

DOCUMENT Informe	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032022000004
Codi Segur de Verificació: f592b529-f07e-4028-a00f-b3ed7924a1ea Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2022_9239598 Data d'impressió: 29/04/2022 10:53:26 Pàgina 1 de 10		
SIGNATURES 1.- FRANCESC MASDEU COLÀS (TCAT) (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2022 14:52 2.- ALBERT ROBERT RIBOT (TCAT) (El regidor delegat), 24/04/2022 17:54		



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Serveis Generals
Secció Informàtica

INFORME DE LA SECCIÓ SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS DE LA NECESSITAT DECONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA (C.A.U.) ALS USUARIS DE LA XARXA INFORMÀTICA DE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

Identificació del document

L'objecte del present plec és la contractació de serveis d'assistència tècnica informàtica (C.A.U.) als usuaris de la xarxa informàtica de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

CPV: 72600000-6 - Servicios de apoyo informático y de consultoria.

Procediment d'adjudicació: Procediment Obert (Art. 159.5 LCSP) subjecte a regulació harmonitzada.

Tramitació Ordinària.

Fonaments de dret

L'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que es transposen les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, que determina que s'ha de deixar constància a l'expedient de contractació, de la necessitat i idoneïtat de procedir a aquesta contractació.

Antecedents

Una vessant important dins les tasques de la secció de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions és la d'atendre totes les incidències, dubtes i consultes tecnològiques dels usuaris dels sistemes i la xarxa, que hem anomenat tasques de "suport".

Dels diferents canals d'entrada que podem rebre (Helpdesk, correu, trucades, etc.), el volum ha anat creixent, junt amb creixement de l'Ajuntament, fins arribar un punt que s'ha convertit en una tasca imprescindible per el bon funcionament de tot el sistema i l'atenció continuada als usuaris.





Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

Per comprendre la justificació d'aquest contracte, el cap de la secció ha elaborat un document annex que s'adjunta al present document anomenat "InformeGlobal de la Secció de S.I.T." en el que s'ha volgut plasmar la situació actual de la secció detallant les diferents tasques i avaluant els diferents paràmetres que abasta tot l'àmbit de la secció.

Concretament ens fixarem en l'apartat 1. SUPORT de l'esquema funcional representat.

Les dades de l'any 2021 aporten que aquests usuaris de la xarxa (450 usuaris que utilitzen 550 dispositius diferents) generen una mitjana anual d'incidències i/o consultes que poden provenir de diverses canals :

- 1090 incidències a l'aplicatiu de Helpdesk
- 8400 trucades de temes generals
- 4000 específiques d'expedients i BPM.
- Uns 2100 e-mails al grup informatica@lloret.cat

En total, tenim unes 15.590 incidències que s'han d'atendre i resoldre en primera instància i si no es pot, elevar-ho a la resta dels tècnics de la secció. Si comptem una mitjana de temps de resolució entre 15' - 20' , necessitem unes 4.800h/anuals de suport, que corresponen a un mínim de 3 tècnics dedicats exclusivament a l'atenció i resolució d'aquestes incidències.

No hi ha una fórmula exacta que digui com s'ha de dotar un departament de suport tecnològic, però segons articles consultats d'estudiosos del tema com Robert Half en "Talent Solutions" diu:

"Se considera adecuada una proporción general de empleados por mesa de ayuda de aproximadamente 70:1 para organizaciones con un solo sistema operativo y red. Ese número se reduce a 45:1 para redes empresariales que utilizan varios sistemas operativos y ningún estándar de hardware consistente."

Considerem que tenim una única plataforma (Escriptoris virtuals unificats per la majoria de llocs de treball) i considerem el cas més favorable del paràgraf anterior, llavors tenim que la ràtio 450/70 hauria de ser com a mínim de 6 tècnics a la unitat de suport.

En l'organigrama funcional annex , a la unitat de suport no hi ha cap tècnic de personal propi assignat. Si aquestes tasques d'atenció i suport als usuaris les assumissin tècnics de les altres unitats, evidentment, la resta de tasques de les altres unitats quedarien buides de personal , cosa que comportaria una degradació i pèrdua de qualitat de servei en tots els àmbits.

Aquest és l'argument bàsic de la justificació de la insuficiència de mitjans.

