



CODI DE VERIFICACIÓ	0D4L3Z1F4W2I6B220FT7		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/65177/2022	DOCUMENT NÚM.	276735/2023
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT I IDONEITAT PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI A L'ÀMBIT TIC A LES DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT L'HOSPITALET.

1. Antecedents i justificació de les necessitats detectades

El servei d'Informàtica i TIC (SIITIC) de l'Ajuntament de L'Hospitalet (AJL'H), a través del seu Centre d'Atenció als Usuaris (CAU), ha estat l'encarregat històric de proporcionar suport als llocs de treball dels treballadors municipals, mitjançant la prestació de serveis de suport i instal·lació de l'equipament informàtic. Aquest servei actualment es troba externalitzat sota un contracte vigent, el qual ha permès una gestió eficient i adaptativa dels recursos TIC dins de l'organització.

No obstant això, la creixent complexitat i l'evolució constant de les necessitats tecnològiques han fet evident la importància crítica d'aquest servei per al funcionament adequat de l'Ajuntament. Per tant, es fa necessari no només continuar amb la seva externalització sinó també buscar maneres de millorar i fer més eficient aquest servei essencial.

Els criteris establerts per assolir aquest objectiu inclouen el compromís i la proximitat amb l'usuari, la centralitat de l'usuari en el disseny dels serveis, l'automatització i l'autoresolució, la gestió predictiva per evitar incidències, la co-governança per una millor adaptació a les necessitats dels usuaris, l'eliminació d'ineficiències per reduir costos i riscos, i una millora contínua per incrementar la satisfacció de l'usuari

En el contracte anterior, s'havia optat per integrar la prestació de serveis i el subministrament d'equipament TIC en un únic contracte. No obstant això, s'ha constatat que aquesta integració ha generat una ineficiència en la gestió del personal tècnic assignat a aquests dos àmbits. Això s'ha traduït en dificultats per optimitzar els recursos humans i tècnics disponibles, especialment en un context de necessitats variables i tecnologies en constant evolució.

A més a més, la diversitat de necessitats entre la prestació de serveis TIC i el subministrament d'equipament ha posat de manifest la importància de considerar empreses especialitzades en cada àrea. Mentre que les empreses especialitzades en la prestació de serveis poden aportar un valor afegit significatiu en termes d'expertesa i qualitat, les dedicades exclusivament al subministrament podrien no disposar de les capacitats requerides per satisfer les necessitats específiques dels serveis.

Per tant, dividir el contracte en dues parts separades permetrà adjudicar cada àrea a empreses amb l'experiència i els recursos adequats. Això assegurarà una millor satisfacció de les demandes dels usuaris i una gestió més eficient dels recursos disponibles. A més a més, aquesta segmentació podria facilitar una planificació més eficaç de les inversions en tecnologia de la informació, donant l'oportunitat de prioritzar i adaptar els recursos en funció de les necessitats específiques de cada àmbit, tot millorant la flexibilitat i la capacitat d'adaptació de l'organització als canvis del mercat i les tecnologies..

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'AJL'H no disposa de mitjans ni dels recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat



pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei especialitzat en proveir serveis i solucions IT.

Tanmateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei suficient per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada del contracte de 3 anys, amb possibilitat de pròrroga per un termini d'1 any més un altra d'1 any.

2. Objecte i modalitat de contracte

L'objecte de la licitació és la contractació d'un servei d'atenció a l'usuari a l'àmbit TIC a les dependències de l'AJL'H i el subministrament de llicències i configuració de la plataforma del tiqueting i del contact center del CAU.

La modalitat del contracte és mixt.

2.1 Classificació CPV

CPV 50324000-2 Serveis d'assistència a ordenadors personals

CPV 72268000-1 Serveis de subministrament de software

CPV 72263000-6 Serveis de implementació de software

2.2 Contracte reservat: No

3. Divisió en lots de l'objecte del contracte

3.1 Lots: No

En el context de l'administració pública i dins de l'àmbit de la contractació de serveis TIC, la decisió de no dividir en lots els serveis de suport a l'usuari, servei de tiqueting, servei de contact center, i servei de suport a les instal·lacions TIC, incloent el cablejat i la posta a punt dels punts de xarxa i armaris de comunicacions, es basa en diversos factors clau que busquen maximitzar l'eficàcia i la qualitat de l'atenció i suport oferts als usuaris finals. A continuació, es detallen els raonaments principals d'aquesta decisió estratègica:

- Sinergia entre Serveis i el Servei Principal d'Atenció a l'Usuari

Els serveis de suport a les instal·lacions TIC, tiqueting i contact center són complementaris i intrínsecament lligats al servei principal d'atenció a l'usuari. La integració d'aquests serveis afavoreix la creació d'una experiència d'usuari cohesiva i eficient, on les solucions a les incidències i les respostes a les consultes poden gestionar-se de manera més àgil i coordinada. Aquesta interconnexió facilita una major comprensió de les necessitats dels usuaris, permetent una resposta més ràpida i adequada a les seves demandes.

- Implicació i Compromís amb la Qualitat del Servei

Unificar la gestió d'aquests serveis sota un únic contracte incrementa el nivell de compromís i dedicació del proveïdor amb els objectius de qualitat i satisfacció dels usuaris. Això promou una millor alineació amb les expectatives i necessitats del servei



d'atenció a l'usuari, garantint un alt nivell de qualitat i coherència en tots els aspectes del servei.

- Coherència i Uniformitat en l'Experiència d'Usuari

La gestió conjunta dels serveis assegura que tots els components del suport TIC siguin coherents i estiguin alineats amb els estàndards de qualitat i eficiència requerits pel servei principal d'atenció a l'usuari. Això evita possibles discrepàncies en l'experiència d'usuari que podrien sorgir de la gestió fragmentada dels serveis, assegurant una experiència uniforme i de qualitat en tot el procés d'atenció i suport.

- Optimització de Recursos TIC

La no divisió en lots permet una gestió més eficaç i integrada dels recursos TIC, des del cablejat i la infraestructura de xarxa fins al suport directe als usuaris. Aquest enfocament unificat facilita la detecció i solució de problemes de manera més eficient, optimitzant l'ús dels recursos tecnològics i millorant la qualitat general del servei.

En conclusió, la decisió de gestionar aquests serveis de manera integrada s'orienta a millorar la qualitat i l'eficiència de l'atenció als usuaris, potenciant la sinergia entre els diferents components del suport TIC i assegurant una major coherència i satisfacció en l'experiència d'usuari. Aquest enfocament reflecteix el compromís de l'administració pública amb la prestació d'un servei eficaç, professional i de qualitat, alineat amb els principis de responsabilitat i excel·lència en la gestió dels serveis públics.

En conseqüència, es pot concloure que la prestació no pot ser executada de forma independent sense comprometre la correcta execució dels treballs i una adequada assignació dels recursos públics en proporció a la finalitat requerida i no és possible subdividir el servei en lots.

4. Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació, formulat en termes de preus unitaris i que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, és el de 3.253.654,96 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 2.688.971,03 euros, pressupost net i 564.683,93 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %.

La quantia d'aquest pressupost es determina en funció del número d'unitats a subministrar i dels corresponents preus unitaris:



Concepte	Nº de recursos durant el contracte (3 anys)	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari per recurs (IVA exclòs)	Pressupost del contracte (IVA exclòs)	
Responsable del servei	5.400	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	322.758,00 €	
Gestor de problemes	5.400		31,88 €	172.152,00 €	
Coordinador	10.800		35,86 €	387.288,00 €	
Tècnic suport	48.600		25,01 €	1.215.486,00 €	
Servei de suport a les instal·lacions TIC	3.000		35,00 €	105.000,00 €	
Servei de suport a sistemes	1.800		50,05 €	90.090,00 €	
Servei de provisions de llocs de treball	2.700	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	84.375,00 €	
Material pel servei de suport instal·lacions TIC				32.718,66 €	(1)
Reparació externa d'equipament fora de garantia	150		100,00 €	15.000,00 €	(2)
Servei de trasllat d'equipament	2.190	Nº de trasllats	22,88 €	50.107,20 €	
Jira Project Manager o perfil equivalent	44	Nº d'Hores de servei	72,10 €	3.172,40 €	
Jira Atlassian Trainer o perfil equivalent	48		72,10 €	3.460,80 €	
Jira Atlassian Consultant o perfil equivalent	152		72,10 €	10.959,20 €	
Jira Atlassian Expert o perfil equivalent	288		61,80 €	17.798,40 €	
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	40		46,35 €	1.854,00 €	
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	40		61,80 €	2.472,00 €	
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	40		72,10 €	2.884,00 €	
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	150	Nº de quotes	562,50 €	84.375,00 €	
Confluence Standard o llicència equivalent	150		76,25 €	11.437,50 €	
Atlassian Access o llicència equivalent	150		50,00 €	7.500,00 €	
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	150		12,50 €	1.875,00 €	
Servei de posada en marxa i configuració del Contact Center	1	Nº de serveis	9.415,71 €	9.415,71 €	
Llicència d'agent	396	Nº de quotes	91,02 €	36.043,92 €	
Llicència d'administrador	36		91,02 €	3.276,72 €	
Llicència de supervisor	72		91,02 €	6.553,44 €	
Private SIP Trunk - Inbound	36		151,64 €	5.459,04 €	
Private SIP Trunk - Outbound	36		151,64 €	5.459,04 €	
Total Pressupost (IVA exclòs)				2.688.971,03 €	
IVA (21%)				564.683,93 €	
Total Pressupost (IVA inclòs)				3.253.654,96 €	

(1) El detall del càlcul del pressupost del "Material pel servei de suport instal·lacions TIC" és el següent:



Material	Quantitat prevista anual 2025	Quantitat prevista anual 2026	Quantitat prevista anual 2027	Quantitat prevista anual 2028	Tipus d'unitats	Pressupost unitari (IVA exclòs)	Pressupost TOTAL contracte (IVA exclòs)
Aire comprimit (spray de 400 ml)	30	40	40	10	Envàs	8,49 €	1.018,80 €
Ancoratge autoadhesiu per brida	30	40	40	10	Ancoratge	0,12 €	14,40 €
Base 4 Presses Schuko Sense Cable	30	40	40	10	Base	16,80 €	2.016,00 €
Base 6 Presses Schuko Sense Cable	30	40	40	10	Base	21,60 €	2.592,00 €
Brida amb banderola per identificació	30	40	40	10	Brida	0,33 €	39,60 €
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)	151	200	200	49	Metre	0,96 €	576,00 €
Caixa de superfície de 4 elements CIMA o similar	6	8	8	2	Caixa	45,60 €	1.094,40 €
Caixa de superfície de 6 elements CIMA o similar	6	8	8	2	Caixa	60,00 €	1.440,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 110x60 amb separador	6	8	8	2	Metre	30,00 €	720,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50 amb separador	3	4	4	1	Metre	7,44 €	89,28 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60 amb separador	3	4	4	1	Metre	14,41 €	172,92 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x90 amb separador	6	8	8	2	Metre	19,20 €	460,80 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110 amb separador	6	8	8	2	Metre	26,40 €	633,60 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x190 amb separador	6	8	8	2	Metre	49,20 €	1.180,80 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x90 amb separador	6	8	8	2	Metre	25,20 €	604,80 €
Clavilla Schuko 10/16A 250V 6428 amb sistema terra francès	6	8	8	2	Clavilla	6,00 €	144,00 €
Clavilla Schuko Salida Lateral 6566 amb sistema terra francès	6	8	8	2	Clavilla	7,20 €	172,80 €
Columna de 2,15M	5	6	6	1	Columna	646,88 €	11.643,84 €
Llanterna Pro-Patchlight	2	2	2	0	Llanterna	78,45 €	470,70 €
Mànega elèctrica 3x2,5 mm afumex (preu per metre)	151	200	200	49	Metre	2,40 €	1.440,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 0,60 m PatchSee	6	8	8	2	Tirantet	8,41 €	201,84 €
Tirantet Cat. 6 UTP 1,20 m PatchSee	15	20	20	5	Tirantet	9,60 €	576,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 1,50 m PatchSee	15	20	20	5	Tirantet	10,81 €	648,60 €
Tirantet Cat. 6 UTP 2,10 m PatchSee	15	20	20	5	Tirantet	12,00 €	720,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 3,10 m PatchSee	6	8	8	2	Tirantet	13,21 €	317,04 €
Tirantet Cat. 6 UTP 4,90 m PatchSee	6	8	8	2	Tirantet	15,61 €	374,64 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 1 m R&M	6	8	8	2	Tirantet	7,20 €	172,80 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 2 m R&M	15	20	20	5	Tirantet	8,40 €	504,00 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 3 m R&M	15	20	20	5	Tirantet	9,61 €	576,60 €
Tirantet Cat. 6A UTP, 5 m R&M	6	8	8	2	Tirantet	10,80 €	259,20 €
Tirantet Cat. 6A UTP, de 0,50 m R&M	6	8	8	2	Tirantet	6,00 €	144,00 €
Tirantet Cat. 6 UTP 1,80m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	8,40 €	201,60 €
Tirantet Cat. 6 UTP 2.40m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	9,60 €	230,40 €



