import corresponent a cada anualitat per aquest servei 1 es calcula a partir d'aquest import mensual i de la durada en mesos d'aquest servei per cadascuna de les releases que finalitzen en cada anualitat, obtenint amb aquest càlcul la capacitat esperada d'execució anual d'aquest servei (veure *Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx\_Fites facturació*):



inclòs) de 166.323,00 €. Aquest import es distribueix en 3 equips que treballaran en paral·lel dins d'aquest servei 2. L'import corresponent a cada anualitat per aquest servei 2 es calcula a partir d'aquest import mensual i de la durada en mesos d'aquest servei per cadascuna de les releases que finalitzen en cada anualitat, obtenint amb aquest càlcul la capacitat esperada d'execució anual per aquest servei (veure *Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx* \_Fites facturació):

	Release 1 (3 mesos)	Release 5 (3 mesos)		
OB + Release 0 (0 mesos)	Release 2 (3 mesos)	Release 6 (3 mesos)	Release 9 (2 mesos)	
	Release 3 (3 mesos)	Release 7 (3 mesos)		
	Release 4 (3 mesos)	Release 7 (3 mesos)		
<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>
- €	1.995.875,88 €	1.995.875,88 €	332.645,97 €	- €

Les diferències d'arrodoniment (cèntims) entre les dues taules anteriors responen a ajustaments aritmètics detallats a la pestanya "Dimensionament del contracte" de l'arxiu adjunt "*Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx* \_Dimensionament del contracte". Als efectes de licitació, els imports de referència són els establerts de forma unívoca en les taules del present annex, que provenen de la taula de "Fites de facturació" del document annex "*Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx* \_Fites facturació".

El servei 2 es facturarà al finalitzar cadascuna de les releases establertes en el calendari del contracte (veure apartat 9.6 Terminis d'execució i fites de facturació, i concordants del PPT).

Els serveis 1 i 2 del contracte requereixen dels següents perfils:

Perfil	Preu perfil IVA inclòs	Preu perfil IVA exclòs
Cap de projecte i Responsable del contracte	106,00 €	87,60 €
Arquitecte Salesforce	110,27 €	91,13 €
Consultor/a sènior Salesforce	82,63 €	68,29 €
Consultor/a Salesforce	54,01 €	44,63 €
Consultor/a BI	70,46 €	58,23 €
Dissenyador/a UX/UI	58,15 €	48,06 €
Analista programador/a sènior Salesforce	71,77 €	59,31 €
Analista programador/a Salesforce	53,20 €	43,97 €
Analista programador/a sènior Integracions	71,77 €	59,31 €
Tècnic/a de testing	46,27 €	38,24 €

El mètode utilitzat per a la determinació del preu/h dels perfils es pot consultar a l'Annex II d'aquest informe. Aquest preu/h conté tota despesa associada al perfil (marge benefici, seg. social, i altres costos associats al perfil que li suposa a l'empresa adjudicatària).

En el document excel adjunt "*Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx* \_Dimensionament contracte" i "*Càlcul detallat*

*import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx \_Fites facturació*” es poden veure els càlculs que determinen el preu de licitació pel que fa als serveis 1 i 2.

### **Servei 3 (Manteniment i gestió del canvi continuat)**

El contracte ha de donar resposta, entre d'altres, als serveis de **Manteniment i gestió del canvi continuat** que conformen l'objecte del mateix i descrits a l'apartat 4.3.5 i concordants del PPT, sobre els serveis d'aplicació que estiguin dins dels seu abast segons l'Annex 4 Catàleg d'aplicacions incloses al servei de manteniment, i concordants del PPT.

El càlcul del pressupost d'aquest servei s'ha establert tenint en compte les necessitats i característiques de cada servei inclòs a l'apartat 4.3.5 Servei 3 Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT i, en conseqüència, el pressupost assignat a cada servei de contracte s'ha calculat atenent a un mètode de càlcul específic adaptat.

En el document Excel adjunt *“Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx \_Càlcul pressupost manteniment”*, es mostren les taules que justifiquen la determinació del preu de licitació d'aquest servei i els càlculs realitzats.

En la facturació del contracte s'utilitzaran les tarifes mitjanes de cada servei de contracte inclòs a l'apartat 4.3.5 Servei 3 Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT (manteniment, correctiu, manteniment recurrent, evolutiu recurrent i serveis transversals de manteniment).

A continuació es detallen aquests mètodes utilitzats per cadascun dels serveis del present contracte.

- **Manteniment correctiu, Manteniment recurrent i Serveis transversals de manteniment**  
Per al càlcul d'aquests serveis s'ha tingut en compte, per una banda l'esforç necessari per realitzar les tasques associades a cada servei i, per l'altra, el preu estipulat per aquest esforç.
  - **Esforç:** per als serveis de manteniment correctiu i recurrent i per l'evolutiu recurrent, s'entén per esforç el volum d'incidències tipus (IT) que es preveuen en el servei de forma habitual, i per als serveis transversals de manteniment el volum de tasca tipus (TT) que es preveuen habitualment. Aquest volum d'incidències tipus (IT) i tasques tipus (TT) s'ha calculat a partir d'una línia base, que és el resultat obtingut d'un recull de la informació existent de contractes realitzats amb anterioritat, de similar complexitat. Sobre aquesta línia base, i en els casos que així es considera, s'ha fet una aproximació a les necessitats i volumetries durant la vigència del present contracte. L'esforç dels serveis de manteniment correctiu, manteniment recurrent i evolutiu recurrent es representa en incidències tipus (IT) de cada servei/aplicació (en els casos que no hi hagi aplicació però existeixi un servei d'aplicació, i l'esforç es calcula per aquest servei). L'esforç dels serveis

transversals de manteniment es representa en tasques tipus (TT) per cada servei/aplicació. De mitja, s'estima un esforç d'una hora per les incidències i les tasques tipus.