Considerem que tot i no ser el número de tècnics recomanats a la ràtio anterior, 4 tècnics externes repartits en diferents tasques i funcions que s'esmenten en



DOCUMENT Informe	ÓRGANO SERVEIS CENTRALS I DE PLANIFICACIÓ	REFERENCIA 14032022000004
Codi Segur de Verificació: f592b529-f07e-4028-a00f-b3ed7924a1ea Origen: Administració Identificador documento original: ES_L01170950_2022_9239598 Data d'impressió: 29/04/2022 10:53:26 Pàgina 3 de 10		
SIGNATURES 1.- FRANCESC MASDEU COLÀS (TCAT) (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 22/04/2022 14:52 2.- ALBERT ROBERT RIBOT (TCAT) (El regidor delegat), 24/04/2022 17:54		



Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

cada un dels 3 lots que es proposen en aquest contracte, poden cobrir aquesta insuficiència de mitjans.

Objecte: (LOT-2)

L'Objecte del contracte d'aquest LOT-2 està especificat en el plec de clàusules tècniques adjunt.

Contracte reservat: NO

Divisió en lots de l'objecte : SI

Donada la diferent naturalesa dels serveis de suport a contractar creiem convenient dividir en Lots ben diferenciats ja que la especificitat d'algun servei dificultaria la unificació de les tasques.

Tipus contractual: Contracte de serveis.

Durada: La durada del contracte serà inicialment de tres anys a partir de la data de signatura del mateix. El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, mitjançant acord de l'òrgan de contractació, amb dues pròrrogues d'un any cadascuna. L'Ajuntament notificarà mitjançant correu electrònic la voluntat de prorrogar-lo almenys amb dos mesos d'antelació. Per tant , la durada màxima del contracte, pròrrogues incloses serà de 5 anys (3 + 1 +1).

Pressupost base de licitació:

- Preu pels tres anys del contracte: 181.511,40€ Import IVA inclòs/ 150.009,42 €
Pressupost base / 31.501,98€ 21% d'IVA

- Preu anual contracte: 60.503,80€ Import IVA inclòs / 50.003,14€ Pressupost base
/ 10.500,66 21% d'IVA



Ajuntament de
Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

El pressupost net es desglossa de la següent manera (art. 100 LCSP):

Costos Directes (Personal)		
Costos Salarials		32.410,64€
33% S.S.		10.695,51€
Total Costos directes		43.106,15€
Costos Indirectes		
Total costos Indirectes		0€
Total costos directes + indirectes		43.106,15€
Despeses generals d'estructura	10,00%	4.310,62€
Benefici Industrial	6,00%	2.586,37€
Total		6.896,99€
TOTAL ANUAL CONTRACTE (IVA EXCLÒS)		50.003,14€
IVA (21%)		10.500,66 €
TOTAL PRESSUPOST (IVA INCLÒS)		60.503,80 €

Donat que la tasca es desenvoluparà a l'Ajuntament hem considerat que no hi ha costos indirectes. Les despeses generals hem considerat un 10% ja que s'ha demanat vehicle propi per desplaçaments a altres edificis quan calgui fer actuacions puntuals.



Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

Els següents costos salarials s'han calculat prenen com a referència el Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal de empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública publicat al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 57 de 6 de març de 2018.

Conveni base: <https://www.boe.es/boe/dias/2018/03/06/pdfs/BOE-A-2018-3156.pdf>

S'ha tingut en compte com a àrea d'activitat 2 que fa referència a:

"Actividades de atención, administración, mantenimiento y soporte «in situ» y/o remoto al usuario: hardware y software, bases de datos, comunicaciones y redes, sistemas operativos, herramientas de explotación, monitorización y servidores web y de aplicaciones, etc. Actividades de instalación y plataformado de equipos, formación a usuarios, atención de primer nivel y resolución de incidencias. cve: BOE-A-2018-3156 Verificable en <http://www.boe.es> BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO Núm. 57 Martes 6 de marzo de 2018 Sec. III. Pág. 26957 Recepción de las incidencias técnicas y funcionales, desde su diagnóstico hasta la resolución de carácter técnico. Gestión de inventarios de equipamiento informático. Actividades administrativas y/o de soporte necesarias para la realización, gestión y ejecución de funciones, operaciones, modelos y/o procesos de negocio a favor de terceros, así como gestión de la tecnología que da soporte a esas funciones, operaciones, modelos y/o procesos"

S'ha considerat que un dels tècnics, que ha de fer les tasques de coordinador del servei, pertanyi al grup professional A , nivell I que l'esmentat conveni es refereixen a tècnics que :

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimientos y experiencia profesional, coordinan, planifican y gestionan los recursos disponibles a su cargo, velando por la consecución de los objetivos perseguidos. Realizan dichas actividades con autonomía y capacidad de supervisión.

