

## **Informe justificatiu per a la contractació dels serveis de construcció, desenvolupament i dels serveis de manteniment associats de la Plataforma d'Atenció Ciutadana (AP-F011)**

**(Basat de l'Acord Marc CTTI-2019-20131, Lot F)**

### **1. Dades que identifiquen l'expedient i característiques principals de la contractació.**

#### **1.1. Objecte**

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció i desenvolupament de la Plataforma d'Atenció Ciutadana i dels serveis de manteniment associats al mateix.

La descripció detallada dels serveis es pot trobar al Plec de Prescripcions Tècniques, dins el capítol 2 "DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR".

#### **1.2. Codi CPV**

72212900-8 Serveis de desenvolupament de programari i sistemes informàtics diversos.

Aquest codi de CPV dona resposta als diferents serveis de desenvolupament i manteniment, descrits al Plec de Prescripcions Tècniques.

#### **1.3. Lots**

Aquesta licitació s'estructura en un únic lot, donat que és necessari el tractament homogeni de la construcció, desenvolupament i manteniment de la Plataforma d'Atenció Ciutadana cap a una mateixa implementació de la tecnologia.

Aquesta homogeneïtzació no es pot garantir en el cas d'estructurar la licitació en varis lots, donat que no es pot assegurar que diferents proveïdors proposin la mateixa solució tan funcional, de disseny, com d'arquitectura. Aquest fet comportaria la necessitat afegida d'integrar les diferents solucions tecnològiques proposades, amb un increment de cost i durada del projecte, i un elevat risc de no integració.

L'objecte del contracte correspon al desenvolupament i posada en marxa d'una nova aplicació i dels serveis de manteniment associats al mateix, aquest objecte està compost per un únic objectiu, el qual s'articula per activitats contínues que interactuen entre elles en les diferents fases del servei, requerint d'un flux de treball sense interrupcions amb un conjunt de processos per garantir una continuïtat en l'objecte final del contracte, fet que comporta l'execució amb el mateix proveïdor.

#### **1.4. Durada del contracte**

El termini de durada del contracte serà de trenta-sis (36) mesos, a partir de la seva formalització, amb possibilitat de pròrroga de fins a un màxim de divuit (18) mesos, amb una durada mínima de la pròrroga de sis (6) mesos.

La durada del contracte contempla trenta (36) mesos dedicats al servei de construcció i desenvolupament i durant els quals també hi haurà trenta (30) mesos de serveis de manteniment.

## 2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

### Antecedents

El CTTI ha adjudicat l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2019-20131), que té per objecte la selecció dels proveïdors per a la realització de serveis de construcció i desenvolupament d'aplicacions i servei de manteniment d'aplicacions de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. El servei també inclou el desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats de les aplicacions (superiors a 4.000 hores o superiors a 10 mesos).

Els contractes basats de l'acord marc podran ser, segons la tipologia de serveis que inclogui, del tipus:

- Desenvolupament de noves aplicacions sense manteniment posterior
- Desenvolupament de noves aplicacions amb manteniment posterior
- Desenvolupament d'evolutius de nova funcionalitat
- Manteniment d'aplicacions

### Justificació de la necessitat

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC), en la seva missió d'impulsar el model corporatiu d'experiència ciutadana, requereix la implementació d'una plataforma d'atenció ciutadana omnicanal per aconseguir una visió completa i integral del ciutadà/na.

Es necessita per al compliment dels següents objectius:

1. Garantir una homogeneïtat en l'atenció pels diferents canals. Oferir a la ciutadania una experiència d'atenció unificada, i que millori la seva satisfacció vers la relació amb l'Administració pública.
2. Optimitzar l'eficiència dels serveis d'atenció facilitant eines tecnològiques que ajudin l'operativa del agent d'atenció, per tal que sigui més eficient i productiu.
3. Incorporar millores en l'acompanyament del ciutadà/na per a l'autoservei.
4. Aportar valor mitjançant serveis personalitzats i proactius que reconeixin la unitat de cada persona usuària. Oferir continguts segons interessos, àmbit de gestió i lloc de treball de l'usuari.

La prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis del CTTI atès que no disposa actualment ni preveu la possibilitat de disposar dels recursos especialitzats per desenvolupar aquestes funcions. Atesa la necessitat d'alta especialització per a la correcta execució de l'objecte del contracte, tant amb la focalització de l'activitat de les prestadores del servei específic com del personal involucrat i l'evolució del coneixement

necessari per a cada àmbit concret, la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte

### 3. Dades econòmiques de la contractació

El **Valor Estimat del Contracte (VEC)**, considerant modificacions i pròrrogues, és **3.178.260,49** euros IVA exclòs i es distribueix de la següent manera:

- Pressupost base de licitació sense IVA: és 2.024.899,51 euros.
- Import màxim de les modificacions previstes, estimat en un 20%: 404.979,90 euros IVA exclòs.
- Import màxim de les pròrrogues previstes: entre 623.650,90 euros (IVA exclòs) i 748.381,08 euros (IVA exclòs) d'acord amb l'aplicació en el contracte inicial de les modificacions previstes.

El **pressupost base** de licitació és de 2.450.128,41 euros IVA inclòs, corresponent a 2.024.899,51 euros de base imposable i 425.228,90 euros de partida d'IVA (21%).