Tirantet Cat. 6 UTP 2.70m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	10,80 €	259,20 €
Tirantet Cat. 6 UTP 4m Patch See	6	8	8	2	Tirantet	12,00 €	288,00 €
Velcro de 1 cm ample preu metre	151	200	200	49	Metre	1,20 €	720,00 €
Àngle per a la unió de canals					Angle	10,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 10U 600x400mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	170,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 12U 600x600mm mural compatible amb Salto					Armari	250,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 14U 600x600mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	245,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 14U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	270,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 19U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior					Armari	980,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 20U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	460,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 23U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior					Armari	980,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 32U 800x600mm mural tancat amb clau compatible amb Salto i porta de vidre					Armari	595,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 33U compatible amb pany SALTO					Armari	600,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 600x800mm compatible amb salto					Armari	960,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x600					Armari	725,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau compatible amb salto i porta de vidre					Armari	990,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x800x2020 amb porta de vidre					Armari	590,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 6U amb porta de vidre					Armari	101,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 24U 800x600mm tancat amb clau compatible amb Salto					Armari	580,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 9U 600x600mm mural compatible amb Salto					Armari	252,12 €	0,00 €
Armari rack 19" 15U 600x500mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada					Armari	115,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 35U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera					Armari	400,00 €	0,00 €
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera					Armari	490,00 €	0,00 €
Base 2 Presses Schuko Sense Cable					Base	10,00 €	0,00 €
Base 3 Presses Schuko Sense Cable					Base	11,00 €	0,00 €
Base 5 Presses Schuko Sense Cable					Base	15,00 €	0,00 €
Base doble schuko					Base	18,00 €	0,00 €
Base Schuko blanc					Base	10,00 €	0,00 €
Brides 100 nylon					Brida	0,03 €	0,00 €



Cable CCA Cat. 6 RYM					Metre	1,00 €	0,00 €
Cable Coaxial T100 Plus B Televes m.					Metre	1,55 €	0,00 €
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)					Metre	0,80 €	0,00 €
Cable UTP CCA Cat. 6a					Metre	1,20 €	0,00 €
Cablejat unipolar 1x1,5mm2					Metre	0,50 €	0,00 €
Caixa 10x10 amb cons per a protecció del conexonat elèctric					Caixa	5,90 €	0,00 €
Caixa d'acer amb tapa baixa 105x105x49					Caixa	37,00 €	0,00 €
Caixa de superfície de 1 element CIMA o similar					Caixa	18,00 €	0,00 €
Caixa de superfície de 2 elements CIMA o similar					Caixa	23,70 €	0,00 €
Caixa de superfície de 3 elements CIMA o similar					Caixa	31,00 €	0,00 €
Caixa de superfície de 5 mòduls 45x45					Caixa	28,00 €	0,00 €
Caixa de terra 3 mòduls dobles					Caixa	60,00 €	0,00 €
Caixa empotrable amb tots el components					Caixa	55,00 €	0,00 €
Caixetí de superfície 80x80					caixetí	4,50 €	0,00 €
Canaleta 200x60 per guiat correcte del cablejat					Metre	90,00 €	0,00 €
Canaleta 30x20 per baixants					Metre	3,70 €	0,00 €
Canaleta alumini 50x80 + tapa + elements fixació					Metre	50,00 €	0,00 €
Canaleta DLP 75x18 sòl m.					Metre	12,00 €	0,00 €
Canaleta metalica medialuna					Metre	55,00 €	0,00 €
Canaleta mitja lluna					Metre	11,00 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30					Metre	3,40 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30 amb separador					Metre	4,20 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50					Metre	5,50 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x40					Metre	8,50 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60					Metre	10,00 €	0,00 €
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110					Metre	22,00 €	0,00 €
Cinta Aillant 20 Mts. X 19 Mm					Rotllo	5,00 €	0,00 €
Cinta autoadhesiva doble cara TESA 4964					Metre	1,80 €	0,00 €
Cinta autoadhesiva senyalització groga/negra 50mm m.					Metre	1,50 €	0,00 €
Colze de canaleta PVC de 40x60					Colze	8,00 €	0,00 €
Commutador Simon o similar					Commutador	25,00 €	0,00 €
Conector RJ45 Hembra Cat. 6A UTP					Connector	6,00 €	0,00 €
Conjunt de regletes de connexió de 3 colors					conjunt	10,00 €	0,00 €
Connector d'alimentació mascle per a regleta					Connector	6,00 €	0,00 €
Connector RJ45 mascle cat. 6A					Connector	1,50 €	0,00 €
Connector RJ49 femella panel Utp Cat. 6					Connector	7,00 €	0,00 €
Corba flexible PVC lliure d'halogens					Corba	4,00 €	0,00 €



Curvatura per moldura de PVC				Curvatura	20,00 €	0,00 €
Eina per a organitzador de cables OCB				Eina	9,00 €	0,00 €
Embellidor i adaptador de canaleta PVC gris per a tapa inclinada doble i schuko				Embellidor	7,00 €	0,00 €
Embellidor per base de torreta				Embellidor	17,00 €	0,00 €
Endoll schuko femella per connexió final de cablejat				Endoll	6,00 €	0,00 €
Endoll schuko mascle per connexió final de cablejat				Endoll	7,00 €	0,00 €
Extensor de cables de TV				Extensor	30,00 €	0,00 €
Fixació i embellidor fals sostre				Fixació	19,00 €	0,00 €
Flexo per al pas del cable a portes				Flexo	10,00 €	0,00 €
Guia perforada de 20x10 per suportació safata				Guia	8,00 €	0,00 €
Joc de plaques embellidores a mida per a porta de fusta				Joc de plaques	60,63 €	0,00 €
Mànega elèctrica 3x1,5 mm afumex (preu per metre)				Metre	1,60 €	0,00 €
Mini torre de dades de 4 moduls per cara				Mini torre	65,00 €	0,00 €
Minicolumna 1 cara				Mini columna	95,00 €	0,00 €
Minicolumna 2 cares				Mini columna	150,00 €	0,00 €
Mòdul connector RJ45 U/UTP Cat. 6A				Connector	5,00 €	0,00 €
Mòdul connector RJ45 U/UTP Complet				Connector	15,00 €	0,00 €
Mòdul endoll schuko i francès de 45x45				Endoll	9,00 €	0,00 €
Mòdul endoll Schuko per a carril DIN instal·lats dins de la caixa exterior				Endoll	25,00 €	0,00 €
Moldura PVC lliure d'halogens de 10x16mm				Metre	2,20 €	0,00 €
Moldura PVC lliure d'halogens de 16x16mm				Metre	2,50 €	0,00 €
Organitzador de cables PC gris M25 de 2,5 m				Metre	4,00 €	0,00 €
Panell 19" mural 1U 50 ports Categoria 3 complet				Panell	61,67 €	0,00 €
Panell 19" mural 1U 24 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet				Panell	100,00 €	0,00 €
Panell 19" mural 1U 48 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet				Panell	180,00 €	0,00 €
Panell Cu 19" amb 24 ports buits Keystone				Panell	40,00 €	0,00 €
Panell FO 19" 1U 24SC/LC NG Complet				Panell	64,90 €	0,00 €
Panell pasafils de 19" 1U 4 anelles de 40 mm				Panell	9,00 €	0,00 €
PDU 19" amb 7 schukos, filtre de línia i protecció contra sobrecàrregues				Base	50,00 €	0,00 €
Peana circular per columna				Peana	261,60 €	0,00 €
Pila Alcalina 6Lr 9V				Pila	6,00 €	0,00 €
Pila Alcalina AA LR6 1,5V				Pila	1,50 €	0,00 €
Pila Alcalina AAA LR03 1,5V				Pila	1,50 €	0,00 €
Pila Litio Cr-2032 Blister 1 Pila				Pila	2,50 €	0,00 €
Placa 45x45 amb finestres				Placa	2,00 €	0,00 €



Placa cega					Placa	6,00 €	0,00 €
Placa cega metàl·lica					Placa	76,00 €	0,00 €
placa de 1 mòdul de 1 schuko blanc					Placa	10,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 2 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar					Placa	6,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 2 schukos blanca amb pilot lluminós					Placa	21,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 2 schukos vermella amb pilot lluminós					Placa	21,00 €	0,00 €
Placa de 1 mòdul de 4 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar					Placa	10,00 €	0,00 €
Placa embellidora 55m					Placa	25,00 €	0,00 €
Placa embellidora 95mm					Placa	110,00 €	0,00 €
Placa inclinades					Placa	7,00 €	0,00 €
Placa V+D inclinada 2 moduls inclòs adaptadors MD					Placa	8,00 €	0,00 €
Regleta 10 connexions elèctriques					Base	5,00 €	0,00 €
Regleta completa de 4 schukos blanc i 2 punts de xarxa					Base	100,00 €	0,00 €
Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses amb interruptor					Base	36,00 €	0,00 €
Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses sense interruptor					Base	26,00 €	0,00 €
Regleta de connexions 25mm					Regleta	9,00 €	0,00 €
Regleta per cable de 4mm					Regleta	1,60 €	0,00 €
Regleta per connexions elèctriques					Regleta	6,00 €	0,00 €
Reixeta de ventilació plana 300x150					Reixeta	75,00 €	0,00 €
Rejiband de 100mmx60mm i els seus components d'ancoratge					Metre	28,00 €	0,00 €
Safata 100x60 perforada amb tornilleria inclosa					Safata	15,00 €	0,00 €
Safata 19" 600 profunditat					Safata	30,00 €	0,00 €
Safata 19" 2U fons 300 mm					Safata	20,00 €	0,00 €
Safata 19" 2U fons 400 mm					Safata	20,00 €	0,00 €
Safata 19" 2U fons 500 mm					Safata	25,00 €	0,00 €
Safata 19" frontal 1 enracable					Safata	25,00 €	0,00 €
Safata fixa 4 punts amb guies rack F-800 F					Safata	25,00 €	0,00 €
Safata ordenació cables model Signum o similar					Safata	26,00 €	0,00 €
Safata rejiband de 200mmx60mm					Metre	39,00 €	0,00 €
Safata rejiband de 400mmx60mm					Metre	75,00 €	0,00 €
Schuko blanc					Base	15,00 €	0,00 €
Schuko doble vermell					Base	21,00 €	0,00 €
Serveis en horari laboral: 1 hora tècnic especialista					Hora	30,00 €	0,00 €
Suport inclinable amb rodes 56"-70" TV plana					Suport	295,00 €	0,00 €
Suport orientable paret 26"-47" TV plana					Suport	60,00 €	0,00 €
Suport orientable paret 37"-63" TV plana					Suport	140,00 €	0,00 €



