

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS

Exp: 900376/2025

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA I INFORME DE NECESSITATS DEL CONTRACTE DE ADQUISICIÓ I IMPLANTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ DE GESTOR DE CUES D'ATENCIÓ PRESENCIAL, CITA PRÈVIA I ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Aquesta Memòria justificativa i informe de necessitats s'emet de conformitat amb el que estableixen els articles 28, 63.3.a) i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

OBJECTE DEL CONTRACTE

Objecte: ADQUISICIÓ I IMPLANTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ DE GESTOR DE CUES D'ATENCIÓ PRESENCIAL, CITA PRÈVIA I ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Tipus: Mixte. Principalment subministraments.

Subtipus: Servicios de informática y Adquisición

CPV:

Lote	Descripción	Código CPV	Descripción CPV
		72416000-9	Proveedores de servicio de aplicaciones
		72267100-0	Mantenimiento de software de tecnología de la información
		30200000-1	Equipo y material informático
		50300000-8	Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual

Òrgan de contractació: Gerència

Es tracta d'un contracte subvencionat o amb finançament afectat? Sí

Codi de projecte: 2023 2 G1020 1

El finançament es troba consolidat? Sí

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) i el Registre d'entrada presencial de l'AMB, es troben ubicats en un espai comú, però diferenciat, on hi ha 4 taules per a l'OAC i 4 més per al Registre, amb una afluència mitjana de 80 persones al dia.

Per tal de millorar l'atenció a les persones que hi acudeixen presencialment es requereix un sistema per a la gestió de cues d'atenció presencial, que permeti gestionar els torns, tant de persones que hagin demanat cita prèvia com de persones que no en tinguin, i que en finalitzar l'atenció permeti que el ciutadà pugui valorar l'atenció rebuda.

Per aquest motiu és necessària la contractació del subministrament dels elements de maquinari, programari, drets d'ús o subscripcions i els serveis de instal·lació, configuració i posta en marxa del maquinari i programari, manteniment preventiu i manteniment correctiu del sistema de gestió de cues i enquestes de satisfacció, per a l'atenció presencial dels ciutadans a l'Oficina d'atenció al ciutadà (OAC) i l'Oficina de Registre.

JUSTIFICACIÓ DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

És necessari externalitzar el contracte en no disposar dels mitjans propis per a la correcta prestació. L'externalització és la forma de prestació més eficaç i eficient de prestació pels següents motius:

- La naturalesa de les tasques incloses en aquesta contractació, que parteix de la implantació d'una solució informàtica existent amb el seu llicenciament associat, no és compatible amb la seva execució amb mitjans propis de l'AMB, ja que no es disposa dels recursos necessaris per afrontar el desenvolupament d'aquesta eina. Així mateix, les tasques de manteniment preventiu i correctiu han de ser realitzades per empreses que ostentin les competències per realitzar les actuacions requerides i, per tant, no poden ser executades per l'AMB.

RESERVA SOCIAL I INNOVACIÓ

En el contracte hi ha reserva social? No

El contracte és d'innovació? No

DIVISIÓ EN LOTS

D'acord amb l'art. 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic no es considera oportú realitzar una divisió en lots del servei, ja que la plataforma consta de diferents components que s'han de mantenir de manera integrada i, per tant, actuar sobre tots ells de manera coordinada o simultània, no es considera la divisió en lots de la present licitació per la dificultat extrema que implicaria la gestió de les tasques de manteniment preventiu, correctiu i de personalització de forma coincident en el temps per part de diferents proveïdors.

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 2 anys a comptar des de la seva formalització, de conformitat amb el que estableix l'art 29 de la LCSP.

El contracte preveu una possible pròrroga d'un any addicional, atenent a la seva durada màxima i de conformitat amb el que estableix l'art 29 de la LCSP.

JUSTIFICACIÓ DE DURADA

La durada del contracte es justifica en el fet que es preveu que no hi haurà un increment de tasques durant la vigència del contracte i, per tant, els preus seran estables durant tot aquest període.

CONSIDERACIONS ECONÒMIQUES

Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 28.292,00 €, IVA no inclòs.

