

DOCUMENTACIÓ PREPARATÒRIA DE LA LICITACIÓ INFORME DE NECESSITAT I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Servei de tramitació de passis de pensionista i de suports per a l'obtenció de títols de transport socials, així com d'altres que es puguin encomanar a FGC

1.- Naturalesa i extensió de les necessitats

1.1 Naturalesa de les necessitats

Aquesta licitació és necessària per tal de donar continuïtat a un servei al ciutadà, iniciat l'any 2012, que permet la tramitació i obtenció als sol·licitants dels Carnets de Pensionista que permeten l'obtenció de títols de transport socials vàlids per tot l'àmbit del Transport Integrat i d'acord amb les instruccions i directrius de l'Autoritat del Transport Metropolità.

1.2. Extensió de les necessitats

- a) Valor estimat i pressupost de licitació

Valor estimat

L'import global d'aquesta licitació ascendeix a **1.714.824,00 €** abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: **1.143.216,00 €**, abans IVA
- Import previst per possibles pròrrogues: **571.608,00 €**, abans d'IVA
- Import previst per possibles modificacions: 0,00 €, abans d'IVA

Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a 1.143.216,00 € abans d'IVA, que està configurat segons el següent detall:

	Període 01/02/2026 a 31/01/2027	Període 01/02/2027 a 31/01/2028	TOTAL
Import base serveis fixes	504.000,00 €	504.000,00 €	1.008.000,00 €
Import variable per confecció de suports (*)			135.216,00 €
TOTAL BASE	504.000,00 €	504.000,00 €	1.143.216,00 €
21% IVA	105.840,00 €	105.840,00 €	240.075,36 €
TOTAL	609.840,00 €	609.840,00 €	1.383.291,36 €

(*) S'estimen un total aproximat de 21.600 suports per a cada any amb un import unitari de 3,13€/unitat.

Desglossament del pressupost de licitació:

		Import licitació
Costos directes	80%	914.572,80 €
Costos indirectes	15%	171.482,40 €
Benefici empresarial	5%	57.160,80 €
Import base		1.143.216,00 €
21% IVA		240.075,36 €
TOTAL		1.383.291,36 €

Despesa màxima prevista per un període de 24 mesos per un import de **1.143.216,00 €**, abans d'IVA, amb possibilitat d'una pròrroga addicional de 12 mesos.

- Aquest import es desglossa en:
 - Una part fixa per un import de 1.008.000,00 €, abans d'IVA.
 - Una part configurada com a partida alçada màxima a justificar per un import de 135.216,00 € abans d'IVA, per a la Confecció de suports, sobres, cartes i enviaments que puguin esdevenir durant la vigència del contracte. Aquesta part del pressupost s'estableix com a una partida alçada a justificar. El càlcul és estimatiu, a títol indicatiu, de tal forma que FGC no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida prevista ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabatat.
- Aquest import es desglossa segons el següent detall:

Concepte	
SERVEI FIX: En concepte de gestió, tramitació i atenció al client a l'oficina que inclou els següents costos per l'empresa adjudicatària: • Lloguer de l'oficina, subministrament de recursos materials, mecànics i tecnològics i manipulació de la documentació associada als tràmits. • Equip de l'oficina per a la tramitació dels títols socials i l'atenció al client: un responsable de la coordinació de l'oficina i de l'elaboració d'informes i un equip de gestió de tràmits per a l'atenció al client i la tramitació al Back-Office.	840.000,00 €
SERVEI FIX: Llicències de la Plataforma i Manteniment dels desenvolupaments per a la integració al sistema T-mobilitat.	168.000,00 €
Confecció de suports, sobres, cartes i enviaments: • Suports T-mobilitat • Cartes i sobres model FGC • Franqueig pagat a destinació dels enviaments de les cartes per correu postal.	135.216,00 €
TOTAL	1.143.216,00 €

b) Termini d'execució del contracte

La durada del contracte serà de 2 anys, previsiblement per al període comprès entre l'1 de febrer de 2026 i el 31 de gener de 2028, amb possibilitat d'una pròrroga de 12 mesos.

2.- Idoneïtat de l'objecte i contingut per satisfer-lo

Aquesta licitació és necessària per tal de donar continuïtat a un servei al ciutadà, iniciat l'any 2012, que permet la tramitació i obtenció als sol·licitants dels Carnets de Pensionista que permeten l'obtenció de títols de transport socials vàlids per tot l'àmbit del Transport Integrat i d'acord amb les instruccions i directrius de l'Autoritat del Transport Metropolità.

