



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Hisenda
Departament de Sistemes

**INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA
IMPLANTACIÓ D'ORCHESTRA, SISTEMA DE GESTIÓ DE
TORNOS PER A L'ATENCIÓ CIUTADANA PRESENCIAL, A
L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA, AMB
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ, ANTECEDENTS, SITUACIÓ ACTUAL I FUTURA.....	2
2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE	2
3. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
4. DIVISIÓ EN LOTS	3
5. DURADA DEL CONTRACTE.....	3
6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE	3
7. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ.....	3
8. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE.....	4
9. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ	4
10. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	4
11. GARANTIA DEFINITIVA	4
12. TERMINI DE GARANTIA DEFINITIVA	5
13. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ.....	5
14. CRITERIS DE SOLVÈNCIA	5
15. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ	6
16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS.....	6
17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE	6
18. SUBCONTRACTACIÓ	6
19. REVISIÓ DE PREUS	6
20. CESSIÓ DEL CONTRACTE.....	6
21. LOPDIGDD	6



1. INTRODUCCIÓ, ANTECEDENTS, SITUACIÓ ACTUAL I FUTURA

L'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, en endavant IMHB, és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té com a finalitat la gestió, recaptació i inspecció dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona, els seus organismes autònoms, i d'altres entitats públiques, quan se'ls hi encomanin.

Actualment, l'Oficina d'Atenció al Públic de l'IMHB, en endavant OAP, disposa del gestor eSirius, que permet organitzar i controlar el procés de gestió de cues de forma personalitzada, des del lliurament del tiquet d'atenció a la persona usuària fins a la seva atenció, amb la centralització de la gestió del servei, la visualització del canvi de torn mitjançant les pantalles i l'ordenació de les taules d'atenció de l'OAP, tot vetllant per la confidencialitat de les persones usuàries.

Per tal d'homogeneïtzar el sistema de gestió de torns de les oficines d'atenció presencial de l'Ajuntament de Barcelona i integrar-ho amb l'Escriptori d'Atenció Ciutadana, es proposa substituir l'eSirius pel programari Orchestra, integrat amb un seguit de dispositius hardware per la generació i la visualització dels torns. En l'actualitat, Orchestra està desplegat i en funcionament a altres oficines d'atenció de l'Ajuntament de Barcelona.

El programari Orchestra es vol incorporar a l'OAP, situada al carrer de la Llacuna, 63.

Els objectius que persegueix la implantació d'Orchestra són:

- Oferir una experiència satisfactòria a la ciutadania en les seves atencions.
- Integrar-se amb l'Escriptori d'Atenció Ciutadana per:
 - Tenir una visió 360° de l'atenció que es fa als ciutadans.
 - Millorar els indicadors.

És important destacar que aquest programari es basa en productes i solucions desenvolupades exclusivament per Q-Matic Sistemas, S.A.U (en endavant, Qmatic).

2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE

Atès que és necessària la substitució del sistema de gestió de torns a l'IMHB, per a la homogeneïtzació d'aquest sistema a les oficines d'atenció presencial de l'Ajuntament de Barcelona, i que l'IMHB no disposa de l'organització, ni dels mitjans materials ni personals adequats i suficients, cal la tramitació d'un procediment de contractació.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació de la implantació d'Orchestra, sistema de gestió de torns per a l'atenció ciutadana presencial, a l'IMHB.



La implantació inclou:

- 25 llicències pels llocs d'atenció de l'OAP.
- 1 dispensador de torns (amb suport de sobretaula).
- Serveis de configuració, formació i suport.

Atesa la naturalesa del contracte, es considera idoni aplicar el codi CPV 48000000-8: Paquets de software i sistemes d'informació.

4. DIVISIÓ EN LOTS

En el present contracte no es preveu la divisió en lots donat que l'objecte del contracte tan sols es pot executar per l'empresa Qmatic, per tractar-se del desenvolupador exclusiu del programari Orchestra.

5. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 3 mesos, a comptar a partir del dia 1 de setembre de 2023 o de la data de signatura de la formalització del contracte per part del gerent de l'Institut, com a òrgan de contractació, si aquesta última fos posterior.

No obstant, es limita a l'empresa contractista a realitzar la implantació d'Orchestra a l'IMHB en un termini de 1 mes, a comptar des de la data d'inici del contracte.

6. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

No s'admetrà la pròrroga del present contracte.

7. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació és de 23.171,74 €, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

19.150,20 €, pressupost net

4.021,54 €, en concepte d'IVA al tipus del 21%

El contracte s'adjudica en base als següents preus:

Concepte	Unitats/ Hores	Preu/ unitat	Subtotal
Activació de llicències d'Orchestra	25	618,70 €	15.467,50 €
Dispensador de torns de sobretaula (botonera torns)	1	1.732,70 €	1.732,70 €
Serveis de configuració, formació i suport	-	-	1.950,00 €
PREU NET DEL CONTRACTE			19.150,20 €



El preu del contracte s'ha determinat a través d'una consulta directa a l'empresa Qmatic, com a únic interlocutor degut als drets d'exclusivitat que ostenta sobre el producte Orchestra.

Els costos que conformen el pressupost net es desglossen de la forma següent:

Costos directes	Percentatge	Import
Despeses salarials	10%	1.915,02 €
Despeses materials i altres relacionades amb l'objecte del contracte	80%	15.320,16 €
Costos indirectes		
Despeses generals d'estructura	5%	957,51 €
Benefici industrial	5%	957,51 €
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes + benefici industrial)	100%	19.150,20 €

8. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor estimat (VE) del contracte és de 19.150,20 €, sense incloure l'IVA.

9. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

El programari Orchestra, el manté i comercialitza en exclusivitat l'empresa Qmatic, segons fa constar l'empresa en el seu escrit de 12 de maig de 2023.

Per l'anterior, és proposa adjudicar la implantació d'aquest programari mitjançant procediment negociat sense publicitat a l'empresa Qmatic, d'acord amb l'article 168.a) 2n de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

10. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La supervisió de l'execució del contracte correspondrà al Sr. Josep Maria Ventura Warncke, cap del Departament de Sistemes de l'IMHB.

11. GARANTIA DEFINITIVA

D'acord amb la previsió de l'article 107.1 LCSP, l'empresa proposada com adjudicatària està obligada a constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 del pressupost net, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.



Si l'empresa proposada com adjudicatària s'ha aollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import total d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte. Si el primer abonament no és suficient per cobrir la totalitat de la garantia definitiva el que resti pendent es retindrà del preu en el següent abonament i així successivament fins cobrir la totalitat de la garantia definitiva.

La garantia que no es constitueixi mitjançant la modalitat de retenció del preu, ha de constituir-se al Departament d'Administració Interna i Serveis Generals de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona (Pallars, núm. 200-202, 1a planta). L'acreditació de la seva constitució podrà fer-se per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics.

12. TERMINI DE GARANTIA DEFINITIVA

El contracte s'entén complert per l'empresa contractista quan aquesta hagi realitzat, d'acord amb els termes d'aquest i a satisfacció de l'IMHB, la totalitat de la prestació.

El termini de la garantia serà de 6 mesos, a comptar a partir de la data de recepció del contracte, d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

Durant aquest període, l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que li siguin imputables per acció o per omissió, sense cap cost per l'IMHB.

13. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

No s'estableixen criteris d'adjudicació atès el procediment d'adjudicació escollit.

14. CRITERIS DE SOLVÈNCIA

A) 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 i en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un import igual o superior de **20.000,00 euros**. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL:

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte, ha de ser com a mínim de **20.000,00 euros**.



15. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir les següents condicions especials d'execució de caràcter social que es consideren vinculades a l'objecte del contracte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

- Desglossament pressupost: costos directes i indirectes i costos salarials.
- Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte.
- Pla d'igualtat.
- Comunicació inclusiva.
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.
- Conciliació del temps laboral, personal i familiar.
- Persones treballadores amb discapacitat.

16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS

En el present contracte, s'aplicarà el règim de sancions i penalitzacions estàndard previst a la LCSP.

17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

En el present contracte no es preveu modificació.

18. SUBCONTRACTACIÓ

En el present contracte resta prohibida la subcontractació, és d'aplicació l'apartat e) de l'article 215 LCSP ja que l'adjudicació del contracte és realitza per exclusivitat a l'empresa Qmatic.

19. REVISIÓ DE PREUS

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

20. CESSIÓ DEL CONTRACTE

En el present contracte resta prohibida la cessió.

21. LOPDIGDD

En el present contracte no es preveu accés ni tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.