El mètode de càlcul del valor estimat s'ha determinat de conformitat amb el que estableix l'article 101 de la LCSP, en funció dels costos derivats de les normatives laborals vigents i la resta d'estructura de costos, sense incloure l'IVA.

Modificació del contracte

Es preveu una possible modificació del contracte dins del termini de vigència, fins a un màxim del 20% del valor del contracte d'acord amb el que estableix l'article 204 de la LCSP.

L'òrgan de contractació, per indicació del responsable del contracte, podrà instar la modificació quan es detectin noves necessitats durant l'execució del contracte, previ informe tècnic motivat, si concorren els següents supòsits:

- Necessitat d'ampliació del paquet de SMSs per a la confirmació i recordatori de cites per un increment en el volum de cites no previst actualment.
- Necessitat de la realització de noves sessions formatives en l'ús i la configuració de les eines per a nous usuaris que s'incorporin al servei un cop s'hagin realitzat les sessions formatives incloses en el contracte inicialment.
- Increment no previst en les tasques de manteniment, gestió operativa i/o suport a usuaris degut a un augment de l'ús de les eines o per necessitats imprevistes del servei d'Atenció al Ciutadà o Registre General.

Càlcul del valor estimat del contracte

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



Per calcular el valor estimat del contracte es pren en consideració tota la seva possible durada (2 anys + 1 any) i s'inclou l'import dels costos directes (incloses les despeses de personal), costos indirectes, despeses generals d'estructura i benefici industrial, així com les eventuais modificacions i pròrrogues, sense incloure l'IVA:

Cost:	19.410,00 €
Possibles modificacions:	3.882,00 €
Possibles pròrrogues:	5.000,00 €
Valor estimat:	28.292,00 €

Per al càlcul de la possible pròrroga s'ha tingut en compte el cost del manteniment preventiu i correctiu del maquinari i el programari, drets d'us del programari i servei de suport durant 12 mesos.

Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació (PBL) per a la durada inicial de 2 anys ascendeix a 19.410,00 € més 4.076,10 € d'IVA (21 %), amb un total de 23.486,10 €.

El PBL inclou els següents conceptes: cost de personal, mitjans materials i serveis necessaris, costos indirectes, despeses generals d'estructura, benefici industrial i IVA. L'estructura de costos estimats és la següent:

Costos directes	16.026,61 €
Costos indirectes	1.780,73 €
Total Costos directes i indirectes	17.807,34 €
Despeses generals (2%)	356,15 €
Benefici industrial (7 %)	1.246,51 €
Pressupost base de licitació sense IVA	19.410,00 €
IVA (21%)	4.076,10 €
Pressupost base de licitació amb IVA	23.486,10 €

El PBL es divideix de la següent manera:

Conceptes	Import	IVA 21%	Import IVA inclòs
1. Subministrament d'equipaments	5.350,00 €	1.123,50 €	6.473,50 €
2. Subscripció o drets d'us del programari, serveis de manteniment preventiu i correctiu del programari, serveis de manteniment preventiu i correctiu del maquinari i suport als usuaris (24 mesos)	10.000,00 €	2.100,00 €	12.100,00 €
2.1. Manteniment preventiu i correctiu del maquinari (24 mesos)	2.200,00 €	462,00 €	2.662,00 €

2.2. Drets d'us del programari i servei de <u>manteniment preventiu i correctiu del programari i suport a l'usuari (24 mesos)</u>	7.800,00 €	1.638,00 €	9.438,00 €
3. Serveis d'instal·lació, personalització, posta en marxa	3.000,00 €	630,00 €	3.630,00 €
4. Formació (70,00 €/hora)	560,00 €	117,60 €	677,60 €
5. Subministrament de paquet de SMS personalitzats	500,00 €	105,00 €	605,00 €
Total general	19.410,00 €	4.076,10€	23.486,10 €

Subministrament d'equipaments

El cost econòmic de d'adquisició del maquinari, elements de suport i dels cables o adaptadors necessaris per a la seva connexió, és d'un import màxim de licitació de 5.350,00 €, IVA exclòs. Aquest import és fix.

Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el preu d'adquisició per a cada dispositiu i l'**import total** que aglutini tot els components. El preu de cada dispositiu inclourà el preu dels elements de suport físic del dispositiu, el cablejat necessari per al a seva connexió a la xarxa elèctrica, a la xarxa de comunicacions i la interconnexió entre dispositius si s'escau segons la solució proposada i que configuren tot el sistema.

Subscripció o drets d'us del programari, serveis de manteniment preventiu i correctiu del programari, serveis de manteniment preventiu i correctiu del maquinari i suport als usuaris

El cost econòmic de la subscripció o drets d'us de del programari, incloent l'API, dels servis de manteniment preventiu i correctiu del programari i maquinari i serveis de suport als usuaris durant 24 mesos, és d'un import màxim de licitació de **10.000,00 € IVA exclòs** (5.000,00 € per 12 mesos). Aquest import és fix.

Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el preu fix total per a 24 mesos per donar cobertura als drets d'us del programari, i les tasques de manteniment preventiu, correctiu, gestió operativa i suport a usuaris durant tota la duració del contracte en un únic import que aglutini els drets d'us del programari i totes les tasques de manteniment preventiu i correctiu tant de maquinari com de programari i suport a usuaris.

L'import equivalent a 12 mesos, serà el preu aplicat en cas de pròrroga del contracte per cada anualitat.

Serveis d'instal·lació, personalització, posta en marxa



El cost econòmic de la instal·lació del maquinari i programari, personalització i configuració de la solució i la posta en marxa del sistema és d'un import màxim de licitació de **3.000,00 €**, IVA exclòs. Aquest import és fix.

Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el preu fix total per donar cobertura a totes les tasques necessàries per a la posta en marxa del sistema que inclouran les tasques de instal·lació del maquinari a la seu de l'AMB, la instal·lació del programari, les tasques necessàries per al disseny i realització de la personalització i configuració del sistema per adaptar-se a les necessitats de l'AMB, i en general totes les tasques necessàries per a la posta en marxa de la solució.

Formació en l'ús i configuració del sistema

Els serveis de formació per als diferents perfils d'usuari descrits en el plec tècnic, és d'un import màxim de licitació de **560,00 €**, IVA exclòs. Les hores inclouran les accions formatives necessàries prèvies a la posta en marxa del sistema així com les que es vagin sol·licitant en funció de les necessitats de l'AMB i d'acord amb el preu hora ofert per l'adjudicatari.

Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el preu hora, IVA exclòs, per a sessions formatives, que s'aplicarà per a la facturació de les sessions formatives realitzades i s'usarà per calcular el nombre total d'hores disponibles per la durada del contracte. S'adjudicarà el preu total previst per a la formació, i es realitzaran les formacions que es considerin necessàries i siguin possibles en funció del preu hora indicat per l'adjudicatari. En cap cas serà obligatori exhaurir el cost total, si no que s'aniran realitzant les formacions en funció de les necessitats del contracte.

El preu unitari màxim (euros/hora) per al servei de formació és de 70,00 euros/hora IVA exclòs.

Subministrament de paquet de SMS personalitzats

El cost econòmic d'un paquet de 5000 SMS personalitzats per a la confirmació i recordatori de cites és d'un import màxim de licitació de **500 €**, IVA exclòs. L'import inclou les tasques de gestió operativa, personalització, configuració i enviament dels missatges. Aquest import és fix.

Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el preu total d'adquisició del paquet de 5000 SMS personalitzats per a la confirmació i recordatori de cites.

Finançament del contracte. Proposta d'autorització de despesa

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



Despesa pressupostària

La despesa que correspon al pressupost màxim del contracte (sense les possibles modificacions ni pròrroques), amb inclusió del 21% d'IVA, se satisfarà de la forma següent:

Exercici	Orgànica	Funcional	Econòmica	% IVA	Import
2025	G1020	92000	20600	21	3.751,00 €
2025	G1020	92001	21600	21	5.194,93 €
2025	G1020	92001	62600	21	6.473,50 €
Total 2025					15.419,43 €
2026	G1020	92000	20600	21	4.719,00 €
2026	G1020	92001	21600	21	1.331,00 €
Total 2026					6.050,00 €
2027	G1020	92000	20600	21	1.573,00 €
2027	G1020	92001	21600	21	443,67 €
Total 2027					2.016,67 €
TOTAL					23.486,10 €

Finançament afectat

- Entitat que aporta el finançament: AMB
- Finançament consolidat? SI

Forma de pagament

El pagament del preu del contracte es realitzarà mitjançant presentació de factures, prèviament conformades pel responsable del treball i per la Direcció de Serveis corresponent, en les quals el contractista haurà d'incloure les dades o requisits continguts a l'article 6 del Reial Decret 1619/2012 de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel que es regulen les obligacions de facturació i es modifica el Reglament de l'Impost sobre el Valor Afegit.

El contractista haurà de fer l'emissió de les factures mitjançant format electrònic.

El contractista expedirà la factura corresponent als equipaments aportats, i a les tasques d'instal·lació i posta en marxa un cop acceptades aquestes per part de l'ÀMB mitjançant la signatura de l'acta d'acceptació.

El contractista expedirà la factura corresponent al paquet de SMS un cop subministrat i acceptat per part de l'ÀMB mitjançant la signatura de l'acta d'acceptació.

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat

El contractista expedirà mensualment les factures corresponents al drets d'us i als serveis de suport i manteniment del maquinari i del programari associat que s'iniciaran un cop acceptada la instal·lació efectuada.

El contractista expedirà mensualment les factures corresponents a les hores de formació un cop efectuades.

QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Es tracta d'un contracte mixt regulat a l'article 18 de la LCSP.

La prestació principal és la de subministraments, ja que suposa el 70,32% del cost del contracte.

Concepte	Import s/IVA	%
Subministraments	13.650,00 €	70,32%
Serveis	5.760,00 €	29,68%
Total	19.410,00 €	100,00%

JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT

El contracte s'adjudicarà pel procediment obert simplificat per tal que qualsevol empresari interessat pot presentar una proposició en resposta a la convocatòria de la licitació, tal i com s'estableix a l'article 131 de la LCSP.

SOLVÈNCIA DELS LICITADORS / CLASSIFICACIÓ

Acreditació de solvència econòmica i financera

D'acord amb els articles 86 i 87 de la LCSP, s'estableixen els següents criteris per acreditar la solvència econòmica i financera:

- El volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitat de l'empresa ha de tenir un valor superior a 42.000 €, IVA exclòs.

Acreditació de la solvència tècnica o professional

D'acord amb els articles 88 a 91 i ss de la LCSP, s'estableixen els següents criteris per acreditar la solvència tècnica o professional:

- Per tal de garantir que les empreses licitadores podran dur a terme tots els treballs encomanats s'ha de poder garantir la idoneïtat i capacitat tècnica de l'empresa i una mínima

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



experiència en la realització de treballs similars. Per aquest motiu, es demana l'acreditació de tres (3) treballs de característiques i imports econòmics similars durant els últims tres (3) anys, tenint en compte l'abast de l'objecte d'aquesta contractació.

- Es demana disposar del Certificat de conformitat amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) de categoria MITJA o ALTA expedit per una empresa auditora de les homologades per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC).

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

D'acord amb el que estableix l'article 145.1 de la LCSP, l'adjudicació dels contractes s'ha d'efectuar utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

Els criteris de valoració han d'estar vinculats a l'objecte del contracte, garantir que les ofertes siguin avaluades adequadament i no restringir la competencial.

A continuació es detallen els criteris d'adjudicació:

1. Criteris no valorables mitjançant xifres o percentatgesfins a 25 punts
2. Criteris valorables mitjançant xifres o percentatgesfins a 75 punts

Criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges

Els criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges podran arribar a 25 punts, d'acord amb el següent detall:

1. Arquitectura tecnològica.....fins a 4 punts
2. Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistemafins a 8 punts
3. Pla d'implantació i posta en marxafins a 5 punts
4. Formació i transferència de coneixementfins a 3 punts
5. Servei de suport i mantenimentfins a 5 punts

La documentació inclosa a la part de l'oferta valorable amb criteris subjectius haurà de ser amb DIN-A4, lletra tipus Arial i mida 10, amb un **màxim de 55 pàgines**. Cada criteri té estipulades el número de pàgines màxim. El licitador podrà incloure en la seva proposta tota informació que consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta, ara bé, no es tindran en compte alhora de la seva valoració, les pàgines que sobrepassin aquests límits.