- **Preu:** Per determinar el preu, s'estipula cada un dels perfils necessaris per poder executar cada servei de l'apartat 4.3.5 Servei 3 Manteniment i gestió del canvi continuat, i concordants del PPT: manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutiu recurrent i serveis transversals de manteniment, i en quin grau de dedicació (%) hi participa cada perfil. Cada perfil té assignat un preu mig de mercat. El mètode utilitzat per a la determinació del preu/h dels perfils es pot consultar a l'Annex II d'aquest informe. D'aquesta manera, cada un dels serveis del contracte obté un preu mig del perfil tipus necessari que es presenta en €/Incidència tipus en el cas dels serveis de manteniment correctiu i manteniment recurrent i en €/Tasca tipus en el cas dels serveis d'evolutius identificats i dels serveis transversals de manteniment.

Un cop determinat l'esforç estimat per a cada servei de contracte i obtingut el preu del perfil tipus, s'obté l'import del pressupost assignat al servei de contracte com a producte dels dos.

El present servei 3 del contracte requereix dels perfils que es mostren al document Annex "Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx \_Perfils manteniment", amb la distribució i tarifes reflectides a continuació.

Perfil	Preu perfil IVA inclòs	Preu perfil IVA exclòs
Cap de projecte i Responsable del contracte	106,00 €	87,60 €
Arquitecte Salesforce	110,27 €	91,13 €
Consultor/a Salesforce	54,01 €	44,63 €
Consultor/a BI	70,46 €	58,23 €
Analista programador/a sènior Salesforce	71,77 €	59,31 €
Analista programador/a Salesforce	53,20 €	43,97 €
Analista programador/a sènior Integracions	71,77 €	59,31 €

A nivell de transició, cada servei/aplicació, donades les seves característiques i complexitat, presenta unes necessitats de transició particulars. Cada un dels serveis/aplicació presenta els mesos de transició requerits i l'import assignat per a la seva realització (veure informació de detall al document Excel adjunt "Càlcul detallat import de contracte\_ImplantacióSalesforce\_Vdef.xlsx\_Càlcul pressupost manteniment"). La transició es gestionarà com un subservei de manteniment recurrent en el cas que apliqui realitzar-la, tal com es detalla a l'apartat 4.3.5.2 Activitats de manteniment recurrent i preventiu del PPT.

D'acord amb la previsió de la Disposició addicional 33a LCSP, la quantia d'aquesta partida del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquesta partida del contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris.

D'acord amb la previsió de l'article 16.3.a) LCSP, BIT no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

El descompte efectuat per l'adjudicatari en el preu del servei 3 del contracte s'aplicarà a les anteriors tarifes per perfils, mantenint l'import global del mateix i augmentant, per tant, les volumetries del servei.

- **Llicències i productes**

Aquest contracte no inclou llicències inicialment, però durant l'execució del contracte es podran incloure ja sigui utilitzant la capacitat del propi contracte o a través d'una ampliació.

## ANNEX II – METODOLOGIA DE CàLCUL DE LES TARIFES DELS PERFILS

Les tarifes dels diferents perfils del contracte s’han determinat seguint dues metodologies diferents que es detallen a continuació.

Per una banda, hi ha un conjunt de perfils, que son perfils habituals en qualsevol tipus de projecte tecnològic o que son perfils relacionats amb tecnologies habitualment utilitzades per l’Ajuntament de Barcelona. Aquests perfils, indicats a la taula següent, tenen assignat un preu mig de mercat, resultat d’una consulta realitzada a diversos proveïdors durant l’any 2017 i actualitzada amb l’IPC fins a Desembre de 2024<sup>1</sup>. Aquests perfils son els següents amb les tarifes corresponents:

Perfil	Perfil equivalent de la consulta al mercat	Preu perfil IVA inclòs	Preu perfil IVA exclòs
Cap de projecte i Responsable del contracte	Cap de projecte	106,00 €	87,60 €
Consultor/a BI	Consultor/a sènior BI	70,46 €	58,23 €
Dissenyador/a UX/UI	Disseny gràfic	58,15 €	48,06 €
Tècnic/a de testing	Tècnic/a testing	46,27 €	38,24 €

Per altra banda, hi ha una sèrie de perfils relacionats amb noves tecnologies que fins ara no havien tingut presència en contractes a l’Ajuntament de Barcelona (perfils relacionats amb el context de Salesforce), que no estan inclosos en la consulta al mercat comentada anteriorment i pels quals s’ha utilitzat una metodologia diferent per a calcular el seu preu mig de mercat. La metodologia utilitzada per aquests perfils es basa en els següents passos:

1. **Recollida de dades:** S’han recopilat informes de preus de les quatre grans consultores de recursos humans **Hays, MichaelPage/PageGroup, Randstad i Robert Walters**, que proporcionen una visió detallada dels preus de mercat per a l’exercici 2025 per a diversos perfils TIC.
2. **Càlcul de la mitjana de preus:** La metodologia estàndard es basa en l’ús de les referències salarials dels perfils TIC que més s’ajusten als perfils professionals requerits per executar el servei. A la informació de les franges salarials proporcionades per les quatre grans consultores, cal tenir en consideració que les consultores proporcionen una forquilla en els salaris en funció de l’experiència del perfil professional. Per a cada perfil, s’ha calculat la mitjana dels salaris publicats per les 4 consultores segons l’experiència requerida per cada perfil en l’apartat 9.2.1 del PPT. Aquesta mitjana serveix com a base per establir els preus de mercat.