Las instrucciones se enuncian en términos generales, y han de ser interpretadas y adaptadas en gran medida, estando facultado para fijar directrices, por todo lo cual, se exige ineludiblemente una gran aportación personal.

La responsabilidad por sus decisiones afecta directa o indirectamente a parte de la organización, y, además de poder implicar importantes consecuencias económicas inmediatas, tiene importantes efectos negativos en el funcionamiento de la empresa. Consecuentemente, tiene acceso y utiliza información privilegiada, de la que pueden derivarse consecuencias muy graves.



Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals Secció Informàtica

L'altre tècnic de suport hauria de pertànyer al grup B , nivell I que en el conveni es descriu com:

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, tienen atribuidas funciones relacionadas con el análisis, definición, coordinación y supervisión de proyectos, tareas, actividades propias del sector, línea, área a las que pertenece, velando por la consecución de los objetivos perseguidos, y que dispongan de la necesaria formación, conocimiento y experiencia profesional. Planifican y gestionan, por proyecto, los recursos humanos y técnicos disponibles. Desarrollan sus funciones con autonomía y capacidad de supervisión media-alta. Nivel 1.

Personas con el perfil profesional adecuado, con experiencia profesional en las tareas del grupo y que poseen los conocimientos necesarios. Amplia autonomía en la ejecución de sus tareas. Demuestra iniciativa en las tareas asignadas. Supervisa y asigna tareas a personas a su cargo.

El desglossament dels costos salarials seria el següent:

Categoria	Retribució anual	Num. Treb.	Hores anuals	Retribució Salarial
Àrea 2, grup A, Nivell I	18.746,32	1	1600	16.663,40
Àrea 2, grup B, nivell I	17.715,65	1	1600	15.747,24
				32.410,64€

Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 300.018,84€ (IVA no inclòs), tenint en compte els tres anys de la durada i les seves possibles pròrrogues, a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, publicitat i competència de l'òrgan de contractació.



Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

El desglossament per anys és el següent:

Anys	2022	2023	2024	2025	2026		
	Import prestació	Import prestació	Import prestació	Pròrroga	Pròrroga	Import Modificació (20%)	VEC (5 anys IVA no INCLÒS)
	50.003,14€	50.003,14€	50.003,14 €	50.003,14 €	50.003,14€	50.003,14€	300.018,84€

Responsable del contracte.

El responsable del contracte és el cap de la secció de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Solvència:

- Tècnica (Art. 88 a 91 LCSP);

Els licitadors hauran d'aportar documentació de la titulació dels tècnics assignats a aquest contracte:

- Presentar un certificat d'haver realitzat servei similar en els últims 3 anys, per un import mínim de 30.000€ anual (IVA exclòs). El certificat serà expedit o visat per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest, o a falta d'aquest, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat de la documentació obrant en poder del mateix que acrediti la realització de la prestació
- El tècnic que faci les funcions de coordinació del servei haurà de acreditar com a mínim, cicle formatiu de grau superior -família Informàtica i comunicació- o bé el seu equivalent anterior de Formació Professional de segon grau -família Informàtica- i certificat d'experiència en projectes de naturalesa semblants a aquest, dels darrers 5 anys.
- La resta de tècnics hauran d'acreditar titulació de tècnic auxiliar (informàtica) o bé el seu equivalent de formació professional de primer grau FP I.



Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

Criteris d'adjudicació:

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta més avantatjosa s'ha d'atendre als criteris de valoració següents:

La puntuació màxima serà de 100 punts i es repartirà de la forma següent:

- Criteris automàtics. Fins un màxim de 60 punts.
- Criteris subjectes a judici de valor. Fins a un màxim de 40 punts.

