

**INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU DEL CONTRACTE DERIVAT DE L'ACORD MARC
PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE CONSULTORIA, GESTIÓ,
DESENVOLUPAMENT I SUPORT A PROJECTES TIC PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, S.A.**

LOT 2: SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT D'APLICACIONS

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CONSULTORIA PER A LA MIGRACIÓ A
SALESFORCE, INCLOENT L'ANÀLISI, PLANIFICACIÓ, EXECUCIÓ I VALIDACIÓ
DEL PROCÉS DE MIGRACIÓ DE DADES; CONSULTORIA EN EL
DESENVOLUPAMENT I PERSONALITZACIÓ DE FUNCIONALITATS DE LA
SOLUCIÓ BASADA EN MICROSOFT DYNAMICS CRM; I SUPORT ESTRATÈGIC I
TÈCNIC A L'OPERACIÓ PER A GARANTIR LA CONTINUÏTAT I L'EFICIÈNCIA DEL
SISTEMA PER BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS**

De conformitat amb els articles 28, 100, 101 i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), el present informe tècnic s'emet als efectes de justificar els següents aspectes relatius al present expedient de contractació:

- Objecte del contracte i necessitats a satisfer.
- Justificació de la no divisió en lots del contracte.
- Criteris de solvència tècnica o professional, econòmica i financera, criteris d'adjudicació i condicions especials d'execució del contracte que es tindran en consideració en el procediment de contractació del contracte de referència.
- Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte.
- Pressupost de licitació, valor estimat i durada del contracte.

I. OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A SATISFER

Servei de consultoria per a la migració a Salesforce, incloent l'anàlisi, planificació, execució i validació del procés de migració de dades; consultoria en el desenvolupament i personalització de funcionalitats de la solució basada en Microsoft Dynamics CRM; i suport estratègic i tècnic a l'operació per a garantir la continuïtat i l'eficiència del sistema per Barcelona Serveis Municipals

72210000-0 Servicios de programación de paquetes de software

II. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'entitat no compta amb els mitjans suficients per poder donar compliment a l'objecte del contracte.

Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, resulta del tot necessari la contractació del Servei de consultoria per a la migració a Salesforce, incloent l'anàlisi, planificació, execució i validació del procés de migració de dades; consultoria en el desenvolupament i personalització de funcionalitats de la solució basada en Microsoft Dynamics CRM; i suport estratègic i tècnic a l'operació per a garantir la continuïtat i l'eficiència del sistema per Barcelona Serveis Municipals

III. JUSTIFICACIÓ DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

La divisió de l'objecte del contracte en lots es troba regulada a l'article 99.3 de la LCSP, en el que es disposa el següent:

"3. Sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin, s'ha de preveure la realització independent de cadascuna de les seves parts mitjançant la seva divisió en lots, i es poden reservar lots de conformitat amb el que disposa la disposició adicional quarta.

No obstant això, l'òrgan de contractació pot no dividir en lots l'objecte del contracte quan hi hagi motius vàlids, que s'han de justificar degudament en l'expedient, excepte en els casos de contractes de concessió d'obres."

En aquest contracte concorren els elements necessaris per justificar que el mateix no es divideixi en lots.

En particular:

- La realització independent de la prestació del servei comprès a l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix, fent-la excessivament difícil o onerosa des d'un punt de vista tècnic, ja que es tracta d'un servei de caràcter intel·lectual per a dur a terme la coordinació entre projectes i requereix una figura única amb visió transversal per a dur-lo a terme. El fet de distribuir-lo entre licitadors no permet disposar de la visió agregada requerint esforços de coordinació i compartició de la documentació contínua que provocaria una gran ineficiència en l'execució del servei.
- El risc per a la correcta prestació del contracte procedeix de la naturalesa de l'objecte del mateix, al implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions, qüestió que podria veure's impossibilitada per la seva divisió en lots i execució per una pluralitat de contractistes diferents, atès que com a punt únic de visió transversal per a la coordinació d'altres serveis implicaria una gran ineficiència en l'execució del servei.

Per tot l'indicat, s'informa que, a criteri d'aquesta Direcció Tècnica, no procedeix la divisió en lots de l'objecte del contracte.