D'acord amb la justificació del preu que consta a l'annex *Justificació del preu*, es determina el pressupost base de licitació que es distribueix de la manera següent:

- Prestació de serveis de construcció i desenvolupament determinada a tant alçat per import 985.481,35 € (IVA no inclòs).
- Prestació de serveis tecnològics recurrents [Manteniment recurrent] determinada a tant alçat per import de 375.959,76 € (IVA no inclòs).
- Prestació serveis tecnològics sota demanda [Petits evolutius de manteniment d'aplicacions] determinats per preus unitaris per import màxim de 663.458,40 € (IVA no inclòs) que es consumirà amb els següents preus unitaris per tipus d'evolutiu:

- Molt simple	2.211,60 €
- Simple	6.634,80 €
- Mig	13.269,60 €
- Complex	19.904,40 €
- Molt complex	39.808,80 €

*L'import màxim dels serveis amb preus unitaris és la quantia màxima de despesa que l'Administració contractant destinarà a satisfer la prestació, la qual es podrà exhaurir o no en funció de les necessitats reals, sense que es garanteixi cap volum mínim de despesa.*

**Determinació de preus:**  A tant alçat  Preu unitaris  Mixta

**Expedient pluriennal:**  Sí  No



## Partida pressupostària

Sol·licitud de solucions TIC		Codi		060FN24.001.00P			
		Data signatura		27/11/2023			
Import disponible en el Pressupost de despesa (import sense IVA):							
		Codi Actuació	Codi Servei	Imports			
				2024	2025	2026	2027
Serveis de construcció i desenvolupament		APL2401	FF002	243.260,47 €	309.604,24 €	293.018,28 €	139.598,36 €
Serveis de manteniment	Serveis tecnològics recurrents	APL2301	FF001	49.759,38 €	138.220,51 €	138.220,51 €	49.759,36 €
	Serveis tecnològics sota demanda	APL3101	FF021	25.517,63 €	306.211,57 €	306.211,57 €	25.517,63 €
Imports totals				318.537,48 €	754.036,32 €	737.450,36 €	214.875,35 €

## Cofinançament

L'objecte d'aquest contracte és susceptible de cofinançament pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) de la Unió europea, en el marc del Programa del FEDER de Catalunya 2021- 2027.

## 4. Justificació del procediment

La present licitació es tramitarà mitjançant el procediment contracte basat de l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya. (Expedient CTTI-2019-20131).

Atenent que el valor del VEC de la licitació supera el llindar harmonitzat vigent (215.000,00 euros, IVA exclòs), aquest basat es classifica com nivell econòmic 3 (**Basat harmonitzat**), convidant totes les empreses/UTES homologades en el lot.

## 5. Criteris de solvència

- Declaració responsable de vigència de la solvència econòmica i tècnica aportada en l'homologació de l'Acord Marc.
- Xifra de negoci anual superior a 4.767.390,74 euros, en com a mínim un dels tres darrers exercicis.

Per la determinació de la xifra anual de negoci mínim s'ha tingut en compte l'article 87.1 a) de la llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del sector públic, que



determina que el volum de negocis mínim anual exigít no excedirà una vegada i mitja el valor estimat del contracte.

L'exigència dels mitjans de solvència econòmica i financera estan motivats per acreditar la solvència del licitador i que la seva situació financera és suficientment fiable per al desenvolupament de l'objecte del contracte.

## 6. Qualitat de l'execució

L'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2019-20131) estableix la Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE), per tal d'assolir la màxima qualitat en la realització dels serveis, utilitzant el Factor de Qualitat de l'Execució (FQE).

La Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE) es realitzarà utilitzant els següents indicadors de nivell de servei:

### Fase de desenvolupament:

- Lliurables projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables
- Defectes no identificats per l'equip de proves
- Incompliment data pactada de lliuraments

### Fase de manteniment:

- Correctius reoberts en el període
- Degradació del software per increment de correctius
- Lliurables aplicació a mantenir actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables

La descripció, càlcul, periodicitat i graus de lliandar dels indicadors de nivell de servei, es detallen a l'annex *Detall del MQE*.

Per calcular la Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE) s'aplicarà la fórmula següent:

$$MQE = \frac{\text{Nombre d'indicadors i nivells de servei mesurats}_{\text{amb lliandar de grau } \geq 3}}{\text{Nombre total d'indicadors i nivells de servei mesurats}} \times 100$$

L'acumulació/pèrdua de qualitat en el FQE està vinculada a la puntuació assolida (de 0 a 100 punts) en la Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE), tal i com es detalla a la següent taula:

Tipus contracte basat	Puntuació Mesura de Qualitat en l'Execució (MQE)	Increment / decrement qualitat en el FQE
Basat harmonitzat	> 80 punts	+ 1,00 %
	< 50 punts	- 5,00 %



## 7. Criteris d'adjudicació

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, s'estableixen els criteris d'adjudicació amb una puntuació màxima de 100 punts i distribuïts de la forma següent:

- Criteris valorables segons judici de valor, fins a 50 punts.
- Criteris valorables de forma automàtica, fins a 50 punts.

### Criteris avaluables segons judici de valor

#### Solució tècnica (fins un màxim de 50 punts)

A continuació es mostra un esquema de la distribució de punts a valorar.