3.- Incorporació de condicions socials, mediambientals i d'innovació

S'incorporen condicions socials als criteris d'adjudicació.

4.- Justificació de l'elecció del procediment

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert, sotmès a regulació harmonitzada.

5.- Criteris de solvència

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència, els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

Criteris de solvència tècnica/professional:

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresa i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica es demostrarà presentant una relació de **serveis** executats en els darrers **tres** anys, de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte.

Per tal d'acreditar degudament la present solvència tècnica, l'import combinat acumulat del conjunt de contractes aportats per l'empresa en l'any de major execució de cadascun dels contractes haurà de ser, com a mínim, el **70%** de l'anualitat mitjana del contracte. Si el contracte té una durada inferior a 12 mesos, aquest percentatge es calcularà sobre l'import total del contracte. En tot cas, l'adjudicatari haurà d'acreditar, com a mínim, haver realitzat 1 servei de característiques similars a l'objecte del contracte.

Import solvència tècnica estimada: **400.125,60** €, abans d'IVA.

Acreditació: *L'acreditació dels treballs es farà amb l'aportació de les certificacions d'execució corresponents. A manca de certificacions, el licitador podrà aportar una declaració responsable que acrediti el compliment o per aquella documentació que, a criteri d'FGC, acrediti aquest compliment (contractes, etc.)*

Criteris de solvència econòmica/financera:

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte.

La Mesa comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.
- El volum de facturació anual de l'empresa pel mateix objecte del contracte, no podrà ser inferior en el millor dels tres últims exercicis, a una vegada i mitja el valor anual estimat del present contracte. Aquest criteri s'aplicarà, en el seu cas, per a cadascun dels lots licitats.
- Els saldos dels proveïdors han d'acomplir amb allò determinat en la Llei de morositat respecte al període de pagament

La solvència econòmica i financera de l'empresari es podrà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Declaracions d'entitats financeres o, si s'escau, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals.
- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.
- Declaració sobre el volum global de negoci, en l'àmbit concret del contracte, referit com a màxim als tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que disposi de les referències de l'esmentat volum de negoci.

6.- Criteris d'adjudicació

Desglossament criteris d'adjudicació:

Criteris automàtics:

- 50% preu
- 50% tècnics-socials-mediambientals

6.1 Criteri econòmic: fins a 50 punts

- a) Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu total del servei establert en 1.008.000€, abans d'IVA per tota la vigència, fins a 40 punts.

L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 40 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$40 \times \left[1 - \left(\frac{\text{Oferta} - \text{Millor oferta (més econòmica)}}{\text{(pressupost licitació del servei)}} \right) \times \left(\frac{1}{\text{Valor de ponderació}} \right) \right]$$

Valor de ponderació= 1

El licitador que superi en la seva oferta l'import de licitació del servei indicat serà exclòs.

Els preus oferts respectaran el conveni col·lectiu vigent i aplicable.

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

- a) Els licitadors hauran de presentar una oferta més baixa respecte el preu unitari de confecció de suports establert en 3,13€/unitat abans IVA per tota la vigència, es valorarà fins a 10 punts.

L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 10 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$10 \times \left[1 - \left(\frac{\text{Oferta} - \text{Millor oferta (més econòmica)}}{\text{Import del preu unitari}} \right) \times \left(\frac{1}{\text{Valor de ponderació}} \right) \right]$$

Valor de ponderació= 1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim, serà exclòs.

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

6.2 Altres criteris objectius fins a 50 punts

6.2.1 Oferta en concepte de disposició de controls de d'auditories de servei fins a 14 punts.

Els licitadors hauran de presentar una oferta en concepte de major freqüència respecte al que s'estableix al Plec Tècnic en els seu apartat 5 (1 al mes). Fins a 14 punts.

L'oferta ha de ser expressada en nombre d'auditories al mes.

El nombre d'auditories addicionals màxim admès és de 4.

El licitador que presenti una major periodicitat de control de qualitat, obtindrà la màxima puntuació de 14 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$\text{Puntuació oferta} = \frac{\text{Oferta (nombre d'auditories addicionals)}}{\text{Major freqüència}} \times 14$$

L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació d'una declaració responsable de l'empresa en la qual aquesta es compromet a realitzar el nombre d'auditories addicionals que ha ofert. Sobre aquesta condició. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.