IV. CRITERIS DE SOLVÈNCIA:

En el present contracte basat no es requereix criteris de solvència econòmica i tècnica complementària a la requerida en l'AM

V. ASSEGURANCES

Segons el previst en l'AM: Serà requisit per l'adjudicació de contractes basats que durant la vigència dels mateixos d'adjudicatari s'obligui a subscriure i mantenir en vigor, segons correspongui, una pòlissa de Responsabilitat Civil General que cobreixi aquella responsabilitat en que pogués incórrer per motiu de l'exclusió del present contracte.

En el marc de la licitació dels contractes basats es podrà indicar la cobertura mínima de l'assegurança.

En el present contracte basat s'indica que:

El licitador, en cas de resultar adjudicatari, s'obliga a contractar una pòlissa de responsabilitat civil que cobreixi, per tot el període de durada del contracte i el de la seva garantia, la responsabilitat dels danys i perjudicis causats a terceres persones i els seus béns com a conseqüència de l'execució dels treballs que són objecte del contracte.

VI. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ:

Segons el previst a l'AM els contractes derivats l'adjudicació es realitzarà de forma directa i successiva seguint estrictament l'orde de classificació.

El procediment té les restriccions que s'enumeren a continuació:

- En el cas que l'empresa proposada com adjudicatària rebutgi l'oferta, o no l'accepti en el termini de 10 dies hàbils, s'adjudicarà a la següent empresa seguint l'ordre de classificació.
- En el cas que qualsevol empresa adjudicatària renunciés més de 3 vegades sense justificació acceptada per BSM o que fos exclosa, pels motius previstos en aquest plec, durant la vigència d'aquest Acord Marc, l'òrgan de contractació podrà substituir-la, durant el període de vigència restant, per l'empresa que hagi quedat

classificada a continuació en la valoració i pels preus unitaris que l'empresa que substitueix a l'adjudicatària va oferir en aquest procediment.

- En tots els casos en els contractes basats, si l'adjudicat no inicia el servei sol·licitat amb els recursos vàlids i les especificacions explicitades en l'encàrrec en un termini de 10 dies hàbils, un cop acceptada l'adjudicació, independentment de les penalitzacions aplicables, BSM podrà desistir el contracte basat i adjudicar-lo al següent homologat de la llista, sense cap mena de perjudici per a BSM.
- En qualsevol cas, BSM es reserva el dret per motius d'urgència, especialització o altres justificats la possibilitat d'acudir a un dels tres adjudicataris.

D'acord al procediment d'adjudicació de l'Acord Marc, i tenint en compte l'ordre de classificació aquest derivat correspon a ABAST

VII. MOTIVACIÓ DELS CRITERIS SOCIALS / JUSTIFICACIÓ DE LA NO INCLUSIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

1. Objecte del contracte amb eficiència social:
 - a. En el pressupost base de licitació figura la desagregació dels costos directes i indirectes.
 - b. Per al càlcul del cost de personal, s'ha respectat el conveni col·lectiu sectorial XVIII CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE EMPRESAS DE CONSULTORÍA, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ESTUDIOS DE MERCADO Y DE LA OPINIÓN PÚBLICA
2. Criteris d'adjudicació:
 - a. Els previstos en l'Acord Marc
3. Condicions especials d'execució:
 - a. Pagament del preu a les empreses subcontractades
 - b. Declaració conforme les empreses licitadores no realitzen operacions financeres en paradisos fiscals.
 - c. En compliment de la no utilització de llenguatge o imatges sexistes en l'execució del present contracte, el licitador s'obliga a lliurar abans de la recepció de la prestació un Informe valoratiu de les mesures implantades i incidències detectades i esmenades que s'hagin produït durant l'execució del present contracte.

VIII. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, és necessari l'establiment al plec de clàusules particulars d'almenys una de les condicions especials d'execució d'entre les enumerades a continuació:

- En compliment de la no utilització de llenguatge o imatges sexistes en l'execució del present contracte, el licitador s'obliga a lliurar abans de la recepció de la prestació un Informe valoratiu de les mesures implantades i incidències detectades i esmenades que s'hagin produït durant l'execució del present contracte.