La documentació es presentarà només en format digital (pdf)



Arquitectura tecnològica(Fins a 4 punts).

El licitant presentarà la descripció de l'arquitectura tecnològica de la solució proposada. Haurà de incloure el maquinari i el programari que formaran part de la solució.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 10 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 4 punts.

Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.

Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema(Fins a 8 punts).

El licitant presentarà la descripció funcional de la solució i com cobreix dels requeriments funcionals descrits en el plec tècnic del sistema de gestió de cues, tant del dispositiu de tickets com del sistema de gestió i administració de les cues, del sistema de cita prèvia, del sistema d'enquestes i les descriurà les possibilitats de l'API de integracions.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 25 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 8 punts.

Es valoraran aquests aspectes de la proposta sota els criteris següents:

Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema	Assignació màxima de punts
Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixin en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.	3
Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'ús en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.	3
Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i	2



l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.	
---	--

Pla d'implantació i posta en marxa(Fins a 5 punts)

El licitant presentarà el pla de implantació i posta en marxa detallat, i el cronograma per a dur a terme totes les tasques del procés de instal·lació i implantació, cobrint els aspectes demanats al plec tècnic, indicant clarament els objectius a assolir, els lliuraments associats i els recursos destinats a cada activitat, que inclogui una valoració dels esforços i dedicació necessaris per part dels actors del projecte. La proposta inclourà la planificació detallada d'execució de les tasques i activitats on s'indiquin les fites clau.

Es valorarà que les tasques i activitats identificades i proposades per cada fase, i les fites clau siguin adequades per assolir l'objecte del contracte en el termini previst.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 10 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 5 punts.

Es valoraran aquests aspectes de la proposta sota els criteris següents:

Fases, tasques i activitats	Assignació màxima de punts
Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.	2
Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.	2
Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.	1

Formació i transferència de coneixement(Fins a 3 punts)

El licitant presentarà una proposta per al pla de formació i transferència del coneixement, que inclourà una planificació de les accions formatives als diferents tipus d'usuari, i l'estructura de la documentació de referència com manuals i documentació tècnica.



Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 5 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 3 punts.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

Fases, tasques i activitats	Assignació màxima de punts
Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.	2
Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.	1

Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari(Fins a 5 punts)

El licitant haurà d'incloure a l'oferta la metodologia aplicada per aquest servei de suport manteniment. Haurà de descriure el servei de suport i manteniment que es durà a terme a partir de la implantació del projecte. Caldrà que inclogui els plans d'actuació envers incidències i peticions així com els temps de resposta segons el que es descriu al plec tècnic.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 5 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 5 punts.

Es valoraran aquests aspectes de la proposta sota els criteris següents:

Manteniment correctiu plataforma SIAM	Assignació màxima de punts
Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que porti millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.	2
Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).	2
Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.	1



Criteris valorables mitjançant xifres o percentatges

Els criteris valorables mitjançant xifres o percentatges podran arribar a 75 punts, d'acord amb el següent detall:

Criteris relatius a l'oferta econòmica

Oferta econòmica en concepte de maquinari (dispensador, pantalla, ordinador, dispositiu per enquestes, peus, etc.) per un punt de servei. (màxim 5.350,00 €.)(Fins a 20 punts)

El resultat es calcula a partir de la suma dels imports del maquinari necessari que el licitador haurà de detallar en l'oferta. Tots els imports valorats seran amb l'IVA exclòs.

Els preus inclouen tot el material necessari per a la seva instal·lació, posta en marxa i funcionament, inclosos els suports, cables, adaptadors de xarxa elèctrica, adaptadors de xarxa de dades, etc.

Concepte	Preu en euros (IVA exclòs)
Dispensador de tickets (dispensador de paper, pantalla tàctil, cpu de control i suport)	
Pantalla informativa	
Dispositiu per a la realització d'enquestes de satisfacció	
Total	

En cas que la suma dels conceptes no coincideixi amb el total, es comptabilitzarà a efectes d'oferta la suma real dels preus desglossats.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V = \frac{O_{tipus} - O_i}{O_{tipus} - O_{min}} \times 20$$

on:

O_i = preu de l'oferta que s'està avaluant.