El present criteri s'inclou per assegurar el seguiment i millora contínua del servei mitjançant controls de qualitat i auditories, garantint un alt nivell d'eficiència i compliment del contracte.

6.2.2 Oferta en concepte de resolució d'incidències i processament de les dades en la tramitació de carnets de pensionista. Fins a 15 punts.

a) Processament de les dades:

Els licitadors hauran de presentar una oferta en concepte de reducció del termini respecte a l'establert al Plec de Prescripcions Tècniques en el seu apartat 4.4 (10 dies laborables). Fins a **5 punts**.

El màxim de reducció de termini admès és de 5 dies laborables.

El licitador que presenti una major reducció de dies per al processament de dades, obtindrà la màxima puntuació (5 punts).

El licitador que iguali el termini mínim exigít al Plec Tècnic obtindrà 0 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord a l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Oferta (en dies)}{Major temps de reducció en el termini de processament de dades (en dies)} \times 5$$

L'acreditació es farà mitjançant Declaració Responsable on s'indicarà el compromís d'aplicar la reducció de dies laborables oferts.

El present criteri s'inclou per millorar el servei al client mitjançant un millor nivell d'eficàcia en el processament de dades, donant garantia addicional d'eficiència i compliment del contracte.

b) Resolució d'incidències:

Els licitadors hauran de presentar una oferta en concepte de reducció del termini respecte a l'establert al Plec de Prescripcions Tècniques en el seu apartat 4.9.1 (5 dies laborables). Fins a **5 punts**.

El màxim de reducció de termini admès és de 3 dies laborables.

El licitador que presenti una major reducció de dies en la resolució d'incidències, obtindrà la màxima puntuació (5 punts).

El licitador que iguali el termini mínim exigít al Plec Tècnic obtindrà 0 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord a l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Oferta (en dies)}{Major temps de reducció (en dies)} \times 5$$

L'acreditació es farà mitjançant Declaració Responsable on s'indicarà el compromís d'aplicar la reducció de dies laborables oferts.

El present criteri s'inclou per millorar el servei al client mitjançant un millor nivell d'eficàcia en la comprovació de dades, donant garantia addicional d'eficiència i compliment del contracte.

c) Confecció i tramesa:

Els licitadors hauran de presentar una oferta en concepte de reducció del termini respecte a l'establert al Plec de Prescripcions Tècniques en el seu apartat 4.9.2 (5 dies laborables). **Fins a 5 punts.**

El màxim de reducció de termini admès és de 3 dies laborables.

El licitador que presenti una major reducció de dies en la confecció i tramesa, obtindrà la màxima puntuació (5 punts).

El licitador que iguali el termini mínim exigít en el Plec Tècnic obtindrà 0 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord a l'aplicació de la següent fórmula:

$$\text{Puntuació oferta} = \frac{\text{Oferta (en dies)}}{\text{Major temps de reducció en la posada en contacte amb el client per a la verificació de dades postals (en dies)}} \times 5$$

L'acreditació es farà mitjançant Declaració Responsable on s'indicarà el compromís d'aplicar la reducció de dies laborables oferts.

El present criteri s'inclou per millorar el servei al client mitjançant un millor nivell d'eficàcia en la confecció i tramesa de carnets, donant garantia addicional d'eficiència i compliment del contracte

6.2.3 Oferta en concepte de millores tècniques relacionades amb l'atenció al client. Fins a 6 punts:

	Punts
a) Atenció al client en línia: disposar d'una persona per la gestió multicanal capacitat per gestionar diverses sol·licituds simultànies a través de xat, telèfon i correu electrònic per donar suport a usuaris amb dificultats per accedir físicament a l'oficina o amb limitacions de mobilitat, amb flexibilitat per reforçar l'atenció presencial quan calgui. El temps màxim permès d'espera de 5 minuts de mitjana i 10 com a màxim per a l'atenció en temps real per canals telemàtics i telefònics i de 24h per a la resposta de correus electrònics. Aquest criteri suposa una millora en l'atenció al client proporcionada per FGC en la resolució d'incidències i consultes referents a la tramitació del carnet objecte del contracte i alhora proporciona altres canals d'atenció alternatius facilitant l'accés al servei per part dels clients	2
b) Sistema OCR: disposar d'un sistema OCR (Optical Character Recognition o equivalent), integrat al sistema de gestió de títols per a la digitalització i registre de dades automatitzada de les sol·licituds rebudes en paper.	2