IX. SUBCONTRACTACIÓ

D'acord amb l'establert en l'Acord Marc.

X. PENALITZACIONS

PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENTS CONTRACTUALS

1. L'adjudicatari està obligat a complir el contracte dins el termini total fixat per a la seva realització, com també dels terminis parcials assenyalats per a l'execució successiva.
2. La constitució en mora del contractista no necessitarà intimidació prèvia per part de BSM.

A. Penalitzacions per incompliment total

S'entendrà per incompliment del termini total de la prestació quan encara que estiguin instal·lats i parametritzats tots els elements de les fases no es pugui procedir a la recepció de la posta en marxa de la solució (entenent solució com aquella que integra l'activació i posta en marxa de totes les fases) per motius imputables a l'adjudicatari.

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, BSM podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions quinzenals de 5.000 €.

Cada vegada que les penalitzacions per demora respecte al compliment del termini total, arribin a un múltiple del 5 per 100 de l'import adjudicat pels serveis d'implantació, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.

B. Penalitzacions per incompliments en la posta en marxa de cadascuna de les fases dels serveis d'implantació

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte a la posta en marxa de les fases d'implantació, per a cada setmana de retard a partir de la fita de posta en marxa de cadascuna de les fases, incloent el període

d'estabilització i validació per part de BSM, per causes imputables a l'adjudicatari, s'establirà un 2,5% de l'import adjudicat d'aquesta partida i fase fins a un màxim del 20% per incompliment.

Es penalitzarà per aquest concepte tant aquells incompliments que suposin un retard en el lliurament de la fase com qualsevol incompliment per la fase defectuosa. En ambdós casos, s'entendrà com a fase no lliurada. Per poder comprovar si el treball és defectuós, el canvi al sistema ha d'estar implementat a producció, lliure d'errors deguts a una deficient migració de funcionalitat i dades atribuïble a les tasques realitzades (o omeses) per l'adjudicatari. En tots els casos l'adjudicatari haurà de reportar el detall necessari per que BSM pugui validar l'assoliment de la fita i donar el vist i plau.

C. Penalitzacions per incompliments en la posta en marxa dels serveis evolutius

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte a la posta en marxa del serveis evolutius, per a cada setmana de retard de la data d'entrega acordada per la petició per causes imputables a l'adjudicatari, s'establirà un 2,5% de l'import d'aquest evolutiu fins a un màxim del 20% per incompliment. Cadascun dels evolutius es comptaran per separat.

Es penalitzarà per aquest concepte tant aquells incompliments que suposin un retard en el lliurament com qualsevol incompliment defectuós en la posta en marxa de l'evolutiu. En ambdós casos, s'entendrà com a evolutiu no lliurat.

D. Penalitzacions per incompliments en el lliurament en termini i forma de la documentació tècnica de cadascuna de les fases.

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte al lliurament de la documentació tècnica, BSM podrà optar per la imposició de les penalitzacions diàries a raó de 100.- €/dia de demora fins a un màxim de 5.000€ per incompliment.

En el cas que la documentació tècnica a lliurar tingui deficiències, es considerarà un incompliment del termini a efectes de la penalització anterior.

E. Penalitzacions per incompliment de la normativa GDPR i notificacions incidència seguretat

Per complir amb la normativa de protecció de dades GDPR cal que es compleixin els següents apartats:

- Prohibida la transferència de dades personals fora de la UE/EEE a països que no ofereixen un nivell similar de protecció de dades personals i drets de privadesa.

En cas d'incompliment de la clàusula anterior, per causes imputables a l'adjudicatari, BSM restarà facultat per aplicar una sanció equivalent al 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce".

- Quan l'adjudicatari hagi patit una bretxa de la seguretat, haurà de notificar amb informes basats en el risc i dels diferents requisits necessaris per informar l'incompliment a l'Autoritat de Supervisió de les dades afectades per la bretxa. Les infraccions han de ser reportades dins de les 24 hores posteriors a què la companyia conegui l'ocurrència de l'incident.
En cas de superar el temps màxim de notificació de bretxes de seguretat es realitzarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Servei d'Anàlisi, Desenvolupament, Configuració, Formació, Migració i Suport a la operació de la solució basada en Microsoft Dynamics CRM.", per a cada hora d'excés en la notificació fins a un màxim del 20% per incompliment.
- L'adjudicatari serà el controlador de les dades que se'ls han confiat, de conformitat amb el contracte d'Encarregat de tractament annex.