Suport per al projector					Suport	50,00 €	0,00 €
Suport VESA per a monitor					Suport	25,00 €	0,00 €
Tapa cega					Tapa	3,00 €	0,00 €
Tapa quadruple RJ45 Keystone					Tapa	17,00 €	0,00 €
Tapa doble RJ45 Keystone					Tapa	10,00 €	0,00 €
Tapa final per a canaleta 60 x 110					Tapa	5,00 €	0,00 €
Tapa inclinada per 1 punt de dades gris					Tapa	3,00 €	0,00 €
Tapa inclinada per 2 punts de dades gris					Tapa	4,50 €	0,00 €
Tirantet 1,5 m gris					Tirantet	4,00 €	0,00 €
Tirantet Cat. 6A d'2,1m R&M					Tirantet	13,00 €	0,00 €
Tirantet Cat. 6A UTP 10m					Tirantet	25,00 €	0,00 €
Tirantet Cat. 6A d'1,5m R&M					Tirantet	7,00 €	0,00 €
Tub coarrugat de PVC lliure d'halògens de Ø125					Metre	7,56 €	0,00 €
Tub corrugat de M50					Metre	2,00 €	0,00 €
Tub corrugat de PV lliure d'halogens mètrica 50					Metre	1,20 €	0,00 €
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø25 + grapes d'ancatge					Metre	2,50 €	0,00 €
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø40 + grapes d'ancatge					Metre	6,00 €	0,00 €
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø50 + grapes d'ancatge					Metre	7,00 €	0,00 €
Tub corrugat M25 zero halògens					Metre	1,00 €	0,00 €
Tub metàl·lic M25 - 1mt					Metre	5,00 €	0,00 €
Tub ondaplast PG21					Metre	6,00 €	0,00 €
Tub PVC gris rígid de 25 mm					Metre	2,00 €	0,00 €
Tub rígid de metall de Ø25 + grapes d'ancatge					Metre	11,00 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halogens de Ø25 + grapes d'ancatge					Metre	7,50 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø32 + grapes d'ancatge					Metre	10,50 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø40 + grapes d'ancatge					Metre	15,00 €	0,00 €
Tub rígid de PVC lliure d'halogens de Ø50 + grapes d'ancatge					Metre	20,00 €	0,00 €
Tub rígid PVC					Metre	4,00 €	0,00 €
Varilla roscada de 6mm per suportació de safata + tornilleria					Metre	12,00 €	0,00 €
Ventilador rack					Ventilador	25,00 €	0,00 €
TOTAL (IVA exclòs)							32.718,66 €

L'anterior quadre inclou referències de Materials per les quals inicialment no està prevista l'adquisició però que es contemplaran en el moment de presentar les ofertes per part dels licitadors en previsió que, durant l'execució del contracte fos necessària la seva adquisició.



El detall del càlcul del pressupost de “Reparació externa d'equipament fora de garantia”, és el següent:

Nº reparacions						
2025	2026	2027	2028	Total	Pressupost unitari/ reparació (IVA exc.)*	Pressupost del contracte (IVA exc.)
38,00	50,00	50,00	12,00	150,00	100,00 €	15.000,00 €

(*) S'ha de tenir en compte que, en tot cas, l'import màxim per reparació externa d'equipament fora de garantia serà de 100,00 € IVA exclòs.

Els càlculs del pressupost per a cadascuna de les anualitats és la següent:

2025

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos per element multiplicador	Total de recursos 2025	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2025 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	1.356	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	1.356,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	81.048,12 €
Gestor de problemes	1		1.356		1.356,00		31,88 €	43.229,28 €
Coordinador	2		1.356		2.712,00		35,86 €	97.252,32 €
Tècnic suport	9		1.356		12.204,00		25,01 €	305.222,04 €
Servei de suport a les instal·lacions TIC	1		753		753,00		35,00 €	26.355,00 €
Servei de suport a sistemes	1		452		452,00		50,05 €	22.622,60 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	678	Nº de llocs de treball a instal·lar	678,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	21.187,50 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								8.546,89 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					38,00		100,00 €	3.800,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	275	Nº de dies	550,00	Nº de trasllats	22,88 €	12.584,00 €
Jira Project Manager o perfil equivalent	1	Nº treballadors/es	44	Nº d'Hores de servei subcontractat/treballador	44,00	Nº d'Hores de servei	72,10 €	3.172,40 €
Jira Atlassian Trainer o perfil equivalent	1		48		48,00		72,10 €	3.460,80 €
Jira Atlassian Consultant o perfil equivalent	1		152		152,00		72,10 €	10.959,20 €
Jira Atlassian Expert o perfil equivalent	1		288		288,00		61,80 €	17.798,40 €
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	1		40		40,00		46,35 €	1.854,00 €
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	1		40		40,00		61,80 €	2.472,00 €
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	1		40		40,00		72,10 €	2.884,00 €
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	1	Nº quotes anuals/licència	50	Nº de llicències	50,00	Nº de quotes	562,50 €	28.125,00 €
Confluence Standard o llicència equivalent	1		50		50,00		76,25 €	3.812,50 €
Atlassian Access o llicència equivalent	1		50		50,00		50,00 €	2.500,00 €
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	1		50		50,00		12,50 €	625,00 €
Servei de posada en marxa i configuració del Contact Center			1		1,00	Nº de serveis	9.415,71 €	9.415,71 €
Llicència d'agent	9	Nº quotes mensuals/licència	11	Nº de llicències	99,00	Nº de quotes	91,02 €	9.010,98 €
Llicència d'administrador	9		1		9,00		91,02 €	819,18 €
Llicència de supervisor	9		2		18,00		91,02 €	1.638,36 €
Private SIP Trunk - Inbound	9		1		9,00		151,64 €	1.364,76 €
Private SIP Trunk - Outbound	9		1		9,00		151,64 €	1.364,76 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								723.124,80 €
IVA (21%)								151.856,21 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								874.981,01 €



2026

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos	Total de recursos 2026	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2026 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	1.800,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	1.800,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	107.586,00 €
Gestor de problemes	1		1.800,00		1.800,00		31,88 €	57.384,00 €
Coordinador	2		1.800,00		3.600,00		35,86 €	129.096,00 €
Tècnic de suport	9		1.800,00		16.200,00		25,01 €	405.162,00 €
Servei suport instal·lacions TIC	1		1.000,00		1.000,00		35,00 €	35.000,00 €
Servei de suport a sistemes	1		600,00		600,00		50,05 €	30.030,00 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	900,00	Nº de llocs de treball a instal·lar	900,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	28.125,00 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								10.906,22 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					50,00		100,00 €	5.000,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	365,00	Nº de dies	730,00	Nº de trasllats	22,88 €	16.702,40 €
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	1	Nº quotes anuals/llicència	50	Nº de llicències	50,00	Nº de quotes	562,50 €	28.125,00 €
Confluence Standard o llicència equivalent	1		50		50,00		76,25 €	3.812,50 €
Atlassian Access o llicència equivalent	1		50		50,00		50,00 €	2.500,00 €
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	1		50		50,00		12,50 €	625,00 €
Llicència d'agent	12	Nº quotes mensuals/llicència	11	Nº de llicències	132,00	Nº de quotes	91,02 €	12.014,64 €
Llicència d'administrador	12		1		12,00		91,02 €	1.092,24 €
Llicència de supervisor	12		2		24,00		91,02 €	2.184,48 €
Private SIP Trunk - Inbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Private SIP Trunk - Outbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								878.984,84 €
IVA (21%)								184.586,82 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								1.063.571,66 €

2027

Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos	Total de recursos 2027	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2027 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	1.800	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	1.800,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	107.586,00 €
Gestor de problemes	1		1.800		1.800,00		31,88 €	57.384,00 €
Coordinador	2		1.800		3.600,00		35,86 €	129.096,00 €
Tècnic de suport	9		1.800		16.200,00		25,01 €	405.162,00 €
Servei suport instal·lacions TIC	1		1.000		1.000,00		35,00 €	35.000,00 €
Servei de suport a sistemes	1		600		600,00		50,05 €	30.030,00 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	900	Nº de llocs de treball a instal·lar	900,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	28.125,00 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								10.906,22 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					50,00		100,00 €	5.000,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	365	Nº de dies	730,00	Nº de trasllats	22,88 €	16.702,40 €
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	1	Nº quotes anuals/llicència	50	Nº de llicències	50,00	Nº de quotes	562,50 €	28.125,00 €
Confluence Standard o llicència equivalent	1		50		50,00		76,25 €	3.812,50 €
Atlassian Access o llicència equivalent	1		50		50,00		50,00 €	2.500,00 €
Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	1		50		50,00		12,50 €	625,00 €
Llicència d'agent	12	Nº quotes mensuals/llicència	11	Nº de llicències	132,00	Nº de quotes	91,02 €	12.014,64 €
Llicència d'administrador	12		1		12,00		91,02 €	1.092,24 €
Llicència de supervisor	12		2		24,00		91,02 €	2.184,48 €
Private SIP Trunk - Inbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Private SIP Trunk - Outbound	12		1		12,00		151,64 €	1.819,68 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								878.984,84 €
IVA (21%)								184.586,82 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								1.063.571,66 €

2028



Concepte	Nº d'elements multiplicadors de recursos	Referència de mesura d'elements multiplicadors de recursos	Nº Recursos per element multiplicador	Referència de mesura dels recursos	Total de recursos 2028	Referència de mesura dels recursos	Pressupost unitari/recurs IVA exclòs	Pressupost 2028 IVA exclòs
Responsable del servei	1	Nº treballadors/es	444	Nº d'Hores de mà d'obra directa/treballador-a	444,00	Nº d'Hores de mà d'obra directa	59,77 €	26.537,88 €
Gestor de problemes	1		444		444,00		31,88 €	14.154,72 €
Coordinador	2		444		888,00		35,86 €	31.843,68 €
Tècnic de suport	9		444		3.996,00		25,01 €	99.939,96 €
Tècnic suport instal·lacions TIC	1		247		247,00		35,00 €	8.645,00 €
Servei de suport a sistemes	1		148		148,00		50,05 €	7.407,40 €
Servei de provisions de llocs de treball	1	Nº d'instal·lacions/lloc de treball	222	Nº de llocs de treball a instal·lar	222,00	Nº d'instal·lacions de llocs de treball	31,25 €	6.937,50 €
Material pel servei de suport instal·lacions TIC								2.359,33 €
Reparació externa d'equipament fora de garantia					12,00		100,00 €	1.200,00 €
Servei de trasllat d'equipament	2	Nº trasllats /dia	90	Nº de dies	180,00	Nº de trasllats	22,88 €	4.118,40 €
Llicència_Agent	3	Nº quotes mensuals/licència	11	Nº de llicències	33,00	Nº de quotes	91,02 €	3.003,66 €
Llicència_Administrador	3		1		3,00		91,02 €	273,06 €
Llicència_Supervisor	3		2		6,00		91,02 €	546,12 €
Private SIP Trunk - Intbound	3		1		3,00		151,64 €	454,92 €
Private SIP Trunk - Outbound	3		1		3,00		151,64 €	454,92 €
Total Pressupost (IVA exclòs)								207.876,55 €
IVA (21%)								43.654,08 €
Total Pressupost (IVA inclòs)								251.530,63 €