Judici de valor 50	Proposta de solució plantejada	20	8	Solució proposada
			4	Proposta d'arquitectura tecnològica
			4	Millora contínua
			4	Comunitat
	Cas d'ús atenció al ciutadà	10	2,5	Capacitats del producte
			2,5	Proactivitat
			2,5	Millora de l'operativa de l'agent
			2,5	Adherència a producte
	Cas d'ús escalabilitat del servei	10	2,5	Eficiència i eficàcia
			2,5	Autonomia agent supervisor
			2,5	Escalabilitat
			2,5	Usabilitat
	Equip i organització	3	1	Construcció de noves aplicacions
			1	Desenvolupament d'evolutius
			1	Recurrent
	Visió estratègica	7	2	Serveis personalitzats i proactius al ciutadà
2			Extensió cap al 012	
2			Extensió cap a altres àmbits departamentals.	
1			Partenariat estratègic	

- **Proposta de la solució plantejada (fins un màxim de 20 punts) (CIP)**

Es valorarà:

**La solució proposada** que dona compliment als requeriments descrits a l'apartat 3.2. *Requeriments de la Plataforma d'Atenció Ciutadana* i a l'apartat 3.3 *Serveis d'implementació de la Plataforma d'Atenció Ciutadana* del Plec de Prescripcions Tècniques. Es donarà un pes important a la descripció i justificació de la solució proposada, i les seves capacitats per resoldre els requeriments així com l'assoliment dels següents objectius, considerats fonamentals per la missió de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana **(fins un màxim de 8 punts)**:

- **Gestió de l'omnicanalitat.** Facilitat i agilitat en la configuració dels canals, minimitzant el desenvolupament de codi.



- **Single Integrated Platform.** Combinació de múltiples funcionalitats en un sistema cohesionat. Es valorà evitar la utilització d'eines, prestacions o aplicacions separades per a diferents tasques. Una única plataforma integrada proporciona una interfície unificada i racionalitza diversos processos per maximitzar la usabilitat i per tant l'eficiència de l'agent operador.
- **Augment de la productivitat i eficiència** de l'agent operador.

**La proposta d'arquitectura tecnològica** d'alt nivell per la Plataforma d'Atenció Ciutadana atenent a l'apartat 3.3.2 *Serveis d'Integració* del Plec de Prescripcions Tècniques. Es donarà un pes important al model d'interoperabilitat proposat que garanteixi aspectes claus com la incorporació de tecnologies cloud que permetin **(fins un màxim de 4 punts)** :

- Reduir el time-to-market tant per la posada del servei inicial com de les futures evolucions de la plataforma.
- Reducció del cost del manteniment.
- Garantir l'escalabilitat davant pics elevats d'intercanvi de dades.
- Extensibilitat funcional i tecnològica.

#### **Millora contínua (fins un màxim de 4 punts)**

El procés de millora contínua de la Plataforma d'Atenció Ciutadana es basa en la iteració constant del producte CRM proporcionat en modalitat SaaS.

Es posarà el focus en les accions que permetran aconseguir lliuraments continus per evolucionar el producte, sempre que aquests lliuraments es realitzin de forma automàtica i en línia.

A través d'aquest procés de millora contínua, es pot mesurar la inversió realitzada pel fabricant en l'evolució del producte CRM, i per tant conèixer i avaluar el grau de millora de la Plataforma d'Atenció Ciutadana a llarg termini.

Cal descriure com es resolen els següents aspectes del procés de millora contínua:

- **Contribució al full de ruta del producte (fins un màxim de 2 punts)**
  - **Visió global dels usuaris del producte.** Es valorarà els mecanismes de recollida per part del fabricant per comprendre les necessitats sorgides des de la comunitat de clients, per tal d'assegurar-se que les millores s'ajustin a les seves expectatives **(fins un màxim d'1 punt)**.
  - **Visió client.** Es valorarà els mecanismes de recollida per part del fabricant per comprendre les necessitats sorgides en l'àmbit d'aquesta contractació, i per tant, de la Direcció



General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana de la Generalitat de Catalunya, i com aquestes poden arribar a influir en el full de ruta del producte (**fins un màxim d'1 punt**).

- **Tipologia i periodicitat dels canvis (fins un màxim de 2 punts)**

Per tal de mesurar el grau de creixement evolutiu del producte, es valorarà quines tipologies de releases fomenta el producte, la tipologia de desplegaments tant de gran magnitud (major releases) com de menor magnitud (minor releases) i sobretot la periodicitat de les mateixes.

**Comunitat (fins un màxim de 4 punts)**

Es valorarà la capacitat d'ampliar o estendre la Plataforma d'Atenció Ciutadana per mitjà d'una comunitat d'aplicacions facilitada pel fabricant de la solució CRM, i on els proveïdors certificats en la solució aporten i la incrementen.

Per tal de mesurar la maduresa i l'evolució de la comunitat d'aplicacions, es valorarà:

- Grandària de la comunitat en termes de nombre d'aplicacions
- Grau de creixement de la mateixa
- Rapidesa en la posada en servei de les solucions de la comunitat sense desenvolupament de codi

- **Cas d'ús d'atenció al ciutadà/na (fins un màxim de 10 punts) (CIP)**

Es valorarà el desenvolupament d'un cas d'ús pràctic de la nova Plataforma d'Atenció Ciutadana.

Aquesta valoració permetrà mesurar el coneixement del licitador en implantacions de la solució proposada en el sector de serveis d'atenció a la ciutadania.

També permet mesurar com la solució proposada dona compliment a un cas d'ús quotidià.