<sup>1</sup> 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 Barcelona Innovació i Tecnologia  
<https://www.ine.es/varipc/verVariaciones.do?idmesini=1&anyoini=2017&idmesfin=12&anyofin=2023&ntipo=1&enviar=Calcular>

### 3. Ajustament dels preus:

- Pel perfil Consultor/a sènior Salesforce s'ha decidit fer un ajustament, agafant la part alta de la forquilla enlloc de la mitjana de preus com s'ha fet per la resta de perfils. El motiu que justifica aquest ajustament és el rol estratègic que tindrà aquest perfil durant l'execució del contracte, ja que serà l'encarregat d'ajustar els requeriments funcionals a les capacitats natives de la plataforma Salesforce, minimitzant els desenvolupaments a mida, objectiu que s'ha establert com estratègic en el contracte. La importància d'assolir aquest objectiu requereix disposar dels professionals amb més experiència en aquest àmbit, i per això agafem la part alta de la forquilla.

Per a seleccionar el salari s'ha tingut en compte els anys d'experiència requerits per cadascun dels perfils professionals, veure apartat 9.2.1 del PPT i que podem veure a la taula següent.

Perfil	Anys d'experiència requerits	Requereix localització a Catalunya
Arquitecte Salesforce	>=6 anys	No
Consultor/a sènior Salesforce	>=6 anys	Sí (parcial)
Consultor/a Salesforce	Entre 2 i 5 anys	No
Analista programador/a sènior Salesforce	>=6 anys	No
Analista programador/a Salesforce	Entre 2 i 5 anys	No
Analista programador/a sènior d'integracions	>=6 anys	No

Pels càlculs que es faran a continuació, el perfil **Analista programador/a sènior d'integracions** s'equival al perfil d'**Analista programador/a sènior Salesforce**.

Consultora	Dades obtingudes dels informes publicats sobre tendències del mercat laboral a Barcelona																																																																																																																								
<b>Hays</b>	<p>El/La <b>Consultor/a sènior Salesforce</b> s'assimila al perfil "CRM Consultant" de &gt;5 anys d'experiència publicat a Barcelona per Hays (65.000€ amb un 10% de variació). Agafem la part alta de la forquilla, és a dir la mitjana de 65.000€ + 10% de variació que resulta un sou de 71.500€.</p> <p>El/La <b>Consultor/a Salesforce</b> s'assimila al perfil "CRM Consultant" de 2 a 5 anys d'experiència publicat a Barcelona per Hays (50.000€ amb un 10% de variació). Ens quedem en aquest cas amb la mitjana de 50.000€ per aquest perfil.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Años de experiencia</th> <th colspan="2">Barcelona</th> <th colspan="2">Madrid</th> <th colspan="2">Bilbao</th> <th colspan="2">Sevilla</th> <th colspan="2">Valencia</th> </tr> <tr> <th>Media</th> <th>Var.</th> <th>Media</th> <th>Var.</th> <th>Media</th> <th>Var.</th> <th>Media</th> <th>Var.</th> <th>Media</th> <th>Var.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="11"><b>Perfiles Funcionales</b></td> </tr> <tr> <td colspan="11"><b>ERP Consultant</b></td> </tr> <tr> <td>&lt;2 años</td> <td>40.000 €</td> <td>10%</td> <td>40.000 €</td> <td>10%</td> <td>29.500 €</td> <td>10%</td> <td>31.500 €</td> <td>10%</td> <td>33.000 €</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2-5 años</td> <td>50.000 €</td> <td>10%</td> <td>50.000 €</td> <td>10%</td> <td>36.000 €</td> <td>10%</td> <td>40.000 €</td> <td>10%</td> <td>44.000 €</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>&gt;5 años</td> <td>65.000 €</td> <td>10%</td> <td>65.000 €</td> <td>10%</td> <td>47.500 €</td> <td>10%</td> <td>47.500 €</td> <td>10%</td> <td>51.000 €</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td colspan="11"><b>CRM Consultant</b></td> </tr> <tr> <td>&lt;2 años</td> <td>40.000 €</td> <td>10%</td> <td>40.000 €</td> <td>10%</td> <td>31.000 €</td> <td>10%</td> <td>31.000 €</td> <td>10%</td> <td>35.000 €</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2-5 años</td> <td>50.000 €</td> <td>10%</td> <td>50.000 €</td> <td>10%</td> <td>37.500 €</td> <td>10%</td> <td>37.500 €</td> <td>10%</td> <td>40.000 €</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>&gt;5 años</td> <td>65.000 €</td> <td>10%</td> <td>60.000 €</td> <td>10%</td> <td>47.500 €</td> <td>10%</td> <td>47.500 €</td> <td>10%</td> <td>47.500 €</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>L'Analista programador/a sènior Salesforce</b> s'assimila al perfil "CRM Developer" de &gt;5 anys d'experiència publicat a les diferents ciutats per Hays (de 47.500€ a 62.500€). Ens quedem en aquest cas amb la mitjana de 55.000€ per aquest perfil.</p> <p><b>L'Analista programador/ Salesforce</b> s'assimila al perfil "CRM Developer" de 2 a 5 anys d'experiència publicat a les diferents ciutats per Hays (de 37.500€ a 45.000€). Ens quedem en aquest cas amb la mitjana de 41.250€ per aquest perfil.</p>	Años de experiencia	Barcelona		Madrid		Bilbao		Sevilla		Valencia		Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	<b>Perfiles Funcionales</b>											<b>ERP Consultant</b>											<2 años	40.000 €	10%	40.000 €	10%	29.500 €	10%	31.500 €	10%	33.000 €	10%	2-5 años	50.000 €	10%	50.000 €	10%	36.000 €	10%	40.000 €	10%	44.000 €	10%	>5 años	65.000 €	10%	65.000 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%	51.000 €	10%	<b>CRM Consultant</b>											<2 años	40.000 €	10%	40.000 €	10%	31.000 €	10%	31.000 €	10%	35.000 €	10%	2-5 años	50.000 €	10%	50.000 €	10%	37.500 €	10%	37.500 €	10%	40.000 €	10%	>5 años	65.000 €	10%	60.000 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%
Años de experiencia	Barcelona		Madrid		Bilbao		Sevilla		Valencia																																																																																																																
	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.																																																																																																															
<b>Perfiles Funcionales</b>																																																																																																																									
<b>ERP Consultant</b>																																																																																																																									
<2 años	40.000 €	10%	40.000 €	10%	29.500 €	10%	31.500 €	10%	33.000 €	10%																																																																																																															
2-5 años	50.000 €	10%	50.000 €	10%	36.000 €	10%	40.000 €	10%	44.000 €	10%																																																																																																															
>5 años	65.000 €	10%	65.000 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%	51.000 €	10%																																																																																																															
<b>CRM Consultant</b>																																																																																																																									
<2 años	40.000 €	10%	40.000 €	10%	31.000 €	10%	31.000 €	10%	35.000 €	10%																																																																																																															
2-5 años	50.000 €	10%	50.000 €	10%	37.500 €	10%	37.500 €	10%	40.000 €	10%																																																																																																															
>5 años	65.000 €	10%	60.000 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%																																																																																																															