Els tipus licitatoris es detallen a continuació i han estat determinats d'acord amb els preus unitaris dels diferents subministraments/serveis:

Concepte	Pressupost unitari per recurs (IVA exclòs)	Referència del pressupost
Responsable del servei	59,77 €	euros / hora de mà d'obra directa
Gestor de problemes	31,88 €	
Coordinador	35,86 €	
Tècnic suport	25,01 €	
Servei de suport a les instal·lacions TIC	35,00 €	
Servei de suport a sistemes	50,05 €	
Servei de provisions de llocs de treball	31,25 €	euros / instal·lació
Material pel servei de suport instal·lacions TIC	(veure detall dels pressupostos unitaris a continuació)	
Servei de trasllat d'equipament	22,88 €	euros/ trasllats
Jira Project Manager o perfil equivalent	72,10 €	euros / 'Hora de servei
Jira Atlassian Trainer o perfil equivalent	72,10 €	
Jira Atlassian Consultant o perfil equivalent	72,10 €	
Jira Atlassian Expert o perfil equivalent	61,80 €	
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	46,35 €	
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	61,80 €	
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	72,10 €	
Jira Service Management premium amb inside o llicència equivalent	562,50 €	euros / quota
Confluence Standard o llicència equivalent	76,25 €	
Atlassian Access o llicència equivalent	50,00 €	



Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent	12,50 €	
Servei de posada en marxa i configuració del Contact Center	9.415,71 €	euros / servei
Llicència d'agent	91,02 €	euros / quota
Llicència d'administrador	91,02 €	
Llicència de supervisor	91,02 €	
Private SIP Trunk - Intbound	151,64 €	
Private SIP Trunk - Outbound	151,64 €	

Els tipus licitatoris dels Materials són els següents:

Material	Pressupost unitari (IVA exclòs)	Referència del pressupost unitari
Aire comprimit (spray de 400 ml)	8,49 €	Envàs
Ancoratge autoadhesiu per brida	0,12 €	Ancoratge
Base 4 Presses Schuko Sense Cable	16,80 €	Base
Base 6 Presses Schuko Sense Cable	21,60 €	Base
Brida amb banderola per identificació	0,33 €	Brida
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per metre)	0,96 €	Metre
Caixa de superfície de 4 elements CIMA o similar	45,60 €	Caixa
Caixa de superfície de 6 elements CIMA o similar	60,00 €	Caixa
Canaleta PVC blanca amb tapa 110x60 amb separador	30,00 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50 amb separador	7,44 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60 amb separador	14,41 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x90 amb separador	19,20 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110 amb separador	26,40 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x190 amb separador	49,20 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x90 amb separador	25,20 €	Metre
Clavilla Schuko 10/16A 250V 6428 amb sistema terra francès	6,00 €	Clavilla
Clavilla Schuko Salida Lateral 6566 amb sistema terra francès	7,20 €	Clavilla
Columna de 2,15M	646,88 €	Columna
Llanterna Pro-Patchlight	78,45 €	Llanterna
Mànega elèctrica 3x2,5 mm afumex (preu per metre)	2,40 €	Metre
Tirantet Cat. 6 UTP 0,60 m PatchSee	8,41 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 1,20 m PatchSee	9,60 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 1,50 m PatchSee	10,81 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 2,10 m PatchSee	12,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 3,10 m PatchSee	13,21 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 4,90 m PatchSee	15,61 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, 1 m R&M	7,20 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, 2 m R&M	8,40 €	Tirantet



Tirantet Cat. 6A UTP, 3 m R&M	9,61 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, 5 m R&M	10,80 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP, de 0,50 m R&M	6,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 1,80m Patch See	8,40 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 2.40m Patch See	9,60 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 2.70m Patch See	10,80 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6 UTP 4m Patch See	12,00 €	Tirantet
Velcro de 1 cm ample preu metre	1,20 €	Metre
Àngle per a la unió de canals	10,00 €	Angle
Armari rack 19" 10U 600x400mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	170,00 €	Armari
Armari rack 19" 12U 600X600mm mural compatible amb Salto	250,00 €	Armari
Armari rack 19" 14U 600x600mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	245,00 €	Armari
Armari rack 19" 14U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	270,00 €	Armari
Armari rack 19" 19U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior	980,00 €	Armari
Armari rack 19" 20U 600x600mm tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	460,00 €	Armari
Armari rack 19" 23U 800x600 amb porta de vidre i perforada a la part posterior	980,00 €	Armari
Armari rack 19" 32U 800x600mm mural tancat amb clau compatible amb Salto i porta de vidre	595,00 €	Armari
Armari rack 19" 33U compatible amb pany SALTO	600,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 600x800mm compatible amb salto	960,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x600	725,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau compatible amb salto i porta de vidre	990,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x800x2020 amb porta de vidre	590,00 €	Armari
Armari rack 19" 6U amb porta de vidre	101,00 €	Armari
Armari rack 19" 24U 800x600mm tancat amb clau compatible amb Salto	580,00 €	Armari
Armari rack 19" 9U 600x600mm mural compatible amb Salto	252,12 €	Armari
Armari rack 19" 15U 600x500mm mural tancat amb clau i porta de vidre amb ventilació forçada	115,00 €	Armari
Armari rack 19" 35U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera	400,00 €	Armari
Armari rack 19" 42U 800x800mm tancat amb clau i porta perforada davant i darrera	490,00 €	Armari
Base 2 Presses Schuko Sense Cable	10,00 €	Base
Base 3 Presses Schuko Sense Cable	11,00 €	Base
Base 5 Presses Schuko Sense Cable	15,00 €	Base
Base doble schuko	18,00 €	Base
Base Schuko blanc	10,00 €	Base
Brides 100 nylon	0,03 €	Brida
Cable CCA Cat. 6 RYM	1,00 €	Metre
Cable Coaxial T100 Plus B Televes m.	1,55 €	Metre
Cable de 4 parells trenats UTP Cat. 6A LSZH (preu per	0,80 €	Metre



metre)		
Cable UTP CCA Cat. 6a	1,20 €	Metre
Cablejat unipolar 1x1,5mm2	0,50 €	Metre
Caixa 10x10 amb cons per a protecció del conexonat elèctric	5,90 €	Caixa
Caixa d'acer amb tapa baixa 105x105x49	37,00 €	Caixa
Caixa de superfície de 1 element CIMA o similar	18,00 €	Caixa
Caixa de superfície de 2 elements CIMA o similar	23,70 €	Caixa
Caixa de superfície de 3 elements CIMA o similar	31,00 €	Caixa
Caixa de superfície de 5 mòduls 45x45	28,00 €	Caixa
Caixa de terra 3 mòduls dobles	60,00 €	Caixa
Caixa empotrable amb tots el components	55,00 €	Caixa
Caixetí de superfície 80x80	4,50 €	caixetí
Canaleta 200x60 per guiat correcte del cablejat	90,00 €	Metre
Canaleta 30x20 per baixants	3,70 €	Metre
Canaleta alumini 50x80 + tapa + elements fixació	50,00 €	Metre
Canaleta DLP 75x18 sòl m.	12,00 €	Metre
Canaleta metalica medialuna	55,00 €	Metre
Canaleta mitja lluna	11,00 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30	3,40 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 16x30 amb separador	4,20 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 20x50	5,50 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x40	8,50 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 40x60	10,00 €	Metre
Canaleta PVC blanca amb tapa 60x110	22,00 €	Metre
Cinta Aillant 20 Mts. X 19 Mm	5,00 €	Rotllo
Cinta autoadhesiva doble cara TESA 4964	1,80 €	Metre
Cinta autoadhesiva senyalització groga/negra 50mm m.	1,50 €	Metre
Colze de canaleta PVC de 40x60	8,00 €	Colze
Commutador Simon o similar	25,00 €	Commutador
Conector RJ45 Hembra Cat. 6A UTP	6,00 €	Connector
Conjunt de regletes de connexió de 3 colors	10,00 €	conjunt
Connector d'alimentació mascle per a regleta	6,00 €	Connector
Connector RJ45 mascle cat. 6A	1,50 €	Connector
Connector RJ49 femella panel Utp Cat. 6	7,00 €	Connector
Corba flexible PVC lliure d'halogens	4,00 €	Corba
Curvatura per moldura de PVC	20,00 €	Curvatura
Eina per a organitzador de cables OCB	9,00 €	Eina
Embellidor i adaptador de canaleta PVC gris per a tapa inclinada doble i schuko	7,00 €	Embellidor
Embellidor per base de torreta	17,00 €	Embellidor
Endoll schuko femella per connexió final de cablejat	6,00 €	Endoll
Endoll schuko mascle per connexió final de cablejat	7,00 €	Endoll
Extensor de cables de TV	30,00 €	Extensor
Fixació i embellidor fals sostre	19,00 €	Fixació



Flexo per al pas del cable a portes	10,00 €	Flexo
Guia perforada de 20x10 per suportació safata	8,00 €	Guia
Joc de plaques embellidores a mida per a porta de fusta	60,63 €	Joc de plaques
Mànega elèctrica 3x1,5 mm afumex (preu per metre)	1,60 €	Metre
Mini torre de dades de 4 moduls per cara	65,00 €	Mini torre
Minicolumna 1 cara	95,00 €	Mini columna
Minicolumna 2 cares	150,00 €	Mini columna
Mòdul connector RJ45 U/UTP Cat. 6A	5,00 €	Connector
Mòdul connector RJ45 U/UTP Complert	15,00 €	Connector
Mòdul endoll schuko i francès de 45x45	9,00 €	Endoll
Mòdul endoll Schuko per a carril DIN instal·lats dins de la caixa exterior	25,00 €	Endoll
Moldura PVC lliure d'halogens de 10x16mm	2,20 €	Metre
Moldura PVC lliure d'halogens de 16x16mm	2,50 €	Metre
Organitzador de cables PC gris M25 de 2,5 m	4,00 €	Metre
Panell 19" mural 1U 50 ports Categoria 3 complet	61,67 €	Panell
Panell 19" mural 1U 24 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet	100,00 €	Panell
Panell 19" mural 1U 48 ports RJ45 U/UTP Cat. 6A complet	180,00 €	Panell
Panell Cu 19" amb 24 ports buits Keystone	40,00 €	Panell
Panell FO 19" 1U 24SC/LC NG Complet	64,90 €	Panell
Panell pasafils de 19" 1U 4 anelles de 40 mm	9,00 €	Panell
PDU 19" amb 7 schukos, filtre de línia i protecció contra sobrecàrregues	50,00 €	Base
Peana circular per columna	261,60 €	Peana
Pila Alcalina 6Lr 9V	6,00 €	Pila
Pila Alcalina AA LR6 1,5V	1,50 €	Pila
Pila Alcalina AAA LR03 1,5V	1,50 €	Pila
Pila Litio Cr-2032 Blister 1 Pila	2,50 €	Pila
Placa 45x45 amb finestres	2,00 €	Placa
Placa cega	6,00 €	Placa
Placa cega metàl·lica	76,00 €	Placa
placa de 1 mòdul de 1 schuko blanc	10,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 2 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar	6,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 2 schukos blanca amb pilot lluminós	21,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 2 schukos vermella amb pilot lluminós	21,00 €	Placa
Placa de 1 mòdul de 4 RJ45 amb tapeta de protecció de pols CIMA o similar	10,00 €	Placa
Placa embellidora 55mm	25,00 €	Placa
Placa embellidora 95mm	110,00 €	Placa
Placa inclinades	7,00 €	Placa
Placa V+D inclinada 2 moduls inclòs adaptadors MD	8,00 €	Placa
Regleta 10 connexions elèctriques	5,00 €	Base
Regleta completa de 4 schukos blanc i 2 punts de xarxa	100,00 €	Base
Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses amb interruptor	36,00 €	Base



Regleta d'endolls 19" 1U de 8 preses sense interruptor	26,00 €	Base
Regleta de connexions 25mm	9,00 €	Regleta
Regleta per cable de 4mm	1,60 €	Regleta
Regleta per connexions elèctriques	6,00 €	Regleta
Reixeta de ventilació plana 300x150	75,00 €	Reixeta
Rejiband de 100mmx60mm i els seus components d'ancoratge	28,00 €	Metre
Safata 100x60 perforada amb tornilleria inclosa	15,00 €	Safata
Safata 19" 600 profunditat	30,00 €	Safata
Safata 19" 2U fons 300 mm	20,00 €	Safata
Safata 19" 2U fons 400 mm	20,00 €	Safata
Safata 19" 2U fons 500 mm	25,00 €	Safata
Safata 19" frontal 1 enracable	25,00 €	Safata
Safata fixa 4 punts amb guies rack F-800 F	25,00 €	Safata
Safata ordenació cables model Signum o similar	26,00 €	Safata
Safata rejiband de 200mmx60mm	39,00 €	Metre
Safata rejiband de 400mmx60mm	75,00 €	Metre
Schuko blanc	15,00 €	Base
Schuko doble vermell	21,00 €	Base
Serveis en horari laboral: 1 hora tècnic especialista	30,00 €	Hora
Suport inclinable amb rodes 56"-70" TV plana	295,00 €	Suport
Suport orientable paret 26"-47" TV plana	60,00 €	Suport
Suport orientable paret 37"-63" TV plana	140,00 €	Suport
Suport per al projector	50,00 €	Suport
Suport VESA per a monitor	25,00 €	Suport
Tapa cega	3,00 €	Tapa
Tapa quadruple RJ45 Keystone	17,00 €	Tapa
Tapa doble RJ45 Keystone	10,00 €	Tapa
Tapa final per a canaleta 60 x 110	5,00 €	Tapa
Tapa inclinada per 1 punt de dades gris	3,00 €	Tapa
Tapa inclinada per 2 punts de dades gris	4,50 €	Tapa
Tirantet 1,5 m gris	4,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A d'2,1m R&M	13,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A UTP 10m	25,00 €	Tirantet
Tirantet Cat. 6A d'1,5m R&M	7,00 €	Tirantet
Tub coarrugat de PVC lliure d'halògens de Ø125	7,56 €	Metre
Tub corrugat de M50	2,00 €	Metre
Tub corrugat de PV lliure d'halogens mètrica 50	1,20 €	Metre
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø25 + grapes d'anclatge	2,50 €	Metre
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø40 + grapes d'anclatge	6,00 €	Metre
Tub corrugat de PVC lliure d'halogens de Ø50 + grapes d'anclatge	7,00 €	Metre
Tub corrugat M25 zero halògens	1,00 €	Metre
Tub metàl·lic M25 - 1mt	5,00 €	Metre



Tub ondaplast PG21	6,00 €	Metre
Tub PVC gris rígid de 25 mm	2,00 €	Metre
Tub rígid de metall de Ø25 + grapes d'anclatge	11,00 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø25 + grapes d'anclatge	7,50 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø32 + grapes d'anclatge	10,50 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø40 + grapes d'anclatge	15,00 €	Metre
Tub rígid de PVC lliure d'halògens de Ø50 + grapes d'anclatge	20,00 €	Metre
Tub rígid PVC	4,00 €	Metre
Varilla roscada de 6mm per suportació de safata + tornilleria	12,00 €	Metre
Ventilador rack	25,00 €	Ventilador

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el tipus licitatori màxim, IVA exclòs.

Les propostes hauran d'incloure la totalitat dels preus unitaris que comprèn la present contractació.

En absència d'algun preu unitari es considerarà que s'ofereix el preu unitari màxim.

L'oferta econòmica ha de ser presentada en euros pels licitadors i comprèn la totalitat dels preus unitaris del contracte.

Els preus consignats son indiscutibles, no admetent-se cap prova d'insuficiència i porten implícits tots aquells conceptes previstos a l'art. 100 i concordants de la LCSP.

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir el pressupost base de licitació en el cas que les unitats de serveis/subministraments realment executades/adquirides siguin inferiors a les unitats previstes inicialment, sinó que ho farà en funció de les unitats de serveis/subministraments realment executades/adquirides.

El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos directes i indirectes.

El càlcul de l'estructura de costos directes i indirectes que determina el pressupost base de licitació s'ha efectuat a partir de les últimes dades publicades pel Banc d'Espanya (exercici 2022) en relació a les dades econòmiques de les empreses del sector amb codi C.N.A.E.: codi J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática.

En relació a la despesa directa de personal, a continuació s'inclou detall del seu càlcul que s'ha efectuat considerant el que estableix el Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" i la situació actual del mercat laboral :



Categoria professional	Lloc de treball	Cost mig ponderat/hora	Total Hores de servei	Total Cost directe de personal del contracte
Titulat grau superior	Responsable del servei	31,64 €	5.400,00	170.856,00 €
Àrea 2, Grup A, Nivell 1	Gestor de problemes	17,58 €	5.400,00	94.932,00 €
Àrea 2, Grup A, Nivell 1	Coordinador	17,58 €	10.800,00	189.864,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 2	Tècnic suport	18,99 €	48.600,00	922.914,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 1	Tècnic de servei de suport instal·lacions TIC	18,99 €	3.000,00	56.970,00 €
Àrea 3, Grup A, Nivell 1	Servei de suport a sistemes	26,37 €	1.800,00	47.466,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 1	Tècnic de provisió de lloc de treball	18,99 €	8.100,00	153.819,00 €
Àrea 2, Grup B, Nivell 1	Tècnic de servei de trasllat d'equipaments	18,99 €	17.520,00	332.704,80 €
			100.620,00	1.969.525,80 €

En l'elaboració del quadre anterior s'han tingut en compte les següents requeriments horaris pels serveis d'Instal·lació de lloc de treball i Servei de trasllat d'equipaments”:

Tècnic de provisió de lloc de treball	2025	2026	2027	2028
nº instal·lacions lloc treball	678	900	900	222
hores/instal·lació	3	3	3	3
hores anuals de treball	2.034,00	2.700,00	2.700,00	666,00
Tècnic de servei de trasllat d'equipaments	2025	2026	2027	2028
nº trasllats anuals	550	730	730	180
hores/trasllat	8	8	8	8
hores anuals de treball	4.400,00	5.840,00	5.840,00	1.440,00

Als efectes del que disposa l'apartat 2 de l'article 100 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, no procedeix desagregació dels costos salarials per gènere ja que les taules salarials fixades en el conveni col·lectiu aplicable no recullen diferències per raó de gènere.



Els ratis sectorials que s'obtenen són els següents:

Año: 2022	Percentatges (Q2)
Sector de actividad (CNAE): J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática	
R01: valor afegit/xifra neta negocis	53,00%
R14: Immobilitzat material/total actiu	2,80%
R16: xifra de vendes/total actiu	120,12%
R20: capital circulant/xifra de vendes	10,44%
R03: resultat econòmic brut /xifra de negocis	7,16%
Interès legal del diner (LPGE: Llei 31/2022)	3,25%

Se selecciona el quartil Q2 dels ratis perquè és una dada unimodal i simètrica (no es consideren els valors extrems) i dona la informació en la que es troba la mitjana aritmètica i la mediana dels valors.

A partir dels anteriors ratis financers podem obtenir els ratis de gestió dels costos, i d'aquests, considerant també l'import de cost directe de personal i una estimació del cost dels materials una estructura de costos directes i indirectes que determina, d'acord amb l'art. 100.2 LCSP, el pressupost del contracte que es desglossa a continuació:

ESTRUCTURA PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL)	estructura de costos	% estructura	Estructura PBL
TOTAL COST VENDES (b)	b1+b2	74,16%	1.994.144,87 €
b1: Import cost personal (mà d'obra directa)	càlculs mà obra	73,24%	1.969.525,80 €
b2: Materials i altres (hipòtesi % del cost de personal)	1,25% x b1	0,92%	24.619,07 €
COSTOS INDIRECTES (c)	(a-b-f-d)	18,26%	491.002,15 €
COST FINANCER (f)	f1+f2	0,42%	11.293,68 €
f1	R14/R16*ILD	0,08%	2.151,18 €
f2	R20*ILD	0,34%	9.142,50 €
BENEFICI EMPRESARIAL (d)	R03	7,16%	192.530,33 €
TOTAL PBL (a)	100,00%	100,00%	2.688.971,03 €
IVA		21%	564.683,93 €
TOTAL PBL AMB IVA			3.253.654,96 €

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra la totalitat del contracte i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos.



5. Imputació pressupost municipal

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra la totalitat del contracte i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos.

Any	Dies	Orgànic	Programa	Econòmic	Import net (*)	% IVA	IVA	Import total
2025	275	08	9205	227.99.01	723.124,80 €	21%	151.856,21 €	874.981,01 €
2026	365	08	9205	227.99.01	878.984,84 €	21%	184.586,82 €	1.063.571,66 €
2027	365	08	9205	227.99.01	878.984,84 €	21%	184.586,82 €	1.063.571,66 €
2028	90	08	9205	227.99.01	207.876,55 €	21%	43.654,08 €	251.530,63 €
TOTAL	1.095				2.688.971,03 €		564.683,93 €	3.253.654,96 €

(*) La imputació del pressupost per anualitats, s'ha realitzat en funció de les necessitats previstes de serveis/subministraments i no en funció del temps d'execució del contracte dins de cada anualitat. La no proporcionalitat pressupostària de les anualitats és deguda a que:

- Durant l'any 2025 (primer any del contracte), es farà la implementació del servei de tiqueting i servei de contact center, aquesta implementació afecta pressupostàriament només a aquest any.

- A partir de l'any 2026, i fins a final de contracte, s'executaran tots els serveis del contracte a excepció del servei de subscripció de tiqueting de l'exercici 2028, que quedarà cobert per la subscripció efectuada a 2027.

Està previst que les prestacions objecte d'aquest contracte s'iniciïn a l'exercici 2025, per tant, l'adjudicació i formalització del contracte queda sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici corresponent, d'acord amb el que s'estableix l'article 117.2 i la Disposició adicional tercera, apartat segon de la Llei de contractes del sector públic, als articles 47 i 47 bis de la Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària i a l'article 31è, a) de les Bases d'Execució del pressupost de l'any 2024.

La despesa corresponent a l'exercici 2025 (de l'1 d'abril fins el 31 de desembre) per import de 874.981,01 € (723.124,80 més 151.856,21 € d'IVA), es farà efectiva amb càrrec a la aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 que consta al certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240029242T, emès per la Intervenció General i la seva autorització o realització se subordina a l'existència, en el corresponent pressupost municipal, del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

La despesa corresponent a l'exercici 2026 (de l'1 de gener fins el 31 de desembre) per import de 1.063.571,66 € (878.984,84 €, més 184.586,82 € d'IVA), es farà efectiva amb càrrec a la aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 que consta al certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240023481N, emès per la Intervenció General i la seva autorització o realització se subordina a l'existència, en el corresponent pressupost municipal, del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

La despesa corresponent a l'exercici 2027 (de l'1 de gener fins el 31 de desembre) per import 1.063.571,66 € (878.984,84 €, més 184.586,82 € d'IVA), es farà efectiva amb càrrec a la aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 que consta al certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240029243R, emès per la Intervenció General i la seva autorització o realització se subordina a l'existència, en el corresponent



pressupost municipal, del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

La despesa corresponent a l'exercici 2028 (de l'1 de gener fins el 31 de març) per import de 251.530,63 € (207.876,55 €, més 43.654,08 € d'IVA), es farà efectiva amb càrrec a la aplicació pressupostària 08.9205.227.99.01 que consta al certificat de retenció de crèdit d'exercicis posteriors amb número de desconcentració 240029244W, emès per la Intervenció General i la seva autorització o realització se subordina a l'existència, en el corresponent pressupost municipal, del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'art. 174 del RDL 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

Per al cas que els tràmits licitatoris i la formalització del contracte no s'haguessin conclòs a la data estimada en aquests plecs, es reajustarà el termini a la data prevista de l'inici efectiu del contracte, i es procedirà al reajustament de la despesa corresponent, de conformitat amb l'art. 96 del Reial Decret 1098/2001 de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

El reajustament requerirà l'informe del responsable del contracte exposant els motius o causes que han comportat l'endarreriment de la seva execució, la conformitat prèvia del contractista i l'informe de la Intervenció.

6. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions i pròrrogues, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat és el següent:

Any	Pressupost net_prestació	Pressupost net_pròrrogues	Pressupost net_modificació total màxima per increment del cost econòmic (1)	Valor Estimat del Contracte
2025	723.124,80 €		537.794,21 €	4.984.734,92 €
2026	878.984,84 €			
2027	878.984,84 €			
2028	207.876,55 €	671.108,29 €		
2029		878.984,84 €		
2030		207.876,55 €		
TOTAL	2.688.971,03 €	1.757.969,68 €	537.794,21 €	4.984.734,92 €

(1) Les modificacions contractuals es podran realitzar durant tota la durada del contracte i les seves pròrrogues, respectant aquest import total màxim.

7. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar



Considerant l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els següents criteris i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica:

Criteri	Punts per criteri
Criteris d'avaluació automàtica	70
Valoració oferta econòmica	66
Cost perfil responsable	7,23
Cost perfil gestor de problemes	4,59
Cost perfil coordinador	10,32
Cost perfil tècnic de suport	30,65
Cost servei de suport a les instal·lacions TIC	2,35
Cost servei tècnic de sistemes	2,02
Cost servei de provisions	2,08
Cost servei de trasllat d'equipament	1,32
Cost servei tiqueting	3,86
Cost servei contact center	1,58
Valoració millores	4
Reforçar equip tècnics	3
Bossa d'hores en festius	1
Criteris d'avaluació subjectiva	30
Pla de transició	6
Planificació i detall d'activitats	3
Distribució de responsabilitats i claredat en la gestió de recursos	3
Pla d'evolució del servei	2
Protocols per la detecció de noves necessitats i incorporació de serveis	2
Pla de devolució del servei	5
Detall i claredat del pla de devolució	3
Metodologia de transferència de coneixement	2
Servei de suport a l'usuari	6
Organització i claredat del model	3
Adequació i innovació de la metodologia proposada	3
Seguiment del servei	2
Qualitat dels indicadors de compliment	2
Servei de l'eina de tiqueting	5
Adequació al pla d'implementació	2
Experiència i composició de l'equip	3
Servei de l'eina de contact center	4
Adequació i innovació de la solució proposada	4
TOTAL PUNTS	100

Criteris d'avaluació automàtica: màxim 70 punts:

Els licitadors hauran d'indicar, a la plantilla presentació oferta econòmica (Annex I, pestanya Oferta), la informació que detallem:

- El cost unitari per hora de cada perfil descrit al servei d'atenció a l'usuari.
- El cost unitari per hora del servei de suport a instal·lacions TIC.
- El cost unitari per hora del servei de suport a sistemes.
- El cost unitari per instal·lació del servei de provisions.



- El cost diari del servei de trasllat d'equipament. En aquest cost ha d'estar inclosa qualsevol despesa addicional que es pugui ocasionar (pàrquing, revisions, benzina, avaries ...).
- Cost del servei de tiqueting (cost d'implementació, més cost post implementació, més cost total de les llicències durant tot el contracte). Cal detallar:
 - o El cost de la hora de cada perfil de la implementació.
 - o El cost de la hora de cada perfil de la post implementació.
 - o El cost unitari anual de cada tipus de llicència.
- Cost del servei de contact center (cost d'implementació més cost total de les llicències durant tot el contracte). Cal detallar:
 - o El cost de la posada en marxa i configuració.
 - o El cost unitari anual de cada tipus de llicència.
- El nombre de tècnics de suport addicionals, en cas que el backlog de tiquets oberts assignats al servei de suport a l'usuari, superi els 100 tiquets.
- Nombre bosses d'hores addicionals en festiu.

Tots els costos s'han de presentar IVA exclòs.

- **Valoració oferta econòmica, màxim 66 punts.**

La millor oferta econòmica de cada concepte se li atorgarà la màxima puntuació. L'oferta que iguali el tipus licitadori se li atorgarà 0 punts. A la resta d'ofertes s'assignarà la puntuació que correspongui de forma proporcional d'acord amb la següent fórmula:

$$P = PA \times Ofm / Of$$

P = puntuació obtinguda

PA = puntuació atorgada

Ofm = oferta econòmica mínima

Of = oferta econòmica corresponent al licitador que es valora.

Cost/hora perfil responsable, màxim 7,23 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITADORI = 59,77€

Cost/hora perfil gestor de problemes, màxim 4,59 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITADORI = 31,88 €

Cost/hora perfil coordinador, màxim 10,32 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITADORI = 35,86 €



Cost/hora perfil tècnic de suport, màxim 30,65 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 25,01 €

Cost/hora servei de suport a les instal·lacions TIC, màxim 2,35 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 35,00 €

Cost/hora servei de suport a sistemes, màxim 2,02 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 50,05 €

Cost/hora servei de provisions, màxim 2,08 punts.

Es valora positivament a aquell licitador que ofereixi un cost competitiu i responsable, que estigui dins dels límits establerts i que, alhora, pugui garantir la prestació adequada del servei requerit.

TIPUS LICITATORI = 31,25 €

Cost unitari diari del servei de trasllat d'equipament, màxim 1,32 punts.

Es valora la proposta del licitador que ofereixi el menor cost possible, per vehicle, per al servei de trasllat d'equipament.

TIPUS LICITATORI = 22,88 €

Cost servei tiqueting, màxim 3,86 punts.

Es valora la proposta del licitador que ofereixi el menor cost possible per al servei de tiqueting que inclou, tots els costos de la implantació, la post implantació i el llicenciamment durant la durada del contracte.

A efectes de calcular el cost del servei de tiqueting, es farà de la següent manera:

- 1- El cost del servei de tiqueting serà la suma del cost de la implantació i la post implantació més el cost de les llicències durant tot el període del contracte.
- 2- El cost, de la implantació i la post implantació, el calculem multiplicant el preu hora de cada perfil per les hores previstes de cada perfil.
- 3- El cost de les llicències, de tot el període del contracte, el calculem multiplicant el cost anual, per 50 usuaris, de cada tipus de llicència pels anys del contracte.

Cost servei contact center, màxim 1,58 punts.



Es valora la proposta del licitador que ofereixi el menor cost possible per al servei de contact center que inclou, tots els costos de la implantació, la post implantació i el llicenciament durant la durada del contracte.

A efectes de calcular el cost del servei de contact center, es farà de la següent manera:

- 1- El cost del servei de contact center serà la suma del cost de la posada en marxa i la configuració més el cost de les llicències durant tot el període del contracte.
- 2- El cost del servei de posada en marxa i configuració és el preu ofert per aquest servei.
- 3- El cost de les llicències, de tot el període del contracte, el calculem multiplicant el nombre de llicències previstes de cada tipus, pel seu preu unitari ofert pel període total del contracte.

- **Valoració millores, màxim 4 punts.**

Proposta reforçar l'equip de tècnics de suport, màxim 3 Punts.

Es valorarà positivament la proposta que inclogui el reforçament de l'equip de tècnics de suport, en cas que el backlog de tiquets oberts, responsabilitat de l'adjudicatari, superi els 100 tiquets.

Per cada tècnic addicional s'atorgarà 1 punt fins un màxim de 3 punts.

Nombre bosses d'hores addicionals en festiu, màxim 1 Punts.

A l'avaluació de les propostes, es valorarà el nombre de borses d'hores addicionals en festiu que el licitador ofereixi per a la prestació del servei. El nombre de borses serà per a cadascú dels anys del contracte, no podent traspasar les hores sobrant d'un any a un altre. Cada borsa de 30 hores addicionals rebrà una puntuació de 0,5 punts, amb un màxim de 1 punt.

Criteris d'avaluació subjectiva: màxim 30 punts:

- **Pla de transició, màxim 6 punts.**

Planificació i detall d'activitats i fites (màxim 3 punts)

Es valorarà la detallada descripció del pla de transició, incloent un calendari d'activitats, assignació de fites i recursos. Es busca una planificació realista i factible que minimitzi els riscos associats a la transició.

- 0 punts: Planificació no explicada o incoherent respecte a les activitats i fites.
- 1 punt: Planificació bàsica amb informació mínima sobre les activitats i fites.
- 2 punts: Detalls raonables de planificació amb alguna descripció de les activitats i fites, però amb mancances en la cobertura o profunditat.
- 3 punts: Planificació exhaustiva i detallada amb una descripció completa de totes les activitats, fites i una gestió de recursos impecable.

Distribució de responsabilitats i claredat en la gestió de recursos (màxim 3 punts)

Es valorarà la claredat amb la qual es defineixen les responsabilitats de cada part implicada i la gestió eficient dels recursos disponibles. Especial atenció es donarà a la capacitat de detallar la contribució de cada membre de l'equip i la seva relació amb les fites del projecte.



- 0 punts: Assignació de responsabilitats no explicada o incoherent respecte a gestió de recursos.
 - 1 punt: Assignació de responsabilitats bàsica i gestió de recursos amb mancances significatives.
 - 2 punts: Distribució adequada de responsabilitats amb una gestió de recursos acceptable, però millorable.
 - 3 punts: Distribució excel·lent de responsabilitats i una gestió de recursos molt eficient, mostrant una organització impecable i un enteniment profund de les necessitats del projecte.
-
- **Pla d'evolució del servei (màxim 2 punts).**

Protocols per la detecció de noves necessitats i incorporació de serveis (màxim 2 punts)

Es valorarà la definició de protocols clars per a la detecció de necessitats emergents i la seva incorporació als serveis oferts, demostrant flexibilitat i proactivitat.

- 0 punts: Descripció bàsica sense detalls específics o plans concrets per a la detecció de noves necessitats.
- 1 punt: Protocols raonables per la detecció de necessitats amb alguna evidència de planificació.
- 2 punts: Protocols excepcionals i ben estructurats per la detecció i incorporació de noves necessitats, mostrant proactivitat i capacitat d'innovació.

- **Pla de devolució del servei (màxim 5 punts)**

Detall i claredat del pla de devolució (màxim 3 punts)

Es valorarà la profunditat i la claredat amb la qual es descriu el pla de devolució, incloent tasques específiques, responsabilitats i condicions.

- 0 punts: Pla de devolució no explicada o incoherent respecte a les activitats i fites.
- 1 punt: Pla de devolució amb explicació mínima i sense detalls concrets.
- 2 punts: Pla de devolució amb alguns detalls i explicació adequada de les tasques i responsabilitats.
- 3 punts: Pla de devolució detallat i complet amb una descripció exhaustiva de totes les tasques, responsabilitats i metodologies per assegurar una transició suau.

Metodologia de transferència de coneixement (màxim 2 punts)

Es valorarà la planificació per a una transferència eficient de coneixements, incloent formació i documentació, per assegurar que el client o un nou proveïdor puguin assumir el servei sense pèrdues de qualitat o eficiència.

- 0 punts: Plans mínims o genèrics per a la transferència de coneixement.
- 1 punt: Metodologia adequada amb alguns detalls sobre la transferència de coneixement, però amb oportunitats d'optimització.
- 2 punts: Metodologia excepcional per a la transferència de coneixement amb plans detallats, formació específica i documentació completa.

- **Servei de suport a l'usuari (màxim 6 punts)**

Organització i claredat del model (màxim 3 punts)



S'avaluarà si el model organitzatiu presentat per al servei de suport a l'usuari és coherent, fàcilment comprensible i està ben estructurat. Es valorarà positivament la inclusió de diagrames o esquemes que facilitin la comprensió del model.

- 0 punts: Presentació no explicada o incoherent respecte als detalls específics.
- 1 punt: Presentació bàsica sense detalls específics o amb mancances significatives en la claredat.
- 2 punts: Organització adequada amb alguns detalls sobre el model organitzatiu, però amb oportunitats d'optimització.
- 3 punts: Model organitzatiu excepcionalment ben presentat, amb detalls clars i organització lògica que facilita la comprensió total del servei.

Adequació i innovació de la metodologia proposada (3 punts)

Es valorarà la metodologia per abordar les diferents fases del servei, tenint en compte la seva adequació a les necessitats del projecte i la capacitat d'introduir elements innovadors que aportin valor afegit.

- 0 punts: metodologia no explicada o incoherent respecte a les necessitats específiques del projecte.
- 1 punt: Metodologia genèrica o poc adequada a les necessitats específiques del projecte.
- 2 punts: Metodologia ben adaptada a les necessitats amb algun grau d'innovació o adaptabilitat.
- 3 punts: Proposta innovadora i completament adaptada a les necessitats del projecte, mostrant una comprensió profunda dels requeriments i una capacitat d'innovació destacada.

• **Seguiment del servei (màxim 2 punt)**

Qualitat dels indicadors de compliment (màxim 2 punt)

Es valorarà la qualitat dels indicadors de compliment proposats per mesurar l'eficàcia dels serveis, així com la seva capacitat per reflectir objectivament el rendiment del servei.

- 0 punts: Indicadors de compliment bàsics o poc rellevants per a la mesura de l'eficàcia del servei.
- 1 punt: Indicadors raonables que proporcionen alguna visió de la qualitat del servei, però amb potencial de millora.
- 2 punts: Indicadors d'alt nivell, ben definits i completament alineats amb els objectius del servei, proporcionant una mesura clara de l'eficàcia.

• **Servei de l'eina de tiqueting (màxim 5 punts)**

Adequació del pla d'implementació (màxim 2 punt)

Es valorarà com el pla d'implementació s'ajusta a les necessitats específiques del projecte i la seva viabilitat.

- 0 punts: Pla d'implementació amb informació mínima o sense adaptar-se específicament a les necessitats del projecte.
- 1 punt: Pla raonable amb alguns detalls sobre la implementació, però amb mancances en la personalització o en la cobertura de les necessitats específiques.



- 2 punts: Pla d'implementació excel·lent, completament adaptat a les necessitats del projecte amb una descripció detallada del procés, fases, i responsabilitats.

Experiència i composició de l'equip (màxim 3 punts).

Es valorarà l'experiència i la qualificació de l'equip d'implantació i suport, especialment l'experiència en projectes similars o en l'ús de tecnologies específiques requerides.

- 0 punts: Manca de descripció o incoherent respecte a l'experiència.
- 1 punt: Descripció bàsica de l'equip amb poca informació sobre l'experiència rellevant.
- 2 punts: Equip amb bona experiència i qualificacions, però amb potencial de presentar una major especialització o experiència en projectes similars.
- 3 punts: Equip excepcional amb ampla experiència i especialització demostrada en projectes similars, aportant un alt grau de confiança en la seva capacitat per implementar i gestionar l'eina de tiueting.

• **Servei de l'eina de contact center (màxim 4 punts)**

Adequació i innovació de la solució proposada (màxim 4 punts).

Es valorarà com el pla d'implementació s'ajusta a les necessitats específiques del projecte i la seva viabilitat.

- 0 punts: Pla d'implementació no explicat o incoherent respecte a les necessitats del projecte.
- 1 punt: Pla d'implementació amb informació mínima o sense adaptar-se específicament a les necessitats del projecte.
- 2 punts: Pla raonable amb alguns detalls sobre la implementació, però amb mancances en la personalització o en la cobertura de les necessitats específiques.
- 4 punts: Pla d'implementació excel·lent, completament adaptat a les necessitats del projecte amb una descripció detallada del procés, fases, i responsabilitats.

Quedaran excloses les ofertes que:

- Superin el tipus licitatori de qualsevol dels preus unitaris.
- No presentin la memòria tècnica.
- No presentin algun dels certificats requerits.
- Es considerin anormalment baixes. Als efectes de l'article 149 de la LCSP i als efectes de considerar les ofertes anormalment baixes quan s'hagin determinat una pluralitat de criteris, es considera adient establir els següents paràmetres objectius que determinen el llindar d'anormalitat:
 - En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:
 1. El preu total de l'oferta sigui inferior al pressupost net IVA exclòs en un percentatge superior al 20%.
 2. La puntuació dels criteris d'adjudicació, que no són preu, sigui superior al 80% de la puntuació total d'aquests criteris.
 - En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si es compleixen aquests dos supòsits:



1. El preu total de l'oferta d'una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu total de l'oferta de l'altra empresa.
2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.
- En el cas que concorrin a la licitació més de 2 empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació, que no són preu, estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu total de l'oferta, sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus totals oferts en un percentatge superior al 15%:
 1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
 2. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
 3. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

8. Procediment d'adjudicació

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant un procediment obert harmonitzat.

9. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació són les següents:

1.- Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

1.- Solvència econòmica i financera:

El volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de la data de constitució o d'inici de les activitats dels empresaris i de la data de presentació de les ofertes, ha de ser, com a mínim, igual a una vegada i mitja el valor anual mig del contracte.

2.- Solvència tècnica i professional:



- Les empreses presentaran una relació dels principals serveis efectuats en els tres últims anys, de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte.
- l'import anual acumulat dels quals, l'any de més execució haurà de ser igual o superior al 70 % de l'annualitat mitjana del contracte. Així mateix, s'haurà d'indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos, d'acord amb el que s'estableix a l'article 90 de la LCSP.

Per determinar els serveis que són similars al de l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígits dels respectius codis CPV, tal i com disposa l'article 90.1.a) de la LCSP.

- Relació del personal, del servei de suport a l'usuari, que s'assignarà a l'inici del contracte, amb la documentació acreditativa del requeriments mínims exigits a l'apartat 2.4.1 del PPT.
Acreditació: a més de la relació, s'ha d'adjuntar tota la documentació acreditativa mínima exigida al PPT de cadascun dels perfils (titulació, coneixements, experiència, certificats).
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tota el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.4.1 del PPT, per la resta de personal que no s'ha d'assignar a l'inici del contracte.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tota el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.6 del PPT, per al servei de suport a Sistemes.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tota el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.8 del PPT, per al servei de suport a les instal·lacions TIC.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tota el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.9 del PPT, per al servei de tiqueting.
- Declaració responsable de compromís a aportar el personal tècnic adequat, durant tota el període del contracte, que compleixi amb els requisits mínims especificats al punt 2.10 del PPT, per al servei de contact center.
- L'adjudicatari haurà de disposar de vehicles suficients durant tota l'execució del contracte. La flota mínima és de dos vehicles tipus furgoneta.
Acreditació: Es realitzarà mitjançant declaració responsable on aparegui la relació de vehicles posats a disposició del contracte. S'inclourà marca, model i matrícula de tots els vehicles. En cas que al llarg del termini d'execució del contracte es modifiquin els vehicles posats a disposició del mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'informar al/la responsable municipal del contracte.
- L'adjudicatari haurà de disposar de taller i magatzem, amb un mínim de 60 m² dedicats al SliTIC, per rebre i mantenir l'estoc necessari de material. La distància d'aquest espai fins a les dependències del SliTIC, ha de ser com a màxim de 45 minuts amb vehicle.
Acreditació: es realitzarà mitjançant declaració responsable de que disposa del magatzem, on aparegui la ubicació i la superfície. Un cop adjudicat l'ha d'acreditar amb el contracte de lloguer/propietat de l'espai destinat a magatzem.
- Certificats i/o declaracions, que s'hauran de presentar conjuntament amb l'oferta.



- ISO 14001 (Gestió ambiental) o equivalent.

És una norma internacional que estableix els requisits amb orientació per a la **gestió ambiental** de les organitzacions. Aquesta norma abasta diversos aspectes, des del context de l'organització fins al lideratge, la planificació, el suport i l'avaluació.

Ofereix diversos beneficis:

- **Millora ambiental:** Redueix l'impacte ambiental i promou la sostenibilitat.
- **Conformitat legal:** Assegura que l'organització compleixi amb les regulacions ambientals.
- **Imatge de marca positiva:** Demostrem compromís amb la protecció del medi ambient.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

- ISO 27001 (Gestió de Seguretat de la informació) o equivalent.

És una norma internacional que estableix un **Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI)** per protegir la informació d'una empresa contra qualsevol amenaça. Aquesta norma proporciona orientació per establir, implementar, mantenir i millorar de manera contínua un sistema de gestió de la seguretat de la informació. Conformitat amb ISO 27001 significa que una organització ha posat en pràctica un sistema per gestionar els riscos relacionats amb la seguretat de les dades que posseeix o gestiona, seguint les millors pràctiques i principis d'aquesta norma internacional

Alguns beneficis d'implementar ISO 27001 inclouen:

- **Resiliència contra ciberatacs:** Ajuda les organitzacions a ser conscients dels riscos i a identificar i abordar de manera proactiva les vulnerabilitats.
- **Preparació per a noves amenaces:** Proporciona una eina per gestionar els riscos cibernètics i millorar la ciberresiliència.
- **Integritat, confidencialitat i disponibilitat de dades:** Assegura que les dades es gestionin adequadament.
- **Protecció a tots els nivells:** Aborda la seguretat de la informació a través de persones, polítiques i tecnologia.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

- ISO 9001 (Gestió de la qualitat) o equivalent.

És una norma internacional que especifica els requisits per a un **sistema de gestió de la qualitat**, té com a objectiu millorar el seu rendiment global, satisfer les expectatives dels clients i demostrar el seu compromís amb la qualitat.

Proporciona diversos beneficis, com ara:

- **Millora contínua:** Fomenta la revisió i millora constants del sistema de gestió de la qualitat.
- **Conformitat legal:** Assegura que l'organització compleixi amb les regulacions de qualitat.
- **Satisfacció del client:** Es centra en satisfer les necessitats dels clients i millorar la seva experiència.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.



- ISO 20000-1 (Gestió dels Serveis TI) o equivalent.