*Un ciutadà/na truca al canal telefònic per demanar informació sobre el procediment de registre de parella estable. L'agent d'atenció que rep la trucada l'informa dels requisits, i li envia un **sms** amb l'enllaç al tràmit electrònic per fer la sol·licitud via web.*

*Quan el ciutadà/na es disposa a realitzar el tràmit, se n'adona de les dificultats per acabar-lo i utilitza la **Bústia de contacte** per fer una consulta.*

*La petició arriba al servei d'atenció digital, on un agent li comenta que aquest tràmit requereix de la presentació d'un document i li comenta que ha d'anar presencialment a una oficina d'atenció ciutadana. L'agent utilitza l'aplicació de **Cita prèvia** per reservar-li la cita a l'oficina més propera.*





*Dies després, el ciutadà/na es presenta a l'oficina, on un agent d'atenció presencial utilitza l'aplicació de **tramitació atesa** per ajudar-lo a completar el tràmit i registrar el document a la solució **s@rcat**.*

*La setmana següent, el ciutadà/na torna a trucar al canal telefònic per saber en quin estat està la seva sol·licitud. L'agent consulta la solució **Frontal d'agents** per saber l'estat de l'expedient i l'informa que ja aquest ja s'ha resolt.*

Aquest cas d'ús es puntua segons les 4 categories següents:

- **Capacitats de producte** com a mesura de l'eficiència i agilitat en el procés de resolució del cas d'ús proposat de manera ràpida i efectiva mitjançant els recursos que proporciona la Plataforma d'Atenció Ciutadana proposada (time-to-market) (**fins a un màxim de 2,5 punts**).
  - **Proactivitat** com a mesura per accelerar respostes, minimitzar consultes i queixes, i en definitiva, millorar l'experiència ciutadana, anticipant-se a necessitats (**fins a un màxim de 2,5 punts**).
  - **Millora de l'operativa de l'agent** per a que sigui més eficient i més ràpid i permeti augmentar la seva qualitat d'atenció (**fins un màxim de 2,5 punts**).
  - Fomentar l'**adherència a producte**, per mitjà de l'ús del seu estàndard (**fins un màxim de 2,5 punts**).
- **Cas d'ús sobre l'escalabilitat del servei (fins un màxim de 10 punts) (CIP)**

Es valorarà el desenvolupament d'un cas d'ús pràctic de la nova Plataforma d'Atenció Ciutadana. Aquesta valoració permetrà mesurar el grau d'escalabilitat del servei en front de pics no previstos de la demanda.

*Existeix un servei d'atenció del canal digital que està segmentat en diversos grups. Cada grup està especialitzat en una matèria específica, i compta amb un nombre determinat d'agents operadors experts en aquest àmbit, però també compta amb un nombre reduït d'agents operadors que tenen un coneixement més transversal.*

*De forma sobrevinguda, el canal d'atenció digital rep un pic de peticions sobre una matèria concreta, i el grup especialitzat que s'encarrega d'atendre-les comença a acumular moltes peticions en espera.*

Es demana explicar com es resoldria aquest cas d'ús amb la nova Plataforma d'Atenció Ciutadana amb l'objectiu de mantenir la qualitat del servei.

Els aspectes clau que es tenen en compte per aquesta valoració són:



- **Eficiència i eficàcia del servei.** Eficàcia per valorar que la Plataforma permet resoldre la casuística plantejada però també amb eficiència per aconseguir-ho en el menor temps i mínim esforç possible (**fins un màxim de 2,5 punts**).
- **Autonomia d'un agent supervisor en la gestió de l'enrutament,** ja que els agents supervisors són els coneixedors de les regles d'enrutament per distribuir el servei (**fins un màxim de 2,5 punts**).
- **Escalabilitat de les peticions en situacions d'alta demanda** per valorar com el producte permet escalar per sobre del dimensionament previst inicialment (**fins un màxim de 2,5 punts**).
- **Usabilitat.** Es valorarà la facilitat d'ús de la Plataforma per als perfils agents i supervisors (**fins un màxim de 2,5 punts**).



- **Proposta d'equip tècnic i model organitzatiu (fins un màxim de 3 punts) (CIP)**

Es valora la composició i organització de l'equip tècnic proposat per sobre del requerit al plec de prescripcions tècniques, atès que és un element clau per aconseguir l'excel·lència en l'execució dels serveis requerits, donada la seva implicació directa en la prestació del mateix.

Es valora també la idoneïtat dels recursos proposats (nombre, coneixements, experiència i certificacions entre d'altres), així com l'adequació de l'equip tècnic (nombre de recursos i perfils) a les característiques particulars de cada component del servei, segons les tasques a desenvolupar per cada rol.

- Els professionals i rols proposats, i la seva experiència en projectes i serveis vinculats al desenvolupament, construcció i manteniment de solucions basades en el producte CRM proposat, sempre que aquests es corresponguin amb l'abast dels treballs a realitzar descrits en el punt 3 *Descripció de la solució* del Plec de Prescripcions Tècniques (**fins a un màxim d'1 punt**). (CIP)
- El dimensionament de l'equip proposat tenint en compte la seva dedicació, per cobrir les necessitats de cadascun dels serveis especificats en l'apartat 2 del Plec Tècnic de Prescripcions Tècniques. (**fins a un màxim d'1 punt**). (CIP)
- El pla de cobertura del servei tenint en compte la resposta a noves necessitats de diferent dificultat tècnica i/o per cobrir l'absència d'algun professional que el servei no trobi afectat i mantenir el nivell de qualitat dels ANS. S'atendrà als rols dels professionals assignats d'acord les dificultats tècniques identificades que puguin requerir d'un pla de cobertura, la disponibilitat de disposar de professionals de tots els rols definits per cobrir qualsevol absència i la disponibilitat horària dels professionals (**fins a un màxim d'1 punt**). (CIP)

- **Visió estratègica (fins un màxim de 7 punts) (CIP)**

La visió estratègica del projecte ha de ser inspiradora i motivadora, proporcionant una imatge clara i atractiva del futur desitjat més enllà de l'abast d'aquesta contractació. Ha de ser realista i coherent amb la visió de la DGSEC, tal i com s'especifica en l'apartat 3.1.1. *Visió i Objectius* del Plec de Prescripcions Tècniques.