	Años de experiencia	Barcelona		Madrid		Bilbao		Sevilla		Valencia	
		Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.
Mobile Kotlin	<2 años	35.000 €	5%	34.000 €	5%	32.500 €	5%	30.000 €	5%	30.000 €	5%
	2-5 años	48.000 €	5%	41.500 €	5%	40.000 €	5%	37.000 €	5%	37.000 €	5%
	>5 años	60.000 €	10%	52.500 €	10%	50.000 €	10%	50.000 €	10%	50.000 €	10%
Golang Developer	<2 años	45.000 €	5%	45.000 €	5%	40.000 €	5%	30.000 €	5%	37.000 €	5%
	2-5 años	56.500 €	5%	60.000 €	5%	47.000 €	5%	37.000 €	5%	43.500 €	5%
	>5 años	70.000 €	10%	85.000 €	10%	56.000 €	10%	52.500 €	10%	55.000 €	10%
Kotlin Web Developer	<2 años	43.000 €	5%	40.000 €	5%	40.000 €	5%	30.000 €	5%	40.000 €	5%
	2-5 años	56.500 €	5%	54.000 €	5%	47.000 €	5%	37.500 €	5%	45.000 €	5%
	>5 años	70.000 €	10%	67.500 €	10%	56.000 €	10%	52.500 €	10%	50.000 €	10%
RPA Developer	>2 años	35.500 €	5%	36.500 €	5%	30.500 €	5%	27.000 €	5%	28.000 €	5%
	2-5 años	48.000 €	5%	45.000 €	5%	36.500 €	5%	31.500 €	5%	32.000 €	5%
	>5 años	55.000 €	10%	52.500 €	10%	42.500 €	10%	38.500 €	10%	40.000 €	10%
Software Architect	<2 años	65.000 €	10%	62.500 €	10%	46.000 €	10%	46.500 €	10%	49.000 €	10%
	2-5 años	70.000 €	10%	75.000 €	10%	52.500 €	10%	52.500 €	10%	54.500 €	10%
	>5 años	73.000 €	10%	85.000 €	10%	62.500 €	10%	60.000 €	10%	62.500 €	10%
QA Tester	<2 años	30.000 €	5%	27.500 €	5%	24.000 €	5%	25.500 €	5%	29.000 €	5%
	2-5 años	37.500 €	5%	35.000 €	5%	32.500 €	5%	34.000 €	5%	34.000 €	5%
	>5 años	45.000 €	10%	45.000 €	10%	37.500 €	10%	40.000 €	10%	39.000 €	10%
QA Automation	<2 años	45.000 €	5%	37.000 €	5%	35.000 €	5%	38.500 €	5%	37.000 €	5%
	2-5 años	53.000 €	5%	44.000 €	5%	40.000 €	5%	44.000 €	5%	45.500 €	5%
	>5 años	61.000 €	10%	54.000 €	10%	46.000 €	10%	50.000 €	10%	56.000 €	10%
ERP Developer	<2 años	32.000 €	5%	31.500 €	5%	30.000 €	5%	31.000 €	5%	35.000 €	5%
	2-5 años	45.000 €	5%	38.000 €	5%	40.000 €	5%	40.000 €	5%	45.000 €	5%
	>5 años	57.500 €	10%	50.500 €	10%	52.500 €	10%	52.500 €	10%	56.000 €	10%
CRM Developer	<2 años	35.000 €	5%	32.500 €	5%	30.000 €	5%	31.000 €	5%	35.000 €	5%
	2-5 años	45.000 €	5%	42.500 €	5%	37.500 €	5%	40.000 €	5%	45.000 €	5%
	>5 años	62.500 €	10%	55.000 €	10%	47.500 €	10%	47.500 €	10%	51.500 €	10%