Criteris automàtics (60 punts) (sobre C)

Valoració econòmica de l'oferta (fins un màxim de 40 punts)

Millores Valoració econòmica de l'oferta (fins un màxim de 20 punts)

Aspectes que suposin millores respecte el que s'exigeix en el present plec. Fins a 20 punts que es desglossaran de la següent forma:

- Formacions als usuaris en temes relacionats d'ofimàtica i/o informàtica.(2 punts per sessió de 4h., fins a 10 punts)
- Extensió de l'horari de suport establert en el plec tècnic de fins a 5 dies anuals (2 punts per dia) que cobreixin tasques que es requereixin fer de forma excepcional. Aquest ampliació de l'horari serà de 15'00h a 20'00h sent la puntuació màxima de 10 punts.

Valoració tècnica de l'oferta (fins un màxim de 40 punts)

S'atorgaran un màxim de 40 punts per la valoració tècnica del projecte que es desglossaran en els següents apartats:

• Memòria de prestació del servei, és a dir, una memòria-guio d'aspectes relacionats amb la prestació del servei. S'assignaran 40 punts desglossats en els següents apartats:

1. Metodologia i esquema de resolució d'incidències (fins a 15 punts). Descripció de la metodologia del servei, model de relació amb l'Ajuntament, escalat d'incidències, etc.
2. Gestió de la documentació. (5 punts): Es valorarà la metodologia i els criteris emprats per a l'elaboració dels documents guies dels procediments.
3. Eina de Helpdesk. (fins a 15 punts). Descripció, funcionalitats, explotació de dades i opcions addicionals.
4. Informes i estadístiques del servei (fins a 5 punts).

Llindar de satisfacció: Els projectes que no obtinguin un mínim de 20 punts seran exclosos.





Ajuntament de
Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

Obligacions:

L'adjudicatari està obligat a complir les condicions salarials dels treballadors conforme al conveni col·lectiu sectorial aplicable.

El contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que respongui de la bona execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de donar compliment estricte a totes les obligacions contingudes als plecs de clàusules que regeixen la licitació i als seus documents annexes i/o complementaris.

Subrogació

En el present contracte no procedeix la subrogació del personal.

Cessió

D'acord amb l'article 214 LCSP procedeix la cessió del contracte, quan es compleixin els requisits establerts en el mateix

Garanties:

Donada la naturalesa de la prestació objecte del contracte i la baixa previsió de risc en la producció de danys, tenint en compte que es demana als adjudicataris la constitució de manera obligatòria d'una pòlissa de responsabilitat civil que cobreixi els possibles danys i es trobi en vigor durant tota la vigència del contracte, i entenent que donada la inconveniència econòmica que pot suposar un desincentiu a la participació en la licitació que la garantia es computi en el total dels anys de prestació assegurada el contracte, es considera necessari i justificat que l'import de la garantia definitiva es calculi aplicant el percentatge sobre el preu anual del contracte.

Modificació convencional del contracte: SI

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, un cop perfeccionat el contracte, aquest es podrà modificar per l'òrgan de contractació per les causes següents:

Quan les necessitats reals i d'interès públic fossin superiors a les estimades inicialment, en els següents supòsits:

- Cas que durant el període contractual augmentin el número de tasques que haurà d'assumir aquest servei.
- Augment de forma important i lineal el número d'usuaris de la xarxa i per tant, calgui atendre el número de consultes i incidències, sense poder-se superar el límit del 20% del preu inicial del contracte

Condicions especials d'execució. (art. 202 LCSP)



Ajuntament de Lloret de Mar

Serveis Generals
Secció Informàtica

Garantir que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories equivalents.

Forma pagament

Mitjançant una factura mensual per una dotzena part de l'import anual del contracte.

Aplicació Pressupostària

El finançament de les obligacions econòmiques derivades del compliment del contracte per un import de 181.511,40€ IVA inclòs, es farà amb càrrec a l'aplicació pressupostària 2022/02/9260/22706 apunt comptable 920220000496 del pressupost municipal.

Atès el caràcter plurianual d'aquesta contractació, resta sotmesa l'executivitat d'aquestes despeses a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte als exercicis corresponents.

El desglossament pressupostari a imputar per exercici serà el següent:

ANY	PARTIDA	IMPORT (IVA inclòs)
2022	22/02/9260/22706	25.209,92€
2023	23/02/9260/22706	60.503,80€
2024	24/02/9260/22706	60.503,80€
2025	25/02/9260/22706	35.293,88€

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT