



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona
Departament Tecnologies Informació i Comunicació

C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC A OPERACIONS, ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES, COMUNICACIONS I SEGURETAT DE LA XARXA INFORMÀTICA DE L'IMHAB, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

1. Objecte

L'objecte del present contracte és el servei de suport i atenció als usuaris (Helpdesk) en la utilització dels equips informàtics i la administració dels sistemes de comunicacions, seguretat de la xarxa informàtica, administració dels sistemes d'exploració i gestió de les infraestructures informàtiques sota la supervisió dels serveis de TIC de l'IMHAB.

2. Necessitat del contracte

L'IMHAB disposa d'una arquitectura tecnològica i d'uns equips informàtics moderns que inclou:

- Diverses connexions a internet i entre seus.
- Sais, routers, racks, sistema de cablejat, patch panels, fuetons, switchos, etc.
- Un entorn estàndard d'usuari, subministrament d'equips, portàtils, tauletes, impressores i programari.

El motiu d'aquesta contractació es la necessitat d'obtenir un servei de suport tècnic a l'actual entorn tecnològic i a la seva evolució considerant els següents aspectes:

- Disposar d'un model de serveis totalment integrat a l'organització, on el seu desenvolupament es realitzi de forma externa de forma que s'adapti als objectius actuals i futurs i amb la transparència a la seva organització interna.
- La prestació del servei amb els nivells de qualitat requerits.
- La prestació del servei per part d'un equip tècnic altament qualificat.
- L'evolució i el creixement del propi departament envers al coneixement tecnològic, definició de processos de serveis i implantació de mètodes de treball.
- Obtenir un model de gestió i control del servei que permeti una activitat pro-activa en la presa de decisions.
- Generar i disposar de coneixement sobre els processos i l'activitat i resultats del servei i de les seves relacions amb altres activitats operatives del departament.
- Incorporar de forma progressiva la implantació interna de les millors pràctiques d' ITIL en la prestació de serveis TIC.
- Obtenir un sistema de millora continua dels propis serveis.

Es considera, per tant, que, segons prescriu l'article 116.4.e) hi ha una clara i proporcional vinculació entre l'objecte i la necessitat satisfeta amb el contracte.



- No disponibilitat de mitjans humans i/o materials propis per realització pròpia de l'objecte contractual.

L'IMHAB no pot efectuar directament la prestació objecte del contracte, donat que no disposa de mitjans humans i materials suficients per a implementar les tasques objecte del contracte, mantenint i optimitzant al mateix temps l'operativa diària dels serveis.

3. Pressupost base màxim de licitació i Valor estimat del contracte

El **pressupost base de licitació** és de 145.899,89 euros IVA inclòs, que es desglossa en de 120.578,42 euros de base i 25.321,47 euros corresponents a l'IVA al tipus del 21,00 %.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes és el següent:

Costos directes	Import €
Costos salarials	71.952,75 €
Seguretat Social (33%)	23.744,41 €
TOTAL	95.697,16 €

Costos indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura (6%)	5.741,83€
Benefici industrial (20%)	19.139,43 €
TOTAL	24.881,26€

TOTAL DE COSTOS	120.578,42 €
------------------------	---------------------

Per al càlcul dels costos salarials s'han tingut en compte preus de mercat, atès que no hi ha cap conveni o tarifa col·legial que s'ajusti econòmicament als perfils requerits per a les cobrir les necessitats objecte d'aquest contracte. En concret, s'han tingut en compte els següents perfils professionals:

- 1 Cap de projectes (que lideri l'actuació de l'equip de treball i tingui contacte directe amb l'equip del IMHAB), amb un salari brut anual de 45.277,00 € i una dedicació del 20%.
- 1 Tècnic/a sènior Sistemes, Comunicacions i Seguretat, amb un salari brut anual de 33.282,93 € i amb una dedicació del 100%.
- 1 Tècnic/a d'Instal·lacions, amb un salari brut anual de 29.614,42 € i amb una dedicació del 100%.