En cas d'incompliment s'estarà a l'acord annex.

En qualsevol cas, si fruit de l'incompliment de l'adjudicatari qualsevol de les autoritats responsables en matèria de protecció de dades obren expedient sancionador a BSM, BSM restarà facultada per repercutir la sanció que correspongui.

Així mateix, si BSM detecta un incompliment en la forma de procedir en el tractament de les dades personals de conformitat amb l'annex, es reserva la facultat d'impulsar expedient sancionador davant l'autoritat que correspongui.

F. Penalitzacions per incompliment de les polítiques de backup de la informació

L'adjudicatari haurà de garantir durant tota la duració del contracte que manté una còpia del programari i de les dades per possibles incidències i assegurar que aquestes còpies compleixen amb els requeriments de BSM:

- Garantir que les còpies de seguretat es guarden en una ubicació remota a una distància suficient per evitar qualsevol dany a la majoria de les ubicacions a causa d'un desastre.
- Evidenciar que els mitjans de suport es proven amb regularitat, per assegurar-se que es pugui fer servir per a ús d'emergència si cal; combinat amb la prova de procediments de restauració i controlat pel temps de restauració requerit. La

verificació no s'ha de fer sobreescrivint el mitjà original si el procés de còpia de seguretat o restauració falla i causa danys o pèrdues irreparables de dades.

- Les còpies de seguretat s'han de protegir mitjançant encriptació.
Qualsevol incompliment del pla de còpies de seguretat o incident de pèrdua de dades pot donar peu a les penalitzacions establertes entre BSM i l'adjudicatari.
En concret:
 - Si fruit de les auditories i/o revisions de BSM, s'identifica l'incompliment de la política de backups fixada, es podrà aplicar una penalització per incompliment del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce".
Addicionalment s'aplicarà una penalització del 2,5% setmanalment fins l'aplicació i validació per part de BSM de les mesures correctives requerides per acomplir amb la política establerta fins a un màxim del 20% per incompliment. Transcorregudes quatre setmanes sense haver-se produït l'aplicació de les mesures correctives, BSM es reserva el dret de rescindir el contracte amb l'adjudicatari.
 - En cas de donar-se algun tipus de problema o incidència de pèrdua de dades amb el software existent, BSM podrà rescindir el contracte. Addicionalment, BSM podrà reclamar a l'adjudicatari ser indemnitzat per les pèrdues produïdes a causa de la pèrdua de dades originada i els danys i perjudicis ocasionats.

G. Altres penalitzacions

Capacitació perfils equip

BSM es reserva el dret de, a partir de la 2a vegada que es rebutgi un perfil proposat (com a substitut), per manca de compliment de requisits del plec administratiu, la possibilitat de rescissió el contracte.

Rotació de l'equip

BSM es reserva el dret de, a partir que durant l'últim any, hi hagi una rotació de l'equip superior a 1/3 de l'equip, la possibilitat de rescissió del contracte.

H. Procediment

La qualificació dels incompliments serà determinada per BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. En aquest cas, es seguirà el procediment que es descriu en el punt següent.

En el cas que es produeixi alguna de les incidències descrites en aquest contracte, el procediment que es seguirà serà el que es detalla a continuació:

- BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. notificarà a l'adjudicatari per escrit la incidència/incompliment ocorregut, la seva graduació i les característiques del mateix.
- En la tramitació de l'expedient es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils.
- BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. notificarà a l'adjudicatari la resolució adoptada, atenent a les al·legacions presentades i, en el seu cas, amb la imposició de la penalització corresponent.

XI. ASSOLIMENT DE NIVELLS DE SERVEI

A. ANS pels serveis de suport

El nivell de servei mínim exigible per a la prestació dels serveis de garantia i manteniment ve determinat pel tipus d'incidència i la seva gravetat, segons la següent classificació:

- **Incidència crítica:**
 - El sistema productiu ha caigut total, parcialment o sofreix una reducció considerable de rendiment. Afectació a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats definides com a crítiques per part dels diferents negocis de BSM.
 - En cas que deixi de funcionar la llicència i això afecti a producció, es considerarà una incidència crítica amb les penalitzacions corresponents.
 - Incidència greu persistent o acumulació d'incidències greus amb afectació a un gran nombre d'usuaris o funcionalitats considerades rellevants per part de BSM.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.
- **Incidència greu:**
 - El sistema funciona parcialment amb limitacions importants afectant només a alguns usuaris (encara que no a tots) o a funcionalitats considerades rellevants per part de BSM
 - Acumulació d'incidències lleus amb afectació a alguns usuaris (encara que no tots) o a funcionalitats considerades rellevants per part de BSM
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.
- **Incidència lleu:**

- Qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions disponibles en l'aplicació.
 - No afecta a processos crítics del sistema.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.
- **Consulta:** L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.

B. ANS per vulnerabilitats de seguretat

L'adjudicatari ha de mantenir el sistema lliure de vulnerabilitats de seguretat. El nivell de servei mínim exigible ve determinat pel nivell de severitat de la vulnerabilitat segons la següent classificació:

- **Vulnerabilitat crítica:** Correspon amb aquelles vulnerabilitats de fàcil explotació que poden posar en risc des de la informació fins a la infraestructura i disponibilitat del servei.
Aquest tipus d'incident inclou les vulnerabilitats 0-day que requereixen de mesures de mitigació urgents a falta de solució definitiva.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.
- **Vulnerabilitat greu:** Correspon amb les vulnerabilitats de difícil explotació però que la seva ocurrència podria posar risc des de la informació fins a la infraestructura i disponibilitat del servei.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.
- **Vulnerabilitat lleu:** Correspon amb aquelles vulnerabilitats que requereixen d'un alt nivell de complexitat per a la seva explotació i/o que tenen un nivell d'afectació molt baix pel negoci.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.

C. ANS dins l'horari de servei

Els adjudicataris hauran de diagnosticar, classificar i resoldre les incidències i vulnerabilitats segons els ANS que s'especifiquen a la següent taula:

ANS dins de l'horari de servei:

Incidència crítica	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució</u> de 4 hores sobre l'horari establert de suport.
Incidència greu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució</u> de 8 hores sobre l'horari establert de suport.
Incidència lleu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució</u> de 48 hores sobre l'horari establert de suport.
Consultes tècniques/funcionals	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 72 hores sobre l'horari establert de suport.
Vulnerabilitat crítica	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 24 hores sobre l'horari establert de suport.
Vulnerabilitat greu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 48 hores sobre l'horari establert de suport.
Vulnerabilitat lleu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 72 hores sobre l'horari establert de suport.

Les penalitzacions seran acumulables. Per a una mateixa incidència es podrà penalitzar pel temps de resposta i pel temps de resolució.

BSM es reserva el dret de modificar la classificació de la incidència i classificar-la segons la seva urgència i criticitat.

En cas de concurrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre vàries incidències simultànies.

La resolució d'una incidència haurà de ser acceptada pel corresponent responsable dins de l'estructura organitzativa de BSM.

Qualsevol incompliment del pla de suport tècnic o del temps de resolució d'incidències pot donar peu a les penalitzacions establertes entre BSM i l'adjudicatari.

L'aplicació de penalitzacions comporta obrir un expedient contradictori en què es dona audiència a l'adjudicatari. L'aplicació dels ANS comporta l'aplicació automàtica en factura sense tràmit contradictori.

Per al temps de resposta:

- Incidències i vulnerabilitats crítiques i greus: Cada cop que se superi el temps de resposta estipulat (1h), s'aplicarà una penalització del 2,5% de l'import anual

corresponent al servei de manteniment fins a un màxim del 20% per incompliment.

- Resta d'incidències i vulnerabilitats: Es farà revisió trimestral. Si el >20% per incidències del període mesurat, supera el temps de resposta, s'aplicarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent al servei de manteniment.