La visió estratègica també pot incloure elements com el valor o benefici que s'espera obtenir d'aquest mateix projecte, o l'impacte que es busca aconseguir amb l'abast i els resultats del mateix.

Per avaluar el nivell de coneixement de l'empresa adjudicatària en relació als serveis d'atenció a la ciutadania amb una perspectiva estratègica, es tindran en compte les propostes relacionades amb:

- Serveis personalitzats i proactius al ciutadà/na **(fins a un màxim de 2 punts)**
- Extensió del servei cap a la instància CRM del servei 012 un cop expiri el seu contracte **(fins a un màxim de 2 punts)**
- Extensió del servei cap a altres àmbits departamentals, i/o serveis d'atenció existents a la Generalitat de Catalunya **(fins a un màxim de 2 punts)**
- Model de relació amb el fabricant per tal d'optimitzar l'execució del objecte de contractació **(fins a un màxim d'1 punt)**

*La valoració de l'apartat de solució tècnica té per objectiu determinar la capacitat de resposta de cada un dels licitadors, la comprensió de la problemàtica associada a la transformació, l'aportació de valor respecte a les funcions i activitats proposades al Plec de Prescripcions Tècniques i l'adequació de les propostes a les característiques específiques dels serveis a realitzar.*

#### Valoració i puntuació dels criteris valorables mitjançant judici de valor

La proposta tècnica es valorarà en relació amb els criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Cadascun dels criteris es valorarà en una escala de 0 al màxim de punts establerts en cada apartat, en la que 0 correspondrà a una valoració que no fa cap aportació sobre els mínims exigits i la màxima puntuació correspondrà a l'aportació que representi el major valor afegir per sobre dels mínims exigits, d'acord amb les pautes establertes anteriorment.

Per a cadascun dels criteris sotmesos a judici de valor es realitzarà una valoració tècnica atenent als aspectes valorables indicats en cadascun dels criteris.

En el cas que una oferta iguali o superi el 80% de la valoració de cada criteri/subcriteri amb identitat pròpia (identificat amb CIP), s'obtindrà la puntuació final aplicant la fórmula de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, aprovada per la Direcció General de Contractació Pública, que és la següent:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$



On:

$P_{op}$  és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar.

$P$  és la puntuació màxima de l'apartat.

$VT_{op}$  és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

$VT_{mv}$  és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

La puntuació resultant de l'aplicació de la fórmula s'arrodonirà a dues (2) xifres decimals.

D'acord amb l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública, l'adjudicació dels contractes ha de garantir una comparació objectiva del valor relatiu de les ofertes dels licitadors que permeti determinar, en condicions de competència efectiva, quina és l'oferta econòmicament més avantatjosa, avaluada sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

Per conèixer quina proposició té una millor relació qualitat-preu, cal valorar per igual ambdós criteris, el de qualitat, i el de preu. Així la valoració i posterior puntuació de la proposició econòmica i de la proposició tècnica, s'ha de fer amb els mateixos paràmetres, de manera que es garanteixi que si a la millor oferta econòmica se li atribueix la millor puntuació possible, la millor proposta tècnica també ha d'obtenir la millor puntuació possible. Així mateix, la puntuació de les proposicions que presentin els licitadors ha de ser proporcional, de manera que la diferència de qualitat i preu entre les diferents proposicions es reflecteixi de forma proporcional en la puntuació.

En aquest sentit, i per tal de donar compliment a la directriu, s'estableix que els criteris amb identitat pròpia (CIP) són aquells que aportaran més qualitat a les ofertes i requereixen una major exigència als licitadors en el moment de valorar-les, i per tant, se'ls aplicarà la fórmula de ponderació anterior.



## Criteris valorables de forma automàtica

Criteris Automàtics 50	Oferta econòmica	40	15	Oferta econòmica dels Serveis de construcció i desenvolupament
			10	Oferta econòmica dels Serveis de manteniment recurrents
			15	Oferta econòmica dels Serveis de manteniment sota demanda
	criteris de valoració objectiva	10	5	Certificacions
			2	Mesures de qualitat laboral
			3	Acceleradors

- **Oferta econòmica (fins un màxim de 40 punts)**

### **Serveis de construcció i desenvolupament (fins un màxim de 15 punts)**

*S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.*

En aquest apartat es valorarà la proposta econòmica del servei, amb preus a tant alçat, segons valor "Import de l'oferta econòmica" de l'annex "Model d'oferta econòmica".

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$$

On

Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar.

Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat.

Om: És la millor oferta d'"Import de l'oferta econòmica" rebuda.

Ov: És l'oferta d'"Import de l'oferta econòmica" a valorar.

IL: És l'import màxim de licitació.

VP: Valor de ponderació

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 4 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 4 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

### **Serveis de manteniment recurrents (fins un màxim de 10 punts)**

En aquest apartat es valorarà la proposta econòmica del servei, amb preus a tant alçat, segons valor "Import de l'oferta econòmica" de l'annex "Model d'oferta econòmica".

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de



fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$$

On

Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar.

Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat.

Om: És la millor oferta d'"Import de l'oferta econòmica" rebuda.

Ov: És l'oferta d'"Import de l'oferta econòmica" a valorar.

IL: És l'import màxim de licitació.

VP: Valor de ponderació

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 4 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 4 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

### Serveis de manteniment sota demanda (fins un màxim de 15 punts)

En aquest apartat es valorarà la proposta econòmica dels serveis de manteniment sota demanda, amb preus unitaris, segons el valor "Import total ofert" per a cada Tipus d'evoluti definit pels "Serveis tecnològics sota demanda" (petits evolutius de manteniment d'aplicacions de l'annex "Model d'oferta econòmica") i d'acord a l'establert a l'apartat 2.3. *Serveis de desenvolupament de petits evolutius* del Plec de Prescripcions Tècniques.

La puntuació, per a cada tipus evolutiu, es distribueix de la manera següent:

Tipus evolutiu	Puntuació
Molt Simple	0
Simple	0
Mig	3
Complex	5
Molt complex	7

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$$

On

Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar per al tipus evolutiu.

Pmax: És la puntuació màxima per al tipus evolutiu.

Om: És la millor oferta d' "Import total ofert" rebuda per al tipus evolutiu.

Ov: És la oferta d' "Import total ofert" a valorar per al tipus evolutiu.

IL: És l'import total màxim de licitació per al tipus evolutiu.

VP: Valor de ponderació.



En aquesta fórmula se li assignarà el valor 4 al valor de ponderació (VP). S'escull un valor de ponderació 4 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu atesa la complexitat tècnica.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

La puntuació d'aquest apartat és la suma de les diferents puntuacions obtingudes per cadascun del tipus evolutiu.

- **Altres criteris valorables de forma automàtica (fins un màxim de 10 punts)**

**a) Certificacions (fins a un màxim de 5 punts)**

Es valorarà fins a 5 punts si alguns o tots els membres de l'equip proposat es troba certificat en la solució CRM de la manera següent:

Certificacions de l'equip	Puntuació
Com a mínim un membre amb una certificació vigent, d'arquitectura d'aplicacions del fabricant de la solució CRM proposada	1 Punt
Com a mínim 2 membres amb 1 certificació vigent cadascú vinculades al llicenciament de la solució CRM proposada	1 Punt
Com a mínim un membre amb 1 certificació vigent de tipus administració expert del fabricant de la solució CRM proposada	1 Punt
Com a mínim un membre amb 1 certificació vigent de tipus Analista/Consultor de negoci del fabricant de la solució CRM proposada	1 Punt
Com a mínim un membre amb 1 certificació vigent de tipus Dissenyador d'Experència d'Usuari (UX) del fabricant de la solució CRM proposada	1 Punt

**b) Mesures de qualitat laboral (fins a un màxim de 2 punts)**

Es valora el compromís del licitador a executar el contracte sota criteris de qualitat laboral.

**Barem de contractació indefinida (2 punts)**

En la valoració es tindrà en compte el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'equip mínim especificat a l'apartat 5.9 del PPT, sempre que sigui superior al 50%.





Contractació indefinida	Puntuació
Igual o inferior al 50%	0 punts
Superior al 50%	2 punts

És important destacar la gran complexitat que suposa la implantació dels serveis especificats a la PTD, per aquest motiu es requereix d'un equip professional amb experiència i estable en el temps. Per assegurar la qualitat del servei que es requereix es valora l'estabilitat laboral de l'equip a l'empresa adjudicatària

### c) **Acceleradors (fins a un màxim de 3 punts)**

Es valorarà fins a 3 punts si la solució tecnològica proposada inclou components tecnològics prèviament desenvolupats en projectes similars, i que permetin accelerar els terminis d'implantació de la plataforma d'atenció ciutadana, concretament en els serveis d'integració de la solució CRM amb els sistemes d'informació definits en el punt 3.5.2 *Serveis d'integració* del plec de prescripcions tècniques.

Certificacions de l'equip	Puntuació
Un component tecnològic accelerador	1 Punt
Entre dos i tres components tecnològics acceleradors	2 Punts
Quatre o més components tecnològics acceleradors	3 Punts

## 8. **Condicions especials d'execució**

Es determinen com a condicions especials d'execució les establertes a l'apartat 33.20 *Condicions especials d'execució* dels contractes basats del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc.

## 9. **Subcontractació**

Es determinen com a condicions de subcontractació les establertes a l'apartat 33.23 *Subcontractació dels contractes basats* del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc.



La limitació de la subcontractació dels rols i serveis definits en aquesta contractació, ve motivada per la necessitat d'assegurar que les activitats de gestió organitzativa i comunicació amb el responsable del contracte del CTTI es duen a terme per l'empresa adjudicatària. De tal manera, s'assegura així un control del contracte per part del CTTI i una correcta execució de l'objecte del contracte.

**D'acord amb allò que s'ha exposat,**

**PROPOSO**

Que s'iniciï la contractació administrativa dels serveis de construcció, desenvolupament i manteniment de la Plataforma d'Atenció Ciutadana, a càrrec dels pressupostos de l'any 2024 i següents amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de Plecs de Prescripcions Tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora, convidant totes les empreses/UTES homologades en el lot.

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

**Montse Muñoz Moreno**

Directora

Direcció Executiva de Transformació i Productes Transversals



**Unió Europea**  
**Fons Europeu**  
**de Desenvolupament Regional**

## Annex. Justificació del preu

Per calcular el pressupost base de licitació s'ha partit d'una estimació d'esforç (hores) dedicat per cadascuna de les activitats que es duran a terme i dels diferents perfils professionals, per permetre l'assoliment de les diferents tasques a realitzar.