Perfil	Salari anual mercat	% dedicació al contracte	Salari contracte	Seguretat Social (33 %)	Total
Cap de projectes	45.277,00 €	20 %	9.055,40 €	2.988,28 €	12.043,68 €
Tècnic/a Sènior	33.282,93 €	100 %	33.282,93 €	10.983,37 €	44.266,30 €
Tècnic/a Instal·lacions	29.614,42 €	100 %	29.614,42 €	9.772,76 €	39.387,18 €
Total	108.174,68 €		71.952,75 €	23.744,41 €	95.697,16 €

El **Valor estimat del contracte (VEC)** és de QUATRE-CENTS VUITANTA-DOS MIL TRES-CENTS TRETZE EUROS I SEIXANTA-VUIT CÈNTIMS (**482.313,68€**), desglossat per anualitats de la següent manera:

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes	VE altres conceptes	SUMA
Primer	120.578,42€				120.578,42€
Segon		120.578,42€			120.578,42€
Tercer		120.578,42€			120.578,42€
Quart		120.578,42€			120.578,42€
Total	120.578,42€	361.735,26€			482.313,68€

4. Justificació del perquè no es divideix en lots

D'acord amb la previsió de l'article 99.3 LCSP, es considera necessari no dividir el contracte en lots, atès que en tractar-se d'un servei de suport tan especialitzat i referit a una arquitectura tecnològica tan concreta, la necessitat de coordinar els diferents contractistes en cas d'una divisió del concurs en lots faria excessivament difícil l'execució del mateix des del punt de vista tècnic i organitzatiu.

5. Durada del contracte



La durada d'aquest contracte serà d'1 any, a comptar des del dia següent a la formalització del contracte. El contracte es podrà prorrogar, per acord de l'òrgan de contractació, fins a 3 anys més.

6. Requeriments de solvència

6.1 Solvència econòmica i financera

Es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica i financera següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte:

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 igual o superior de 150.000 euros.

En el cas de què 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.

6.2 Solvència tècnica o professional

Donades les característiques del contracte, es considera adient que els licitadors puguin acreditar una solvència tècnica relacionada amb els serveis executats i el personal tècnic adscrit al contracte:

- D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims 3 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 80.000 euros.

El criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament de la Llei de Contractes

de les Administracions Públiques (RLCAP), Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígit dels respectius codis CPV.

- D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP, el personal tècnic, participant en el contracte, han de tenir els títols o acreditacions acadèmics o professionals i l'experiència següents:
 - Titulació acadèmica mínima de Enginyeria superior en Informàtica, o Enginyeria superior en Telecomunicacions o el seu equivalent en grau, de la persona que executi les tasques pròpies del perfil de Cap de projectes, amb un experiència en tasques mínima de tres anys en aquestes tasques.
 - Titulació acadèmica mínima Enginyeria tècnica en Informàtica de Sistemes o Gestió o Enginyeria tècnica en Telecomunicacions o el seu equivalent en grau, de la persona que executi les tasques pròpies del perfil de Tècnic/a sènior Sistemes, Comunicacions i Seguretat, amb una experiència mínima de tres anys en aquestes tasques.
 - Titulació acadèmica mínima de Batxillerat Superior, Formació Professional de segon grau, o equivalent de la persona que executi les tasques pròpies del perfil de Tècnic/a d'Instal·lacions, amb una experiència mínima de dos anys en aquestes tasques.

6.3 Classificació

Les empreses poden, alternativament, substituir la solvència econòmica i financera i tècnica o professional per la classificació empresarial que s'assenyala a continuació:

- Grup V Subgrup 3 Categoria 1

7. Assegurança

Assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de CINQUANTA-MIL EUROS (50.000,00 €).

8. Procediment d'adjudicació

Atès el valor estimat del contracte, la seva adjudicació es realitzarà mitjançant procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada, garantint la màxima concurrència i competitivitat per tal d'obtenir la millor relació qualitat-preu.



9. Criteris d'adjudicació

Els criteris i aspectes que serviran de base per a l'adjudicació d'aquest contracte, tots de valoració automàtica, són els següents per ordre decreixent de puntuació màxima:

1. Per l'oferta econòmica, fins a 35 punts
2. Per la reducció en el termini de solució de les incidències ordinàries, fins a 10 punts
3. Per la reducció en el termini de solució de les incidències urgents, fins a 10 punts
4. Per la reducció en el termini de solució de les incidències crítiques, fins a 10 punts
5. Per la reducció en el termini de solució de les sol·licituds, fins a 10 punts
6. Per la rapidesa en la substitució del personal que executi el contracte, fins a 10 punts
7. Per l'experiència addicional dels membres de l'equip tècnic, fins a 5 punts
8. Per la contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fins a 5 punts
9. Per les titulacions acadèmiques de les persones que executin el contracte, fins a 5 punts

Total puntuació: **100 punts**

1. Per l'oferta econòmica, fins a 35 punts

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 i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març, modificada pel Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018:

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

Les ofertes seran considerades anormals o desproporcionades quan concorrin les circumstàncies previstes a la clàusula 10.4 del Plec de clàusules administratives particulars.

Les fraccions percentuals s'arrodoniran inferiorment quan siguin inferiors a mig punt i s'arrodoniran superiorment quan siguin iguals o superiors a mig punt percentual. Tots els percentatges es calcularan amb dos decimals.

2. Per la reducció en el termini de solució de les incidències ordinàries, fins a 10 punts.

Prenent com a referència el termini de solució de les incidències ordinàries establert en l'apartat 3.13 del plec de prescripcions tècniques (18 hores), es valorarà la reducció del termini amb la següent ponderació:

PROPOSTA	PUNTS
Per la reducció d'una hora del termini de solució de la incidència ordinària	1 punt
Per la reducció de dues hores del termini de solució de la incidència ordinària	2 punts
Per la reducció de tres hores del termini de solució de la incidència ordinària	3 punts
Per la reducció de quatre hores del termini de solució de la incidència ordinària	4 punts
Per la reducció de cinc hores del termini de solució de la incidència ordinària	5 punts
Per la reducció de sis hores del termini de solució de la incidència ordinària	6 punts
Per la reducció de set hores del termini de solució de la incidència ordinària	7 punts
Per la reducció de vuit hores del termini de solució de la incidència ordinària	8 punts
Per la reducció de nou hores del termini de solució de la incidència ordinària	9 punts
Per la reducció de deu hores del termini de solució de la incidència ordinària	10 punts

3. Per la reducció en el termini de solució de les incidències urgents, fins a 10 punts.

Prenent com a referència el termini de solució de les incidències urgents establert en l'apartat 3.13 del plec de prescripcions tècniques (4 hores), es valorarà la reducció del termini amb la següent ponderació:

PROPOSTA	PUNTS
Per la reducció d'una hora del termini de solució de la incidència urgent	5 punts
Per la reducció de dues hores del termini de solució de la incidència urgent	10 punts

4. Per la reducció en el termini de solució de les incidències crítiques, fins a 10 punts.

Prenent com a referència el termini de solució de les incidències crítiques establert en l'apartat 3.13 del plec de prescripcions tècniques (4 hores), es valorarà la reducció del termini amb la següent ponderació:

PROPOSTA	PUNTS
Per la reducció d'una hora del termini de solució de la incidència crítica	5 punts
Per la reducció de dues hores del termini de solució de la incidència crítica	10 punts

5. Per la reducció en el termini de solució de les sol·licituds, fins a 10 punts.

Prenent com a referència el termini de solució de les sol·licituds establert en l'apartat 3.13 del plec de prescripcions tècniques (48 hores), es valorarà la reducció del termini amb la següent ponderació:

PROPOSTA	PUNTS
Per la reducció de sis hores del termini de solució de la sol·licitud	1 punt
Per la reducció de vuit hores del termini de solució de la sol·licitud	2 punts
Per la reducció de deu hores del termini de solució de la sol·licitud	3 punts
Per la reducció de dotze hores del termini de solució de la sol·licitud	4 punts
Per la reducció de catorze hores del termini de solució de la sol·licitud	5 punts
Per la reducció de setze hores del termini de solució de la sol·licitud	6 punts
Per la reducció de divuit hores del termini de solució de la sol·licitud	7 punts
Per la reducció de vint hores del termini de solució de la sol·licitud	8 punts
Per la reducció de vint-i-dos hores del termini de solució de la sol·licitud	9 punts
Per la reducció de vint-i-quatre hores del termini de solució de la sol·licitud	10 punts

6. Per la rapidesa en la substitució de baixes no previstes del personal que executi el contracte, fins a 10 punts.

Es valorarà la immediatesa en la substitució de baixes no previstes, de la següent manera:

PROPOSTA	PUNTS
Per la substitució de baixes no previstes en menys de quatre hores	5 punts
Per la substitució de baixes no previstes en menys de dues hores	10 punts

7. Per l'experiència addicional dels membres de l'equip tècnic, fins a 5 punts

Prenent com a referència els perfils professionals del personal que han d'executar el contracte, d'acord amb l'apartat 4.7 del plec de prescripcions tècniques, es valorarà l'increment de l'experiència professional dels membres de l'equip de la següent manera:

- Per al perfil de Cap de projectes: 1 punt per cada any d'experiència addicional amb un màxim de 2 punts.
- Per al perfil de Tècnic/a sènior Sistemes, Comunicacions i Seguretat: 1 punt per cada any d'experiència addicional amb un màxim de 2 punts.
- Per al perfil de Tècnic/a d'Instal·lacions: 1 punt per cada any d'experiència addicional amb un màxim d'1 punt.

El compliment d'aquest criteri s'haurà d'acreditar, en el moment de la presentació de la proposta (sobre digital número 2), mitjançant l'aportació dels títols acadèmics en format pdf acompanyats de la documentació relativa a l'experiència, que s'acreditarà amb l'informe de vida laboral, acompanyat de certificats d'empresa, contractes o de qualsevol altre document que la justifiqui, llevat de currículums que en cap cas seran acceptats.

Per a la valoració d'aquest criteri, les licitadores hauran de complimentar l'annex 6 del PCAP i adjuntar la documentació acreditativa del paràgraf anterior.

8. Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fins a 5 punts

Considerant el nombre mínim de persones treballadores i els perfils professionals corresponents que s'estableix en la clàusula 4.7 del PPT (una persona per perfil), es valorarà, com a garantia d'una execució més eficient del contracte que es licita, l'estabilitat laboral al si de l'empresa de les persones treballadores especificades en el PPT que executaran el contracte.

L'empresa ha de declarar, respecte de cada persona, el nombre de dies treballats amb l'empresa amb la mateixa modalitat de contracte de treball indefinit en els darrers trenta-sis mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

L'empresa que, segons la informació que faciliti, sumi més dies amb contractació estable de les persones treballadores requerides en la clàusula 4.7 del plec de prescripcions tècniques (una per perfil) rebrà la màxima puntuació. El nombre mínim de dies treballats a partir del qual s'atorgarà la puntuació serà de 365 i el màxim de 1080.

La puntuació es distribuirà atenent els diferents perfils professionals establertes en el PPT de la següent forma:

- Cap de projectes: 2 punts
- Tècnic/a sènior Sistemes, Comunicacions i Seguretat: 2 punts
- Tècnic/a d'Instal·lacions: 1 punt

El compliment d'aquest criteri s'haurà d'acreditar, en el moment de la presentació de la proposta (sobre digital número 2), mitjançant l'aportació, en format pdf, de l'informe de vida laboral.

Per a la valoració d'aquest criteri, les licitadores hauran de complimentar l'annex 6 del PCAP i adjuntar la documentació acreditativa del paràgraf anterior.

9. Per les titulacions acadèmiques de les persones que executin el contracte, fins a 5 punts

Es valorarà, amb mig punt per títol, que les persones que formen l'equip que executi el contracte acrediti la següent titulació acadèmica:

- Microsoft: AWS Certified Solutions Architect
- Microsoft: Azure Administrator Associate
- Microsoft: Azure Management and Implementation
- Microsoft: MEM Endpoint Configuration Manager
- Microsoft: MCSA Windows Server 2016
- Cisco CNNA: Network Fundamentals
- Cisco CCNA: LAN Switching and Wireless
- Cisco: Small Business Technical Overview
- Fortinet: NSE 1-2-3

- Vmware: Vmware certified advanced professional - DCV design

Cada títol només es valorarà amb mig punt, amb independència que l'acreditin més d'un membre de l'equip.

El compliment d'aquest criteri s'haurà d'acreditar, en el moment de la presentació de la proposta (sobre digital número 2), mitjançant l'aportació, en format pdf, de la titulació corresponent.

Per a la valoració d'aquest criteri, les licitadores hauran de complimentar l'annex 6 del PCAP i adjuntar la documentació acreditativa del paràgraf anterior.

10. Justificació criteris d'adjudicació

Els criteris que s'han considerat adequats per adjudicar aquest contracte han estat:

- L'oferta econòmica valora la proposta més avantatjosa en termes econòmics.
- La reducció en el termini de solució de les incidències ordinàries, urgents, crítiques i de les sol·licituds valora una millor eficiència en la resolució de les incidències que puguin sorgir, afavorint, en definitiva, l'activitat ordinària de l'IMHAB en la prestació de serveis a les persones usuàries.
- La rapidesa en la substitució del personal que executi el contracte valora el compromís i l'esforç especial en de les empreses en evitar que el servei pugui veure's afectat o desatès davant de qualsevol incidència amb el personal que executa el contracte no imputable a l'empresa.
- L'experiència dels membres de l'equip tècnic i les titulacions acadèmiques de les persones que executin el contracte valoren un millor coneixement tècnic de l'objecte del contracte, aspectes fonamental per a una bona execució del servei.
- L'òrgan de contractació, considerant l'objecte del contracte que es licita i el sector d'activitat econòmica en el qual s'integra, considera que la relació laboral estable en la plantilla de l'empresa contractista de les persones treballadores que han d'executar el contracte que es licita aportarà més eficiència en l'execució del contracte. En cap cas, aquesta mesura social no pretén imposar a l'empresa una política de contractació laboral determinada ni legislar socialment.

11. Criteris de desempat

En cas d'empat en la puntuació obtinguda per dues o més empreses, d'acord amb els criteris d'adjudicació de l'apartat 9, s'estableixen el següent ordre de prelación de criteris de desempat:

1. Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa.
2. L'empresa licitadora que disposi del major persones treballadores fixos amb discapacitat a la seva plantilla.
3. Les empreses licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les empreses.
4. En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

12. Condicions especials d'execució del contracte

En aquest contracte s'estableixen les següents condicions especials d'execució:

- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual
- Conciliació del temps laboral, personal i familiar
- Pla d'igualtat o mesures d'igualtat
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe

13. Obligacions de la contractista

1. De cara a la millor qualitat del servei ofert en quan a temps de resposta i tenint en compte que les tres seus principals (Doctor Aiguader 36, 24 i 15) estan ubicades molt a prop i tenen la majoria d'incidències, dels tècnics indicats (perfil tècnic sènior o perfil tècnic d'instal·lacions), un d'ells, haurà de realitzar la prestació del servei de forma presencial a Doctor Aiguader 22, sempre i quan no hagi d'atendre incidències de forma presencial a algun altre centre.
2. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'IMHAB i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMHAB, aquest fet serà susceptible de penalització.



14. Subcontractació

Atesa la naturalesa del contracte i el fet que la prestació del servei inclou la realització de tasques crítiques, que porten intrínseques una complexitat tal que pot comportar una dificultat per executar-les, aquest contracte haurà de ser executat directament per l'empresa adjudicatària. Per tant, en aquest contracte no es permet la subcontractació.

15. Cessió del contracte

L'empresa adjudicatària podrà cedir els drets i obligacions d'aquest contracte a tercers, prèvia autorització de l'IMHAB.

16. Revisió de preus

D'acord amb la previsió de l'article 103 de la LSCP en aquest contracte no es preveu la revisió de preus durant la seva durada incloent la possible pròrroga prevista.

17. Termini de garantia

Es preveu un període de garantia de 6 mesos.

18. Codi CPV

72267100-0 Manteniment de software de tecnologia de la informació.

19. Modificacions del contracte

No es preveuen causes concretes de modificació del contracte.

20. Responsable del contracte

El Sr. Tony Soler Navarro, cap del Departament de TIC de l'IMHAB.

21. Penalització per manca de disponibilitat del servei

A més de les penalitzacions generals que es puguin establir en el plec de clàusules administratives particulars i en el plec de prescripcions tècniques, es penalitzarà amb 100 € per cada hora de més en la resolució d'incidències o sol·licituds, respecte als terminis establerts en la clàusula 3.13 del plec de prescripcions tècniques o dels terminis que es derivin de l'oferta presentada per l'empresa licitadora.

22. Resolució del contracte

A més de les causes generals de resolució del contracte que es puguin establir en el plec de clàusules administratives particulars o en el plec de prescripcions tècniques, s'estableix, com a causa de resolució del contracte la imposició de 20 penalitzacions entre incidències o sol·licituds i de 10 penalitzacions amb incidències crítiques en tot el període contractat, pròrrogues incloses.

Tony Soler Navarro

Cap del Departament de les TIC