O_{min} = preu de l'oferta més econòmica.

O_{tipus} = preu de referència equivalent a l'import màxim fixat en **5.350,00 €**, IVA exclòs.

Les ofertes amb O_i superior a O_{tipus} , i les ofertes anormalment baixes quedaran **exclòs**.



Oferta econòmica en concepte d'ús i manteniment del programari i maquinari durant 24 mesos (Gestió de cues, Cita prèvia, Enquestes de satisfacció i API d'integració) i servei de suport(Fins a 20 punts)

El resultat es calcula a partir de la suma de l'import de les tasques del servei de manteniment preventiu i correctiu tant del maquinari com del programari, la gestió operativa i suport, així com els drets d'ús de tot el programari del sistema de Gestió de cues, del sistema de Cita prèvia, del sistema d'Enquestes de satisfacció, de l'API de integració amb Cita prèvia i tot el programari necessari per a la integració dels diferents sistemes i eines de configuració o backoffice. Tots els imports valorats seran amb l'IVA exclòs.

Es valorarà l'oferta econòmica dels conceptes esmentats sobre un import màxim de licitació de 10.000,00 € (IVA exclòs), sobre el qual els licitadors presentaran la seva baixa.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V = \frac{O_{tipus} - O_i}{O_{tipus} - O_{min}} \times 20$$

on:

O_i = preu de l'oferta que s'està avaluant.

O_{min} = preu de l'oferta més econòmica.

O_{tipus} = preu de referència equivalent a l'import màxim d'aquesta licitació.

Les ofertes amb O_i superior a O_{tipus} , i les ofertes anormalment baixes quedaran **exclòs**.

Oferta econòmica en concepte de instal·lació, configuració i posta en marxa del sistema(Fins a 20 punts)

El resultat es calcula a partir de la suma de l'import de les tasques de la instal·lació, configuració, personalització i posta en marxa del maquinari i programari del sistema que el licitador proporcionarà a la seva oferta. Tots els imports valorats seran amb l'IVA exclòs.

Es valorarà l'oferta econòmica per aquests conceptes sobre un import màxim de licitació de 3.000,00 € (IVA exclòs), sobre el qual els licitadors presentaran la seva baixa.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:



$$V = \frac{Otipus - Oi}{Otipus - Omin} \times 20$$

on:

Oi = preu de l'oferta que s'està avaluant.

$Omin$ = preu de l'oferta més econòmica.

$Otipus$ = preu de referència equivalent a l'import màxim fixat en **3.000,00 €**, IVA exclòs.

Les ofertes amb Oi superior a $Otipus$, i les ofertes anormalment baixes quedaran **exclòs**.

Oferta econòmica en concepte de Preu/hora Servei de formació (màxim 70€/h)(Fins a 10 punts)

El resultat es calcula a partir del preu per hora màxim per la realització de les tasques de formació en la configuració i us de la plataforma que el licitador proporcionarà. Tots els imports valorats seran amb l'IVA exclòs.

Es valorarà l'oferta econòmica per aquest concepte sobre un import màxim de licitació de 70,00 €/h (IVA exclòs), sobre el qual els licitadors presentaran la seva baixa.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V = \frac{Otipus - Oi}{Otipus - Omin} \times 5$$

on:

Oi = preu/hora de l'oferta que s'està avaluant.

$Omin$ = preu/hora de l'oferta més econòmica.

$Otipus$ = preu/hora de referència equivalent a l'import màxim fixat en **70 €/hora**, IVA exclòs.

Les ofertes amb Oi superior a $Otipus$, i les ofertes anormalment baixes quedaran **exclòs**.

Important: el preu hora que ofereixi el licitador pel servei de formació serà un preu únic. És a dir, que no s'acceptarà cap rang, ni criteris de ponderació de preus hora per perfils dels usuaris als quals es dedicarà la formació, ni per horari de la prestació del servei per la facturació dels treballs.

Oferta econòmica en concepte de Paquet de SMS.....(Fins a 5 punts)



El resultat es calcula a partir de l'import d'un paquet de 5.000 SMS que el licitador proporcionarà a la seva oferta. Tots els imports valorats seran amb l'IVA exclòs.