Aquest criteri redueix significativament els temps de tramitació de les sol·licituds rebudes en paper i repercuteix directament en la gestió eficaç del servei i alhora essent una optimització dels recursos.	
c)Informe del servei en temps real/diari: disposar d'un informe de seguiment del servei actualitzat en temps real o amb una periodicitat diària, tipus quadre de comandament, amb les següents dades: - Persones ateses presencialment (dada diària i promig). - Temps d'espera i temps d'atenció (màxim diari i promig). - Sol·licituds rebudes classificades per via d'entrada (web, estació, correus), per estat (complertes o incomplertes). - Sol·licituds pendents: pendents d'introduir al sistema i pendents d'enviament. - Carnets de pensionista vigents per tipus de carnet. - Carnets de pensionista amb renovació automàtica vs Renovació manual.	2
Aquest criteri permet a FGC dur a terme un control exhaustiu i detectar incidències en menor temps, traduint-se en l'aplicació de mesures correctores en un termini inferior de temps	

Acreditació mitjançant Declaració Responsable on s'indicarà el compromís de millora que s'ofereix per a cada sots-criteri.

Aquest grup de criteris valoren les propostes que aporten millores tècniques respecte al PPT de caràcter innovadores i orientades a optimitzar l'experiència, garantint una atenció més eficient, personalitzada i de qualitat.

6.2.4 Oferta en concepte de compromís de criteris d'aplicació de perspectiva de gènere: fins a 7 punts

Proposta relativa al número de dones que formaran part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte en el moment de presentar l'oferta. **Fins a 7 punts.**

El licitador que presenti un major percentatge de dones en l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, obtindrà la màxima puntuació de 7 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda d'aplicació de la següent fórmula.

$$Puntuació oferta = \frac{Oferta (en \%)}{Major percentatge de dones} \times 7$$

L'acreditació es farà mitjançant Declaració Responsable amb el llistat del personal adscrit a l'execució del contracte i s'indicarà els llocs de treball que ocuparan, el nombre de dones i percentatge que representen respecte el total.

El criteri té com a objectiu donar oportunitats a la incorporació de personal femení en el mercat laboral seguint les polítiques de foment de la contractació femenina en sectors més masculinitzats.

Important: aquest percentatge caldrà que estigui garantit pel contractista durant l'execució del contracte. En cas contrari, podrà ser objecte d'incompliment contractual.

6.2.5 Oferta en concepte de compromís de criteris d'estabilitat en la contractació: fins a 8 punts

El licitador haurà de presentar una proposta d'equip de treball per a l'execució del contracte, en el qual s'indiqui el percentatge de persones amb contracte indefinit en el moment de presentar l'oferta.

El licitador que presenti un major percentatge de persones amb contracte indefinit obtindrà la màxima puntuació (8 punts).

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord a l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Oferta (en \%)}{Major \% de persones adscrites a l'execució amb contractació indefinida} \times 8$$

L'acreditació es farà mitjançant Declaració Responsable amb el llistat del personal adscrit a l'execució del contracte i s'indicarà els llocs de treball que ocuparan, el nombre de contractes indefinits i percentatge que representen respecte el total.

Important: aquest percentatge caldrà que estigui garantit pel contractista durant l'execució del contracte. En cas contrari, podrà ser objecte d'incompliment contractual.

El criteri té com a objectiu donar importància a l'estabilitat laboral que suposa la contractació indefinida en sectors de serveis amb alta tas de contractació temporal.

7.- Justificació insuficiència de mitjans

FGC no pot exercir amb mitjans propis el servei per no ser objecte de la seva activitat i no comptar amb recursos de personal per a realitzar aquest servei.

8.- Decisió de no dividir en lots

Aquesta licitació no es divideix en lots, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. Aquest servei per evitar posar en risc la seva correcta execució es considera que no conté prestacions que es puguin efectuar de forma individual i, per tant, que siguin susceptibles d'ésser executades de forma independent, ja que les prestacions han d'efectuar-se d'una forma integral.

9.- Aspectes pressupostaris

9.1. Àrea Pressupostària

Divisió: 01 Línies Metropolitanes

Centre: 400 FGC Operadora

9.2. Concepte pressupostari

Explotació

9.3. Partida pressupostària

6070900 Treballs per tercers

Signat, a efectes exclusivament tècnics;

Santiago Zamora Lahiguera

Cap de l'Oficina Administrativa i de Control
de Gestió – Responsable del contracte

Signat electrònicament

Oriol Juncadella i Fortuny

Director FGC Operadora

Signat electrònicament