Per al temps de resolució:

- Per a les incidències i vulnerabilitats de prioritat Crítica:
 - En cas de superar el temps màxim de resolució es realitzarà una penalització del 2,5% de l'import anual adjudicat de l'import anual corresponent al servei de manteniment, per a cada hora d'excés en el cas d'una incidència fins a un màxim del 20% per incompliment.
- Per a les incidències i vulnerabilitats de prioritat Greu:
 - En cas de superar el temps màxim de resolució es realitzarà una única penalització per incidència del 2,5% de l'import anual corresponent al servei de manteniment.
- Per a les incidències i vulnerabilitats de prioritat Lleu:
 - Es farà una revisió trimestral. Si el >20% per incidències lleus del període mesurat supera el temps de resolució, s'aplicarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent al servei de manteniment.

En cas de repetició d'incidències greus o crítiques BSM es reserva el dret de discontinuar el contracte o penalitzar amb l'import total de la quota del servei anual de manteniment.

D. ANS per disponibilitat del sistema

La disponibilitat del sistema productiu ha de ser del 99,9%.

En cas de sistemes no productius és el 95%.

En el cas de no acomplir amb la disponibilitat i garantia de servei BSM es reserva la possibilitat d'imposar penalitzacions quinzenals a raó de 5.000 euros, i adquirint el dret de poder rescindir el contracte.

En els informes periòdics de l'adjudicatari haurà d'informar aquest fet indicant tot el detall garantint la total transparència.

E. Devolució del Servei

La devolució del servei es realitzarà conforme a la proposta presentada i acceptada per Barcelona de Serveis Municipals, S.A. en l'oferta de l'adjudicatari i de conformitat amb el Plec Tècnic.

Apart de les obligacions que es contenen a la normativa aplicable i les que es deriven d'aquest contracte i de la documentació que se li annexa, són obligacions específiques de l'adjudicatari:

- I. Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li siguin dictades per l'òrgan de contractació i/o el responsable del contracte.
- II. Satisfer tots els impostos, taxes i arbitris que graven l'exercici de l'activitat a que es destina el contracte.
- III. Quedarà obligat, i es responsabilitzarà íntegrament en relació als seus treballadors, del compliment de les obligacions que es deriven en l'ordre laboral (matèria laboral pròpiament dita, Seguretat Social i Prevenció de Riscos), fiscal i qualsevol altre de caràcter general aplicable, essent únics responsables de les obligacions que la normativa aplicable li imposi.
Addicionalment, l'òrgan de contractació, podrà requerir en qualsevol moment a l'Adjudicatari perquè acrediti amb documents, el compliment de les seves indicades obligacions.
- IV. Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes als plecs contractuals, i amb responsabilitat per oferir l'execució del contracte a plena satisfacció del responsable del contracte.
- V. Compliment de totes les prestacions establertes en els plecs contractuals.
- VI. Complir les instruccions que als efectes de la prestació del servei li siguin donades.

XII. JUSTIFICACIÓ DE LA DURADA, DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ I DEL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

A. DURADA DEL CONTRACTE:

La durada del contracte és de 2 anys.

B. TERMINIS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

El termini màxim per a l'execució del contracte s'estableix en 2 anys a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte, d'acord amb el compliment dels terminis màxims de cada prestació i fase indicats al Plec de Prescripcions Tècniques i amb l'establiment dels següents terminis i fites parcials:

1. Serveis de migració a Salesforce

Els serveis de migració tindran una durada màxima de 15 mesos de conformitat amb el compliment de les fites i terminis màxims d'acompliment de cadascuna

de les fites establertes en l'acord de període de transició entregat prèviament. En aquest sentit, cadascuna de les fites en que es divideixen els serveis d'implantació requerirà d'una acta de validació i posta en marxa tal i com s'indica en el present contracte. En qualsevol cas, sense l'emissió de l'acta de validació i recepció en cadascuna de les fites per part de BSM, no s'entendrà la prestació lliurada.