La **ISO/IEC 20000-1** és una norma internacionalment reconeguda que estableix un marc de millors pràctiques per a la gestió de serveis. El seu objectiu és ajudar a les organitzacions a proporcionar un servei consistent i fiable en àrees como serveis de TI, administració d'instal·lacions i serveis comercials. Alguns dels beneficis clau d'aquesta norma són:

- **Qualitat dels serveis:** La ISO/IEC 20000-1 garanteix la seguretat en la qualitat dels serveis que s'ofereixen, ja sigui per a grans proveïdors o petites empreses.
- **Estratègia del cicle de vida del servei:** Proporciona una guia de millors pràctiques sobre com administrar la cartera de serveis per a que continuïn actualitzats i aportin valor.
- **Resiliència en la entrega de serveis:** Ajuda a assegurar que els serveis siguin efectius i resilientes en el context actual.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

- Certificació/registre de l'Empremta de carboni – CALCULO Y COMPENSO, o equivalent.

La Certificació de Petjada de Carboni és un procés que avalua i verifica les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEI) generades per un producte o servei al llarg del seu cicle de vida.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

- Certificació ENS Nivell MIG.

L'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) és un marc normatiu que estableix la política de seguretat per a la protecció adequada de la informació tractada i els serveis prestats a través de mitjans electrònics. Aquest esquema proporciona un enfocament comú basat en principis bàsics, requisits mínims, mesures de protecció i mecanismes de conformitat i monitoratge. Té com a destinataris tant l'administració pública com els proveïdors tecnològics del sector privat que col·laboren amb l'administració.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

- Màxima certificació del fabricant de la solució de tiqueting.

Garanteix que l'empresa implementi el servei de tiqueting complint els criteris més alts de formació i una pràctica provada en la implementació dels serveis.

S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

- Certificat de Fabricant HP Amplify Power Services Partner

Donat que amb el servei de provisions, es sol·licita la reparació dels actius i que els principals actius són ordinadors i monitors, dels quals el 92,90% dels ordinadors i el 83,31% són del fabricant HP, es demana la màxima certificació del fabricant. Aquesta certificació ofereix un alt grau de col·laboració i compromís, també ofereix recursos especialitzats i suport avançat per al seu creixement per part del fabricant.



S'ha d'adjuntar el certificat conjuntament amb l'oferta.

S'admet que els empresaris puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre i quan demostrï que durant la vigència del contracte disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

10. Modificacions del contracte.

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

D'acord amb l'article 204 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, es podran realitzar modificacions del contracte per les següents causes.

- Increment de les necessitats de les Àrees:
 - Modificació requerida quan s'observi un augment en les necessitats de equipament TIC de les diferents àrees, com ara nous projectes municipals a l'àmbit TIC, adaptació de l'equipament a nous requeriments de programari o maquinari (nous programes o noves necessitats de maquinari). Aquesta causa tindria impacte sobre totes les prestacions objecte d'aquest contracte.
 - Modificació requerida quan s'observi un augment en les necessitats del servei de suport a les instal·lacions TIC, així com del material necessari, motivats per reorganització o canvis organitzatius de l'estructura de personal de l'Ajuntament.
- Increment d'un 20 % dels tiquets gestionats pel servei de suport a l'usuari: Es necessitarà una modificació del contracte si el volum de tiquets gestionats excedeix en un 20% el volum inicialment previst, indicant un augment substancial en la demanda del servei. El 20% es calcularà prenent com a base la mitjana mensual de tiquets de l'any 2023, que va ser de 2.293 tiquets mensuals. Aquesta causa tindria impacte sobre totes les prestacions objecte d'aquest contracte.
- Increment del nombre de llicències de l'eina de tiqueting ocasionat per l'increment de tècnics que hagin de gestionar l'eina. Aquesta causa tindria impacte sobre totes les prestacions objecte d'aquest contracte.
- Increment del nombre de llicències de l'eina de contact center ocasionat per l'increment de tècnics que hagin de gestionar l'eina.
- Canvis Organitzatius que Afectin el Servei: Inclou modificacions necessàries degudes a canvis en l'estructura organitzativa de l'administració, que podrien afectar les necessitats de prestació del servei o les competències atribuïdes al servei de TIC.
- Construcció de Nous Equipaments Municipals o Obertura de Noves Dependències: En cas de construcció de noves instal·lacions municipals o obertura de noves dependències que no estaven previstes inicialment, es podrà modificar el contracte per a cobrir les necessitats de servei en aquests nous espais.
- Modificació dels indicadors i nivells de servei. Modificació requerida quan es presenti algun dels següents casos:
 - Variació d'entorn funcional.
 - Variació de condicions de negoci.
 - Canvis de l'abast.
 - Canvis de volum.



- Innovacions.
- Millores del servei.

Les modificacions:

- Podran ser com a màxim del 20% del preu inicial.
- No poden suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.
- No podran alterar la naturalesa del contracte, les condicions essencials de la licitació i de l'adjudicació del contracte, i haurà de limitar-se a introduir les variacions indispensables per a respondre a la causa objectiva que la faci necessària i serà obligatòria per al contractista.

Tot l'anterior sense perjudici de poder introduir modificacions en el contracte per causes sobrevingudes i imprevisibles, a tenor del que disposa l'article 205 de la LCSP.

Les condicions, abast i límits d'aquesta/es modificació/ons i la/es que hagi proposat l'adjudicatari a la seva oferta seran obligatòries pel contractista. El procediment per a aquesta modificació, requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

11. Pagament de factures

El pagament de les factures es realitzarà per mesos naturals, d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'Ajuntament i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades. Sens perjudici de la quantitat a satisfer que resulti en cas de demora o endarreriment de les prestacions pactades.

A la factura ha de constar:

- Servei de suport a l'usuari, per a cada perfil:
 - Nombre de tècnics.
 - Sumatori d'hores.
 - Cost hora del perfil.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de provisions (instal·lació d'un equipament):
 - Nombre d'equipaments instal·lats.
 - Cost unitari.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Reparació d'equipament.
 - Codi dispositiu reparat.
 - Cost reparació.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de suport a Sistemes:
 - Nombre d'hores.
 - Cost hora del perfil.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de trasllat d'equipament:



- Nombre de dies.
- Cost dia.
- Total net.
- Iva.
- Total més iva.
- Servei de suport a les instal·lacions TIC:
 - Nombre d'hores / Element subministrat.
 - Cost hora / Cost element subministrat.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei tiqueting.
 - Servei / producte.
 - Nombre d'unitats (hora/licència).
 - Cost unitari.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.
- Servei de contact center:
 - Servei.
 - Cost mensual.
 - Total net.
 - Iva.
 - Total més iva.

12. Termini d'execució

La data prevista d'inici de contracte és l'1 d'abril de de 2025.

La durada de les prestacions serà de 3 anys a comptar des de la seva formalització.

Es preveu una possible pròrroga de 12 mesos més una altra de 12 mesos.

13. Responsable del contracte: Cap de Servei d'Informàtica i TIC

14. Revisió de preus

Ateses les característiques i durada del present contracte, l'adjudicatari no té dret a revisió de preus.

15. Condicions especials d'execució

Tal i com preveu l'article 202 de la LCSP s'han previst condicions especials d'execució de tipus social i mediambiental vinculades a l'objecte del contracte. En concret les condicions especial d'execució que s'han previst són les següents:

- L'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractades o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini.



- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
- L'obligació del contractista al compliment de la normativa de la Unió Europea i nacional en matèria de protecció de dades: Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets Digitals.

16. Garanties

Ateses les característiques del contracte no s'exigeix garantia provisional. No obstant, el contractista que resulti adjudicatari haurà de dipositar una garantia definitiva equivalent al 5% del pressupost base de licitació iva exclòs.

17. Terminis de garantia

En el present contracte no es fixa termini de garantia atesa la seva naturalesa i característiques.

18. Subrogació

No hi ha personal a subrogar donat que, els tècnics assignats a l'actual contracte de suport a l'usuari, pertanyen al "Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública", i aquest conveni no recull aquesta possibilitat.

19. Subcontractació

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, es permet la subcontractació del servei de suport a les instal·lacions TIC, del servei de tiqueting, del servei de suport a Sistemes i del servei de contact center.

20. Cessió del contracte

Ateses les característiques del contracte no es permet la cessió del contracte.

21. Règim específic de penalitats

Per assegurar el compliment de les obligacions contractuals, s'estableixen les següents penalitats, ajustades per ser proporcionades i efectives:

a) Incompliments Molt Greus:

- Penalitat equivalent al 10% del preu d'adjudicació per cada incompliment:
 - Superar el 10 dies laborables sense substitució de tècnic per baixa definitiva.
 - Que el 99% de tiquets de peticions molt urgents d'instal·lació o substitució, del servei de provisions, tinguin un temps de resposta superior a 3 dies.



- No realitzar les auditories de servei requerides al plec.
 - No incorporació de tots els perfils requerits a l'inici del contracte.
 - Mancances greus en seguretat i prevenció de riscos.
 - Manca de capacitació en procediments d'emergència: Si el personal no ha rebut capacitació adequada sobre com actuar en situacions d'emergència, com ara evacuacions d'edificis, atenció de primers auxilis o maneig de clients agressius, s'incrementa el risc de lesions greus.
 - Higiene inadequada: La manca de neteja i desinfecció al centre d'atenció pot provocar la propagació de malalties entre empleats i usuaris. A més, l'acumulació de residus pot incrementar el risc d'accidents, com ara relliscades i caigudes.
 - Maneig inadequat de dades sensibles: No implementar mesures de seguretat adequades per protegir la informació confidencial dels usuaris, com ara dades personals o financeres, pot resultar en violacions de privadesa i pèrdua de confiança per part dels clients.
 - Riscos greus per al medi ambient.
 - De terminis de pagament amb contractistes i proveïdors.
 - Penalitat equivalent al 10% de l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment dels SLA considerats molt greus a la taula de nivell de servei del PPT.
- b) Incompliments Greus:
- Penalitat equivalent al 5% de la facturació mensual per cada incompliment:
 - El deure del contractista de mantenir la confidencialitat.
 - De la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
 - De les condicions especials d'execució.
 - Penalitat equivalent al 5% de l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment dels SLA considerats greus a la taula de nivell de servei del PPT
- c) Incompliments Lleus:
- Penalitat equivalent al 2% de la facturació mensual per cada incompliment de:
 - Les obligacions de caràcter formal o documental en la normativa de prevenció de riscos laborals.
 - Els deures del contractista, excepte els considerats greus.
 - Penalitat equivalent al 2% de l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment dels SLA considerats lleus a la taula de nivell de servei del PPT.

Condicions de l'Aplicació de Penalitats:

- L'import de la penalitat s'aplicarà sobre l'import del mes i del servei corresponent a l'incompliment i s'executarà a la factura acordada amb l'adjudicatari.
- Les penalitats per incompliments molt greus són incompatibles amb la imposició de penalitats per altres tipus d'incompliments per al mateix incident.
- La imposició de penalitats es realitzarà d'acord amb els procediments establerts, garantint el dret a audiència del contractista.
- De conformitat amb l'article 192.2 de la LCSP, el total de les penalitats no podrà superar el 50 % del preu del contracte.

22. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones



físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) a l'àmbit TIC a les dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Consulta

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és gestionar i resoldre les incidències i peticions dels usuaris.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Nom / Cognoms
- DNI
- Data de naixement (dd/mm/aaaa)
- Sexe: H-Home, D-Dona
- Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
- Adreça electrònica

Categories de persones interessades:

- Treballadors