Es valorarà l'oferta econòmica per aquests conceptes sobre un import màxim de licitació de 500 € (IVA exclòs), sobre el qual els licitadors presentaran la seva baixa.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V = \frac{O_{tipus} - O_i}{O_{tipus} - O_{min}} \times 2$$

on:

O_i = preu de l'oferta que s'està avaluant.

O_{min} = preu de l'oferta més econòmica.

O_{tipus} = preu de referència equivalent a l'import màxim fixat en **500 €**, IVA exclòs.

Les ofertes amb O_i superior a O_{tipus} , i les ofertes anormalment baixes quedaran **exclòs**.

OFERTES ANORMALMENT BAIXES

La qualificació d'una oferta com anormalment baixa de cada preu ofert es farà d'acord amb els supòsits que es recullen a l'article 85 del RGLCAP en relació a l'art. 149 de la LCSP.

ALTRES CONSIDERACIONS DEL CONTRACTE

Unitat de seguiment del contracte

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és Coordinació de Serveis Digitals.

Responsable del contracte

D'acord amb el que estableix l'article 62 de la LCSP, el responsable del contracte, al qual correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que l'òrgan de contractació li atribueixi és Cecília Comas Forns.

Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202.1 de la LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució del contracte:

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



- L'aplicació de les mesures de seguretat de nivell MITJA exigides per l'Esquema Nacional de Seguretat, segons figura al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica, les mesures de seguretat definides a les guies CCN-STIC.
- L'empresa adjudicatària haurà de deixar l'espai on s'han instal·lat els nous equips net tant d'embalatges (caixes de cartró, embalatge de protecció, plàstics, etc) com de la resta de residus generats en la instal·lació dels equips.
A tal efecte, prèviament a la instal·lació dels equips, l'ÀMB i l'adjudicatari es posaran d'acord en la manera de retirar els residus per cadascuna de les fraccions (paper/cartró, plàstics, peces/cables, etc.) i el punt o lloc on aquest ha de depositar cadascuna d'elles. Un cop feta la instal·lació serà responsabilitat de l'adjudicatari retirar els residus seguint el protocol acordat.
L'incompliment suposaria una penalitat del 5% de l'import del contracte.
- A més, en la mesura que sigui possible, totes les reunions de seguiment i coordinació del servei es faran de manera telemàtica, evitant així desplaçaments i contribuint a reduir el nivell d'emissions de CO2.

Subcontractació

La possible subcontractació dels treballs objecte del contracte està sotmesa al compliment de les disposicions previstes als articles 215 i 216 de la LCSP.

Tractament de dades personals.

El contracte comporta la cessió i el tractament dades personals per part del contractista. Això és així donat que l'objecte del contracte és el suport als sistemes informàtics de l'AMB, de manera que la empresa proveïdora disposarà d'accés als servidors i bases de dades d'AMB entre els que hi ha alguns que contenen informació de caràcter personal.

- Tipologia de dades: nom, cognoms, número de document de identificació (DNI, NIE o passaport), telèfon i adreça de correu electrònic.
- Finalitat de les dades: poder dur a terme la concertació de cites prèvies i la posterior identificació del torn en el moment de l'atenció.

Revisió de preus

No es contempla la revisió de preus.

Termini de garantia

La garantia dels dispositius subministrats serà de 3 anys des de la seva posta en marxa.



L'adjudicatari també cobrirà les errades de configuració que siguin detectades durant un **termini mínim d'un (1) any** des de la finalització del contracte.

Acta de recepció

Una vegada es posi en marxa els equips i es validi el correcte funcionament per part de l'AMB es signarà una acta de recepció indicant la seva acceptació dels treballs efectuats. El termini de suport i garantia s'iniciarà l'endemà de l'esmentada signatura.

Seguretat

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'AMB o la seva accessibilitat durant l'execució dels treballs.

Cessió del contracte

El Plec de clàusules administratives particulars no haurà de preveure la cessió del contracte.

Obligació de subrogació

El Plec de clàusules administratives particulars no haurà de preveure la subrogació obligatòria del contracte.