- Per els serveis de construcció i desenvolupament, prenent com a referència la criticitat, la complexitat i la magnitud de serveis similars executats en els contractes d'aprovisionament i manteniment d'aplicacions (CCPP/CTTI/2011).

Serveis de construcció i desenvolupament	Esforç (hores)
Anàlisi de requisits (programari i sistemes)	888
Anàlisi funcional	2.674
Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i sistemes)	537
Disseny detallat (programari)	1.248
Construcció, proves unitàries (programari) i integració	4.456
Proves de qualificació (Inclou rendiment, qualitat i seguretat, si escau)	2.674
Instal·lació del programari	533
Suport a l'acceptació del programari	2.674
Gestió del canvi	1.248
Pas a manteniment i/o post-implantació	893
<b>Total</b>	<b>17.825</b>

- Per els serveis de manteniment, prenent com a referència la tipologia de tecnologies i actuacions descrites a l'abast de l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions.

Serveis de manteniment (Serveis tecnològics recurrents)	Esforç (hores)
Gestió operativa	1.000
Suport a usuaris (funcional, tècnic i operatiu)	2.600
Manteniment d'aplicacions (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic)	2.000
Oficina tècnica	1.200
<b>Total</b>	<b>6.800</b>

- Per l'estimació dels serveis de manteniment (Serveis tecnològics sota demanda), s'ha considerat l'execució de diferents tipologies de petits evolutius de manteniment, tenint en compte la seva complexitat, realitzats en aplicacions de dimensions i característiques similars, i implementades sobre la mateixa tecnologia (dins l'abast de l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions).



Tipus evolutiu	Nombre evolutius estimats	Mitjana esforç evolutiu (h)	Esforç (hores)
Molt Simple	0	40	0
Simple	0	120	0
Mig	5	240	1.200
Complex	10	360	3.600
Molt Complex	10	720	7.200
<b>Total</b>			<b>12.000</b>

Posteriorment s'ha determinat el cost/hora empresa de cadascun dels perfils. Aquest s'ha calculat tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses de consultoria i recursos humans (Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters), corresponents al darrer exercici publicat vigent (2022) a gener de l'any en curs, que comprenen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors. S'ha pres com a referència el salari anual, segons anys d'experiència, dels perfils TIC que més s'ajusten als professionals requerits per executar el servei, assimilant els perfils de referència a l'entorn tecnològic ET3, definit a l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions en funció de la complexitat tècnica i la família de tecnologies associada.

El cost/empresa hora dels perfils corresponent a l'entorn ET3, resulta de la mitjana de les diferents xifres salarials dels estudis referenciats un cop incrementades en un 35% en concepte de Seguretat Social, de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i els de vigilància i salut a càrrec de l'empresa considerant el cost resultant (cost total anual) per 1.760 hores<sup>1</sup>.

Per tant, prenent com a base de càlcul l'entorn ET3, s'ha projectat l'import corresponent als entorns ET1-ET2 i ET4-ET5 aplicant el percentatge mig d'increment entre entorns definit en l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions, un 4% per ET1-ET2 i un 10% per ET4-ET5 respectivament, en considerar que aquestes diferències continuen vigents a nivell de mercat.

Atenent a les premisses anteriors, es determinen els següents costos/hora empresa per cada entorn tecnològic:

Perfils professionals	Cost/hora empresa màxim (Sense IVA)				
	ET1	ET2	ET3	ET4	ET5
Cap de projecte	59,33 €	59,33 €	57,05 €	62,76 €	62,76 €
Arquitecte	50,86 €	50,86 €	48,90 €	53,79 €	53,79 €
Consultor/Analista	41,18 €	41,18 €	39,60 €	43,56 €	43,56 €
Analista/Desenvolupador	34,30 €	34,30 €	32,98 €	36,28 €	36,28 €
Desenvolupador	28,12 €	28,12 €	27,04 €	29,74 €	29,74 €

Per al càlcul del preu corresponent a l'objecte concret, s'ha fixat l'entorn ET5 com a entorn de treball corresponent, atès que les tecnologies utilitzades en el desenvolupament i el coneixement tècnic necessari per assolir l'objecte d'aquesta licitació s'assimilarien dins la

<sup>1</sup> Es defineixen 1.760 hores anuals atès que s'ha estimat una jornada laboral setmanal de 40 hores i 30 dies de vacances a l'any.

família tecnològica de Paquets (SAP i ERPs) tal com queda definida a l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions.

Atenent als diferents perfils definits, el seu esforç i el cost/empresa hora a aplicar a cadascun d'ells, l'import total dels costos de personal és d'1.534.014,78 € tal i com es detalla a continuació:

Serveis de construcció i desenvolupament:

Perfil	Esforç (hores)	Cost/hora empresa	Import
Cap de projecte	1.246	62,76 €	78.198,96 €
Arquitecte	3.210	53,79 €	172.665,90 €
Consultor/Analista	4.991	43,56 €	217.407,96 €
Analista/Desenvolupador	4.456	36,28 €	161.663,68 €
Desenvolupador	3.922	29,74 €	116.640,28 €
	<b>17.825</b>		<b>746.576,78 €</b>

Una vegada aplicat sobre l'import total dels serveis de construcció i desenvolupament els percentatges del 20% i 10%, corresponents als costos indirectes i al benefici industrial respectivament, resulta un import de **985.481,35** euros per el consum dels serveis.