Les dates previstes de finalització de les fites són les següents:

Fita	Previsió
Serveis de migració a Salesforce a Atenció Client i Màrqueting	Juny 2025
Serveis de migració a Salesforce a Aparcaments	Juny/Juliol 2025
Serveis de migració a Salesforce a Zoo, Tibidabo i Park Güell	Novembre 2025
Serveis de migració a Salesforce a Resta Negocis	Febrer 2026

2. Bossa d'hores per a Serveis de desenvolupament evolutiu de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM

Aquesta partida s'inicia a partir de la sol·licitud de BSM i tindrà vigència durant tota la durada del contracte. Al tractar-se d'una bossa no és d'obligat compliment ni total ni parcial.

3. Bossa de Serveis de suport a la operació de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM

Aquesta partida s'inicia a partir de l'endemà de la signatura del contracte i tindrà vigència durant tota la durada del contracte. Al tractar-se d'una bossa no és d'obligat compliment ni total ni parcial.

C. PRESSUPOST DE LICITACIÓ:

S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació.

Atenent-nos a que el pressupost de licitació ha de ser adequat als preus de mercat, havent de tenir en consideració els costos directes i indirectes i altres eventuais despeses per a la seva determinació, es fixa el següent pressupost de licitació:

Partida	Import
Serveis de migració a Salesforce	€ 80.000,00
Bossa d'hores de Serveis de suport a la operació de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM	€ 130.000,00
Bossa d'hores de Serveis de desenvolupament evolutiu de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM	€ 75.000,00
Total Pressupost	€ 285.000,00

Els preus unitaris de la partida de "Serveis de migració a Salesforce" son:

Fita	Import
Serveis de migració a Salesforce, fita Atenció al Client i Màrqueting	€ 30.000,00
Serveis de migració a Salesforce, fita Aparcaments	€ 10.000,00
Serveis de migració a Salesforce, fita Zoo, Tibidabo, Park Güell	€ 10.000,00
Serveis de migració a Salesforce, fita Altres negocis	€ 30.000,00

Els preus unitaris de la partida de “Bossa de Serveis de suport a la operació de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM” son:

- Preu mensual abans d'assolir qualsevol fita: 5.500 k €
- Per a cada fita assolida es descomptarà ¼ del preu abans esmentat fins a arribar a 0 € un cop s'assoleixin totes les fites.
- Aquests valors es tracten d'una previsió sense obligatorietat d'incórrer total o parcialment cap de les partides, seguint l'estipulat per l'actual contracte.

Fita 0	Fita 1 - Atenció al client i Màrqueting	Fita 2 - Aparcaments	Fita 3 - Zoo, Tibidabo i Park Güell	Fita 4 - Altres negocis
5.500 €/mes	4.125 €/mes	2.750 €/mes	1.375 €/mes	0 €/mes

Els preus unitaris de la bossa d'hores de “Bossa d'hores per a Serveis de desenvolupament evolutiu de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM” seran els ofertats en l'acord marc per a ABAST:

	Preu hora màxim	Oferta €/hora
Preu Hora Servei Analista funcional	55,00 €	47,00 €
Preu Hora Servei Arquitecte de programari	65,00 €	42,00 €
Preu Hora Servei Desenvolupador	55,00 €	42,00 €
Preu Hora Servei Tester	55,00 €	39,00 €
Preu Hora Servei Devops	65,00 €	47,00 €

Desglossament dels costos que integra el pressupost de licitació

Costos directes	€ 261.345,00
Costos salarials (86,7%)	€ 247.095,00
Transport, maquinària, material, etc.(5%)	€ 14.250,00

Costos indirectes	€ 12.255,00
Despeses generals d'estructura (2,30%)	€ 6.555,00
Despeses administratives i de gestió (2%)	€ 5.700,00
Benefici industrial (4%)	€ 11.400,00
.4%	€ 11.400,00
Total pressupost (costos directes+ indirectes + benefici industrial) (100%)	€ 285.000,00

XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

AREA 3: Consultoría, Desarrollo y sistemas

Grup A

D. FACTURACIÓ:

Les condicions de facturació del present contracte basat seran modificades de les condicions prèviament expressades en l'AM per poder incórrer el pagament en el compliment de les fites quan siguin assolides.

Facturació de Serveis de migració a Salesforce.