El perfil **Arquitecte/a Salesforce** s'assimila al perfil "Cloud Architect" agafant la mitjana d'aquest perfil a Barcelona que correspon a 87.500€. Un/a Arquitecte/a Salesforce és, de facto, un/a arquitecte/a de sistemes cloud, ja que Salesforce és una plataforma SaaS (Software as a Service) 100% cloud, i l'arquitectura de solucions sobre Salesforce requereix coneixements comparables als d'un Cloud Architect en disseny d'arquitectures cloud escalables i segures, gestió de dades en entorns distribuïts, patrons d'integració, decisions d'arquitectura multi-entorn, governança i bones pràctiques cloud. A la pràctica, l'arquitecte/a Salesforce exerceix funcions idèntiques a un/a Arquitecte/a Cloud especialitzat/da en una plataforma concreta.

Años de experiencia	Barcelona		Madrid		Bilbao		Sevilla		Valencia		
	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	Media	Var.	
<b>Perfiles de Infraestructura / Telco / Seguridad</b>											
Cloud Engineer	<2 años	40.000 €	5%	40.000 €	5%	40.000 €	5%	38.000 €	5%	45.000 €	5%
	2-5 años	50.000 €	5%	50.000 €	5%	50.000 €	5%	48.000 €	5%	55.000 €	5%
	>5 años	60.000 €	10%	60.000 €	10%	60.000 €	10%	58.000 €	10%	63.000 €	10%
Cloud Architect	<2 años	65.000 €	10%	65.000 €	10%	42.500 €	10%	42.000 €	10%	48.000 €	10%
	2-5 años	70.000 €	10%	70.000 €	10%	52.500 €	10%	55.000 €	10%	57.000 €	10%
	>5 años	87.500 €	10%	85.000 €	10%	65.000 €	10%	65.000 €	10%	68.000 €	10%

**Michael Page/ PageGroup**

El/La **Consultor/a sènior Salesforce** s'assimila al perfil "Functional Consultant" de >=8 anys d'experiència publicat a Barcelona per PageGroup (de 50 a 65k), agafant la part alta de la forquilla per aquest perfil 65.000€.

El/La **Consultor/a Salesforce** s'assimila al perfil "Functional Consultant" de 4 a 7 anys d'experiència publicat a Barcelona per PageGroup (de 40 a 50k), agafant la mitjana d'aquest resultant un salari de 45.000€.

FUNCTIONAL CONSULTANT	1-3 años	4-7 años	≥8 años	BONUS
Madrid	25-35K	35-45K	45-63K	N.A
Barcelona	25-40K	40-50K	50-65K	N.A
Pais Vasco	25-35K	35-50K	50-75K	N.A
Zaragoza	22-30K	30-40K	40-55K	N.A
Galicia	20-28K	28-40K	40-55K	N.A
Valencia	20-28K	28-40K	40-55K	N.A
Málaga	25-35K	35-45K	45-60K	N.A
Sevilla	20-28K	28-40K	40-55K	N.A

L' *Analista programador/a sènior Salesforce* s'assimila al perfil "Salesforce developer" de  $\geq 8$  anys d'experiència publicat a totes les ciutats per PageGroup (de 50 a 85k), agafant la part alta de la forquilla per aquest perfil 67.500€.

L' *Analista programador Salesforce* s'assimila al perfil "Salesforce developer" de 4 a 7 anys d'experiència publicat a Barcelona per PageGroup (de 35 a 60k), agafant la mitjana d'aquest resultant un salari de 47.500€.

SALESFORCE DEVELOPER	1-3 años	4-7 años	≥8 años	BONUS
Madrid	30-40K	40-55K	55-75K	N.A
Barcelona	30-40K	40-60K	60-85K	N.A
Pais Vasco	25-35K	35-55K	55-75K	N.A
Zaragoza	25-35K	35-50K	50-65K	N.A
Galicia	25-35K	35-50K	50-75K	N.A
Valencia	25-35K	35-50K	50-75K	N.A
Málaga	30-40K	40-55K	55-75K	N.A
Sevilla	25-35K	35-50K	50-75K	N.A

Tenint en compte que l'experiència requerida per l'*Arquitecte/a* és de mínim 6 anys, i que aquesta experiència en els salaris publicats queda entre dues franges, ens quedem en la franja alta de la forquilla de l'experiència de 4-7 anys i en la franja baixa de la forquilla de  $\geq 8$  anys (90.000€). Pel que fa al bonus, s'aplica la mitjana (un 7,5%) el que resulta un total de 96.750€.