Serveis de manteniment:

*Serveis tecnològics recurrents*

Perfil	Esforç (hores)	Cost/hora empresa	Import
Cap de projecte	476	62,76 €	29.873,76 €
Arquitecte	1.224	53,79 €	65.838,96 €
Consultor/Analista	1.904	43,56 €	82.938,24 €
Analista/Desenvolupador	1.700	36,28 €	61.676,00 €
Desenvolupador	1.496	29,74 €	44.491,04 €
	<b>6.800</b>		<b>284.818,00 €</b>

Una vegada aplicat sobre l'import total dels serveis tecnològics recurrents els percentatges del 20% i 10%, corresponents als costos indirectes i al benefici industrial respectivament, resulta un import de **375.959,76** euros per el consum dels serveis.



*Serveis tecnològics sota demanda*

Perfil	Esforç (hores)	Cost/hora empresa	Import
Cap de projecte	840	62,76 €	52.718,40 €
Arquitecte	2.160	53,79 €	116.186,40 €
Consultor/Analista	3.360	43,56 €	146.361,60 €
Analista/Desenvolupador	3.000	36,28 €	108.840,00 €
Desenvolupador	2.640	29,74 €	78.513,60 €
	<b>12.000</b>		<b>502.620,00 €</b>

Una vegada aplicat sobre l'import total dels serveis tecnològics sota demanda els percentatges del 20% i 10%, corresponents als costos indirectes i al benefici industrial respectivament, resulta un import de **663.458,40** euros per el consum dels serveis.

Per al consum dels serveis tecnològics sota demanda es determinen cinc (5) tipus diferents d'evoluti, d'acord a l'establert a l'apartat 2.3.1. *Classificació del desenvolupament de petits evolutius* del Plec de Prescripcions Tècniques. El preu d'aquests serveis ve determinat per una mitjana de durada prevista per cadascun dels tipus d'evoluti en funció de la seva classificació i pel cost mig hora, que inclou costos indirectes i benefici industrial, establert en 55,29 euros/hora.

Tipus evolutiu	Mitjana d'hores (h)	Cost mig/hora	Import evolutiu
Molt Simple	40	55,29 €	2.211,60 €
Simple	120		6.634,80 €
Mig	240		13.269,60 €
Complex	360		19.904,40 €
Molt Complex	720		39.808,80 €

En conclusió, en base als càlculs detallats anteriorment es determina un import de costos directes d'1.534.014,78 € (IVA exclòs).

D'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis professionals de construcció, desenvolupament i manteniment es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent, resultant un import base de licitació pels serveis de construcció, desenvolupament i manteniment de la Plataforma d'Atenció Ciutadana, s'ha determinat a tant alçat i preus unitaris a 2.024.899,51 euros (sense IVA):



Concepte	Import	Observacions
<b>Costos Directes</b>		
Costos de personal	1.534.014,78 €	Salariis, S.S., formació i riscos laborals
Altres costos directes	0,00 €	
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>1.534.014,78 €</b>	
<b>Costos Indirectes</b>		
Despeses Generals	306.802,96 €	20% <sup>2</sup>
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>	<b>306.802,96 €</b>	
SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR	<b>1.840.817,74 €</b>	
<b>Benefici Industrial</b>		
Benefici Industrial	184.081,77 €	10% <sup>3</sup>
<b>TOTAL SENSE IVA</b>	<b>2.024.899,51 €</b>	
<b>TOTAL AMB IVA</b>	<b>2.450.128,41 €</b>	21%

<sup>2</sup> Els imports d'aquests conceptes s'han determinat d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de lo establecido en la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público" en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.

<sup>3</sup> Veure nota 2.





## Annex. Detall del MQE

### Serveis de Desenvolupament

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau			
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4
AP-DS-01	Lliurables projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables	Percentatge de lliurables projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables	DS	Nombre de lliurables del projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables / Total lliurables del projecte/aplicació	Semestral (durada > 1 any) Fi Contracte	80%	90%	100%	100%
AP-DS-02	Defectes no identificats per l'equip de proves	Percentatge de defectes no trobats per l'equip de proves.	DS	Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació / (Nombre de defectes trobats per l'equip de proves + Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació)	Semestral (durada > 1 any) Fi Contracte	40%	25%	5%	0%
AM-DS-03	Incompliment data pactada de lliuraments	Percentatge d'incompliment de la data pactada de lliuraments (tant dels lliuraments efectuats com dels pendents de lliurament)	DS	Nombre de lliuraments fora de termini (tant realitzats com pendents) / Nombre de lliuraments total	Semestral (durada > 1 any) Fi Contracte	30%	15%	5%	0%

### Serveis de Manteniment



Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau			
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4
AP-MC-04	Correctius reoberts en el període	Nombre de correctius reoberts en el període	MC	Nombre de correctius reoberts en el període	Semestral	15	10	5	0
AP-MP-01	Degradació del software per increment de correctius	Creixement percentual en nombre de correctius	MP	(Nombre de correctius del període en curs - Nombre de correctius del període anterior) / Nombre de correctius del període anterior	Semestral	15%	10%	5%	0%
AP-MP-02	Lliurables aplicació a mantenir actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables	Percentatge de lliurables de l'aplicació a mantenir actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables	EV	Nombre de lliurables de l'aplicació a mantenir actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables / Total lliurables de l'aplicació a mantenir	Semestral	80%	90%	100%	100%