Per al compliment de les següents fites, amb l'import de facturació:

Fita	Data prevista
Serveis de migració a Salesforce, fita Atenció al Client i Màrqueting	Juny 2025
Serveis de migració a Salesforce, fita Aparcaments	Juny/Juliol 2025
Serveis de migració a Salesforce, fita Zoo, Tibidabo, Park Güell	Novembre 2025
Serveis de migració a Salesforce fita Altres negocis	Febrer 2026

Per als pagaments de l'assoliment de les fites d'implementació, es farà una factura quan la part del sistema migrada estigui ja en fase de producció seguint les conformitats i validacions per part de BSMBSM, amb l'import prèviament acordat amb l'adjudicatari a nom de la societat que ha rebut el servei (BSMBSM).

Aquesta validació serà donada quan els nous sistemes migrats operin durant un mes en producció, lliures d'errors deguts a una deficient migració de funcionalitat i dades atribuïble a les tasques realitzades (o omeses) per ABAST . La factura serà feta per l'adjudicatari a nom de la societat que ha rebut el servei (BSMBSM).

Facturació de Bossa d'hores per a Serveis de desenvolupament evolutiu de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM

Per als pagaments dels evolutius, es farà una factura quan l'evolutiu estigui ja en fase de producció seguint les conformitats i validacions per part de BSM, amb el total de la dedicació realitzada per l'adjudicatari a nom de la societat que ha rebut el servei

(BSM). En la factura caldrà detallar la tipologia, nombre d'hores del servei i el preu unitari ofertat per l'adjudicatari.

Facturació de Bossa de Serveis de suport a la operació de la solució basada en Microsoft Dynamics 365 CRM

Per als pagaments del preu unitari mensual es farà una factura mensual per avançat.

En tots els casos l'adjudicatari haurà de reportar el detall necessari per que BSM pugui validar la dedicació i donar el vist i plau. També en tot cas en els basats es podran definir ANS de nivell de servei amb condicions de penalització associades en cas d'incompliment.

A totes les factures es farà constar el número de contracte i el número de comanda que facilitarà cada entitat. Les factures s'enviaran en format electrònic PDF, segons correspongui o segons indicacions del responsable del contracte.

En les factures s'indicarà l'assumpte la paraula Factura, i adjuntant un PDF per factura.

A falta de previsió expressa, en el cas de BSM, l'entitat abonarà l'import de les factures mitjançant confirming transcorreguts 30 dies comptant a partir de l'entrada als nostres sistemes informàtics del document en pdf (es considerarà entrada quan el correu de BSM rebi efectivament el document, comptant com a data el primer dia laborable).

E. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:

S'entén per valor estimat del contracte l'import total, sense incloure l'Impost del Valor Afegit, pagador segons les estimacions realitzades.

El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte s'ajusta a allò previst a l'article 101 de la LCSP.

Valor estimat del contracte: 285.000 € (IVA exclòs), que es correspon amb el següent desglossament:

- Pressupost base de licitació: 285.000 €
- Possible pròrroga: 0,0€
- Possibles modificacions: 0,00 €

TOTAL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE: 285.000 €

F. CAUSES MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE:

N/A

G. REVISIÓ DE PREUS

- NO

XIII. INFORMACIÓ RELATIVA AL TRACTAMENT DE DADES**1. No existeix informació afectada ☒****2. El tractament consistirà en:**

Concreció dels tractaments a realitzar:

- ☐ Acarament ☐ Interconnexió
- ☐ Conservació ☐ Limitació
- ☒ Consulta ☐ Modificació
- ☐ Comunicació ☐ Organització
- ☐ Comunicació per transmissió ☐ Recollida
- ☐ Destrucció ☐ Registre
- ☐ Difusió ☐ Supressió
- ☐ Extracció ☐ Utilització
- ☐ Altres :.....

Aquesta obligació es considera essencial.

3. Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte, BSM, responsable del tractament, posa a disposició/permet la recollida pel contractista, encarregat del tractament, la informació que es descriu a continuació:

(Indicar la tipologia de dades i el col·lectiu afectat)

- N/A

XIV.- ACORD DE CONFIDENCIALITAT

SI ☒

NO ☐

Barcelona, a 28 d'octubre de 2024