	CLOUD ARCHITECT	1-3 años	4-7 años	≥8 años	BONUS
	Madrid	55-70K	70-90K	90-120K	5%-10%
	Barcelona	55-70K	70-90K	90-120K	5%-10%
	Pais Vasco	50-65K	65-75K	75-90K	5%-10%
	Zaragoza	45-65K	65-72K	72-85K	5%-10%
	Galicia	45-65K	65-72K	72-85K	5%-10%
	Valencia	50-65K	65-75K	75-90K	5%-10%
	Málaga	55-65K	65-80K	80-90K	5%-10%
	Sevilla	50-65K	65-72K	72-85K	5%-10%

  

<b>Randstad</b>	<p>El/La <b>Consultor/a sènior Salesforce</b> s'assimila al perfil "Consultor tècnic ERP/CRM" de &gt;6 anys d'experiència publicat a Barcelona per Randstad (de 45 a 70k), agafant la part alta de la forquilla per aquest perfil 70.000€.</p> <p>El/La <b>Consultor/a Salesforce</b> s'assimila al perfil "Consultor tècnic ERP/CRM" de 4 a 6 anys d'experiència publicat a Barcelona per Randstad (de 37 a 46k), agafant la mitjana d'aquest resultant un salari de 41.500€.</p> <p>L'<b>Analista programador/a sènior Salesforce</b> s'assimila al perfil "Desarrollador ERP/CRM" de &gt;6 anys d'experiència publicat a Barcelona i a Madrid per Randstad (de 55 a 69k), agafant la part alta de la forquilla per aquest perfil 62.000€.</p> <p>L'<b>Analista programador/a Salesforce</b> s'assimila al perfil "Desarrollador ERP/CRM" de 4 a 6 anys d'experiència publicat a Barcelona i a Madrid per Randstad (de 43 a 57k), agafant la mitjana d'aquest resultant un salari de 50.500€.</p> <p>No es publica per part de Randstad cap perfil que es pugui assimilar al perfil d'<b>Arquitecte/a Salesforce</b>.</p>
-----------------	---

	Madrid			Barcelona		
	De 1-4 años	De 4-6 años	Más de 6 años	De 1-4 años	De 4-6 años	Más de 6 años
<b>Sistemas</b>						
Administrador sistemas (Linux, Microsoft...)	31-36	36-41	40-45	31-36	36-41	40-45
Técnico sistemas (Linux, Microsoft...)	23-28	26-31	30-35	23-28	26-31	30-35
Arquitecto sistemas	41-44	44-52	50-55	41-44	44-52	50-55
Devops	35-40	38-46	45-69	35-40	38-46	45-69
Responsable servicedesk	30-33	33-37	36-45	30-33	33-41	40-45
Técnico helpdesk	22-25	24-26	25-40	22-25	24-26	25-40
Jefe proyecto	29-49	49-57	55-70	29-49	49-57	55-70
Administrador sistemas BBDD	21-36	36-46	45-50	21-36	36-46	45-50
Técnico sistemas BBDD	23-31	31-41	40-50	23-31	31-41	40-60
<b>Comercial</b>						
Account manager	31-41	41-62	60-80	31-41	41-62	60-80
Comercial IT	33-43	41-62	60-80	33-43	41-62	60-80
Key account manager (KAM)	31-41	41-62	60-80	31-41	41-62	60-80
<b>Consultoría</b>						
Consultor funcional BI	31-41	41-48	47-60	31-41	41-48	47-60
Consultor técnico BI	28-39	37-46	45-69	28-39	37-46	45-69
Consultor técnico ERP/CRM	26-37	36-46	45-70	26-37	36-46	45-70
Data scientist	30-37	35-43	40-60	30-37	35-43	40-60
Jefe proyecto BI	29-49	49-57	55-70	29-49	49-57	55-70
Scrum master	29-43	43-57	55-70	29-43	43-57	55-70
Consultor funcional ERP/CRM	31-41	41-48	47-60	31-41	41-48	47-60
Consultor técnico ERP/CRM	26-37	36-46	45-70	28-37	37-46	45-70
Jefe proyecto ERP/CRM	29-49	49-57	55-70	29-49	49-57	55-70
Consultor funcional metodología y procesos	31-41	41-48	47-60	31-41	41-48	47-60
Consultor técnico metodología y procesos	26-37	37-46	45-69	26-37	37-46	45-69
Jefe proyecto metodología y procesos	29-36	36-41	40-50	29-36	36-41	40-50
Business analyst	31-41	41-48	47-60	31-41	41-48	47-60
<b>Management</b>						
CIO	46-52	52-67	65-85	46-52	52-67	65-85
Director IT	46-57	57-67	65-85	46-57	57-67	65-85
Jefe proyecto	29-49	49-57	55-70	29-49	49-57	55-70
Manager IT	41-52	52-62	60-80	46-57	57-62	60-80
Product owner	29-39	39-48	47-65	29-39	39-48	47-65
<b>Redes</b>						
Consultor técnico	26-37	37-46	45-69	26-37	37-46	45-69
Técnico sistemas	22-28	26-33	32-36	22-28	26-33	32-36
<b>Desarrollo</b>						
Desarrollador .Net	26-43	43-57	55-69	26-43	43-57	55-69
Desarrollador aplicaciones móviles	26-43	43-57	55-69	26-43	43-57	55-69
Desarrollador front	26-43	43-57	55-69	26-43	43-57	55-69
Desarrollador java	26-43	43-57	55-69	26-43	43-57	55-69
Desarrollador BI	26-43	43-57	55-69	26-43	43-57	55-69
Desarrollador ERP/CRM	26-43	43-57	55-69	26-43	43-57	55-69

<b>Robert Walters</b>	<p>El/La <b>Consultor/a sènior Salesforce</b> s'assimila al perfil "Consultor d'ERP/CRM" de 7 a 15 anys d'experiència publicat a Barcelona per Robert Walters (de 45 a 75k), agafant la part alta de la forquilla per aquest perfil 75.000€.</p> <p>El/La <b>Consultor/a Salesforce</b> s'assimila al perfil "Consultor de ERP/CRM" d'1 a 7 anys d'experiència publicat a Barcelona per Robert Walters (de 30 a 65k), agafant la mitjana d'aquest resultant un salari de 47.500€.</p> <p>L'<b>Analista programador/a sènior Salesforce</b> s'assimila al perfil "Desarrollador d'ERP/CRM" de 7 a 15 anys d'experiència publicat a Barcelona per Robert Walters (de 45 a 75k), agafant la part alta de la forquilla per aquest perfil 60.000€.</p> <p>L'<b>Analista programador/a Salesforce</b> s'assimila al perfil "Desarrollador d'ERP/CRM" d'1 a 7 anys d'experiència publicat a Barcelona per Robert Walters (de 30 a 55k), agafant la mitjana d'aquest resultant un salari de 42.500€.</p>
-----------------------	--

Cargo	Especialización	Experiencia	Tipo de contrato	Salario	Banda salarial 2024	Banda salarial 2025
Científico de Datos	Datos y Analítica	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€60k - 80k	€60k - 80k
Científico de Datos	Datos y Analítica	15+ Years	Permanent	bruto anual	€80k - 90k	€80k - 110k
Analista de Datos	Datos y Analítica	1-5 Years	Permanent	bruto anual	€30k - 55k	€30k - 55k
Analista de Datos	Datos y Analítica	6-15 Years	Permanent	bruto anual	€50k - 70k	€55k - 70k
Analista de Datos	Datos y Analítica	15+ Years	Permanent	bruto anual	€70k - 75k	€65k - 75k
Responsable de ERP	ERPs & CRMs	3-7 Years	Permanent	bruto anual	€50k - 75k	€50k - 75k
Responsable de ERP	ERPs & CRMs	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€60k - 80k	€60k - 80k
Responsable de ERP	ERPs & CRMs	15+ Years	Permanent	bruto anual	€60k - 90k	€60k - 90k
Consultor de ERP	ERPs & CRMs	1-7 Years	Permanent	bruto anual	€30k - 65k	€30k - 65k
Consultor de ERP	ERPs & CRMs	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€45k - 70k	€45k - 75k
Desarrollador de ERP	ERPs & CRMs	1-7 Years	Permanent	bruto anual	€30k - 55k	€30k - 55k
Desarrollador de ERP	ERPs & CRMs	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€45k - 65k	€45k - 75k
Desarrollador de ERP	ERPs & CRMs	15+ Years	Permanent	bruto anual	€50k - 70k	€50k - 80k

El perfil **Arquitecte/a Salesforce** s'assimila a "Arquitecto cloud" i s'agafa la mitjana de la franja salarial del 2025 (80-115k) i que correspon a 97.500€. Un/a Arquitecte/a Salesforce és, de facto, un/a arquitecte/a de sistemes cloud, ja que Salesforce és una plataforma SaaS (Software as a Service) 100% cloud, i l'arquitectura de solucions

	<p>sobre Salesforce requereix coneixements comparables als d'un Cloud Architect en disseny d'arquitectures cloud escalables i segures, gestió de dades en entorns distribuïts, patrons d'integració, decisions d'arquitectura multi-entorn, governança i bones pràctiques cloud. A la pràctica, l'arquitecte/a Salesforce exerceix funcions idèntiques a un/a Arquitecte/a Cloud especialitzat en una plataforma concreta.</p>
--	--

Cargo	Especialización	Experiencia	Tipo de contrato	Salario	Banda salarial 2024	Banda salarial 2025
Consultor de Auditoria IT	Sistemas y Operaciones	1-7 Years	Permanent	bruto anual	€35k - 60k	€35k - 60k
Consultor de Auditoria IT	Sistemas y Operaciones	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€60k - 70k	€60k - 70k
Consultor de Auditoria IT	Sistemas y Operaciones	15+ Years	Permanent	bruto anual	€70k - 80k	€70k - 80k
Administrador de Sistemas	Sistemas y Operaciones	1-7 Years	Permanent	bruto anual	€30k - 60k	€30k - 60k
Administrador de Sistemas	Sistemas y Operaciones	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€60k - 70k	€60k - 70k
Administrador de Sistemas	Sistemas y Operaciones	15+ Years	Permanent	bruto anual	€65k - 80k	€65k - 80k
DevOps/SysOps/SRE	Sistemas y Operaciones	1-7 Years	Permanent	bruto anual	€35k - 80k	€35k - 80k
DevOps/SysOps/SRE	Sistemas y Operaciones	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€80k - 120k	€80k - 120k
DevOps/SysOps/SRE	Sistemas y Operaciones	15+ Years	Permanent	bruto anual	€110k - 130k	€110k - 130k
Ingeniero de Redes	Sistemas y Operaciones	1-7 Years	Permanent	bruto anual	€26k - 60k	€26k - 60k
Ingeniero de Redes	Sistemas y Operaciones	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€60k - 75k	€60k - 75k
Ingeniero de Redes	Sistemas y Operaciones	15+ Years	Permanent	bruto anual	€75k - 100k	€75k - 100k
Arquitecto Cloud	Sistemas y Operaciones	3-7 Years	Permanent	bruto anual	€55k - 80k	€55k - 80k
Arquitecto Cloud	Sistemas y Operaciones	7-15 Years	Permanent	bruto anual	€80k - 115k	€80k - 115k
Arquitecto Cloud	Sistemas y Operaciones	15+ Years	Permanent	bruto anual	€115k - 130k	€115k - 130k

Un cop aplicada la metodologia indicada anteriorment, a partir dels salaris establerts per cada perfil per cadascuna de les 4 consultores (Hays, Page Group, Randstad, Robert Walters), calculem la mitjana dels salaris, per obtenir el sou brut anual de cadascun dels perfils.

Perfil	Hays	Page Group	Randstad	RobertWalters	Mitjana
Arquitecte/a Salesforce (>=6 anys)	87.500 €	96.750 €	No publicat	97.500 €	<b>93.917 €</b>
Consultor/a sènior Salesforce (>=6 anys)	71.500 €	65.000 €	70.000 €	75.000 €	<b>70.375 €</b>
Consultor/a Salesforce (Entre 2 i 5 anys)	50.000 €	45.000 €	41.500 €	47.500 €	<b>46.000 €</b>
Analista programador/a sènior Salesforce (>=6 anys)	55.000 €	67.500 €	62.000 €	60.000 €	<b>61.125 €</b>
Analista programador/a Salesforce (Entre 2 i 5 anys)	41.250 €	47.500 €	50.000 €	42.500 €	<b>45.313 €</b>
Analista programador/a sènior d'integracions (>=6 anys)	55.000 €	67.500 €	62.000 €	60.000 €	<b>61.125 €</b>

Considerant un total d'hores anuals de 1.760h, els sous bruts per hora són els següents:

Perfil	Sou brut anual	Sou brut / h
Arquitecte/a Salesforce	93.917,00 €	53,36 €
Consultor/a sènior Salesforce	70.375,00 €	39,99 €
Consultor/a Salesforce	46.000,00 €	26,14 €
Analista programador/a sènior Salesforce	61.125,00 €	34,73 €
Analista programador/a Salesforce	45.313,00 €	25,75 €
Analista programador/a sènior d'integracions	61.125,00 €	34,73 €

Un cop obtinguts els sous bruts anuals i el sou brut per hora, apliquem la resta de costos directes i indirectes per tal de determinar el preu/h:

Perfil	Sou brut anual	Sou brut / h	COSTOS TGSS 34 % + Costos formació i prevenció 1%	DESPESES GENERALS D'ESTRUCTURA 15 %	BENEFICI INDUSTRIAL 10 %	Preu/h (iva exclòs)	Preu/h (iva inclòs)
Arquitecte/a Salesforce	93.917,00 €	53,36 €	18,68 €	10,81 €	8,28 €	91,13 €	110,27 €

Consultor/a sènior Salesforce	70.375,00 €	39,99 €	14,00 €	8,10 €	6,21 €	68,29 €	82,63 €
Consultor/a Salesforce	46.000,00 €	26,14 €	9,15 €	5,29 €	4,06 €	44,63 €	54,01 €
Analista programador/a sènior Salesforce	61.125,00 €	34,73 €	12,16 €	7,03 €	5,39 €	59,31 €	71,77 €
Analista programador/a Salesforce	45.313,00 €	25,75 €	9,01 €	5,21 €	4,00 €	43,97 €	53,20 €
Analista programador/a sènior d'integracions	61.125,00 €	34,73 €	12,16 €	7,03 €	5,39 €	59,31 €	71,77 €

El pressupost net es desglossa de la manera següent <sup>2</sup>:

<b>Costos directes:</b>	
Costos salarials - Salari Brut	4.296.488,62€
Costos salarials - Seguretat Social (34%)*	1.460.806,13€
Costos de formació i prevenció (1%)*	42.964,89€
<b>TOTAL (Suma costos directes)</b>	<b>5.800.259,64€</b>
<b>Costos indirectes:</b>	
Despeses generals d'estructura (15%)**	870.038,95€
<b>TOTAL (Suma costos directes + indirectes)</b>	<b>6.670.298,59€</b>
Benefici industrial (10%***)	667.029,86€
<b>TOTAL DE COSTOS CONTRACTE</b>	<b>7.337.328,45 €</b>
<b>IVA (21%)</b>	<b>1.540.838,97 €</b>

\* Percentatge calculat sobre el salari brut.

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

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

Els costos salarials (salari brut) establerts en aquest desglossament 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

<sup>2</sup> **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): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

concorren per aquests tipus de serveis TIC, d'Empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (abans Empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública) d'àmbit estatal (Codi conveni 99001355011983).