



Núm. Expedient: 20250072
Codi del contracte: 24000616

Contracte reservat: NO
Lots: NO

Informe justificatiu de necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte per a la implementació de sistemes conversacionals (assistents virtuals) per a l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.



ÍNDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA.....	3
3. OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA I MODALITAT DE CONTRACTE.....	4
4. DIVISIÓ EN LOTS.....	5
5. DURADA DEL CONTRACTE	5
6. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	5
7. IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL	13
8. TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	13
9. CONDICIONS DE SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA, TÈCNICA I PROFESSIONAL DE LES LICITADORES	14
10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPORCIONALITAT DE LA PUNTUACIÓ	17
11. MESA DE CONTRACTACIÓ.....	23
12. GARANTIA.....	24
13. TERMINI D'EXECUCIÓ	24
14. TERMINI DE GARANTIA	25
15. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ	25
16. PAGAMENT DEL PREU I FACTURACIÓ.....	25
17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE	26
18. REVISIÓ DE PREUS	26
19. SUBCONTRACTACIÓ	26
20. CESSIÓ DEL CONTRACTE	27
21. OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES I SUBCONTRACTISTES	27
22. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	28
23. RÈGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS	29
24. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	30
25. PROPIETAT INTEL·LECTUAL	31
26. INDICADORS D'ALERTA DE PREVENCIÓ DEL FRAU EN LA CONTRACTACIÓ.....	31



1. Antecedents

- 1.1.** L'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, té la necessitat d'implementar sistemes conversacionals (assistents virtuals en endavant) per millorar la relació amb la ciutadania i facilitar l'accés als serveis socials.

Els assistents virtuals suposaran un canal addicional i complementari als ja existents, oferint servei les 24 hores del dia durant tot l'any. A més de reduir els temps de resposta, permetran derivar les consultes complexes cap a agents humans quan sigui necessari.

El projecte s'emmarca dins de les línies de treball que es basen en l'ús de la Intel·ligència Artificial com eines de suport a la gestió desenvolupades per la Gerència de Drets Socials, Salut Cooperació i Comunitat.

L'ús de la intel·ligència artificial ha de facilitar l'accés de la ciutadania als serveis socials així com millorar les tasques de gestió i donar suport als i a les professionals. Les principals finalitats d'aquestes línies d'actuació són:

- 1.** Disposar d'eines de suport a la gestió:aprofitant l'estat de les tecnologies actuals, generació d'eines que generen propostes automatitzades a partir d'anàlisi de conjunts d'informació en formats diversos.
- 2.** Optimització de recursos: automatització de tasques repetitives amb poca aportació de valor, alliberant temps de gestió perquè les professionals el puguin destinar a activitats de major valor afegit.

- 1.2.** No s'ha considerat necessari fer consultes preliminars en el mercat.

2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida

- 2.1.** Considerant el caràcter innovador del projecte, i l'ús de tecnologies d'última generació, es fa constar que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni de recursos tècnics adients per dur a terme aquestes actuacions, motiu pel qual es requereix la contractació de serveis externs, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb ple respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no-discriminació i igualtat de tracte.
- 2.2.** Tanmateix, a fi d'assegurar una correcta realització de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, i alhora fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada del contracte de **30 mesos**.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la tramitació d'un contracte



amb l'objecte de prestar els serveis necessaris per a la configuració i prestació de serveis d'assistent virtual i xatbots com a sistemes conversacionals i dotar dels subministraments necessaris a tal fi.

3. Objecte, prestació concreta i modalitat de contracte

- 3.1.** Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei per gestionar i desenvolupar el servei de configuració i prestació de serveis d'assistent virtual i xatbots com a sistemes conversacionals es determina que l'objecte del contracte es correspon amb els codis CPV **72266000-7 Serveis de consultoria en software** (principal) i **30211300-4 Plataformes informàtiques**.

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis necessaris per a la utilització i incorporació de tecnologia de sistemes conversacionals a l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat. Els serveis a contractar inclouen:

1. Anàlisi, desenvolupament i manteniment dels assistents virtuals.
2. Gestió del coneixement durant la durada del contracte.
3. La configuració i posada en marxa del servei que inclou específicament:
 - a. Una plataforma que gestioni tota la informació.
 - b. Assistents virtuals per a cada un dels dominis de coneixement definits.
 - c. Disseny i estructuració del context o base de coneixement de cada assistent.
 - d. Un model per la mesura de l'impacte.
 - e. Un model d'explotació de dades (estructurades i no estructurades).
4. Transferència de coneixement a l'Ajuntament.

- 3.2.** Indicar que les fases del cicle productiu de l'objecte del contracte són les següents:

- **Consultoria**
 - Definició i priorització de dominis i base de coneixement dels assistents
 - Establiment d'identitat, imatge i personalitat
- **Posada en funcionament d'assistents**
 - Implantació i posada en marxa de l'eina base d'assistent virtual
 - Implantació dels assistents per cada domini de coneixement
- **Manteniment d'assistents**
 - Monitorització i elaboració d'informes
 - Millora contínua i adaptació
 - Suport i atenció a usuaris
- **Govern, coordinació, provisió i operació del programari i la infraestructura tecnològica**
 - Govern i coordinació
 - Provisió de programari
 - Provisió i operació d'infraestructura tecnològica
- **Formació**
 - Processos de formació



Els criteris que, d'acord amb l'anterior, es considera adient incorporar com a criteri d'adjudicació són els següents:

- El projecte, entès com la memòria tècnica.
- Oferta econòmica.
- Reducció del termini d'entrega.
- Augment del nombre de converses per assistent.
- Experiència del personal adscrit al contracte.

Les millores d'ofertes pels licitadors en aquests aspectes tenen la consideració de condicions especials d'execució.

4. Divisió en lots

- 4.1.** Atesa la naturalesa de les prestacions, no és possible entendre-les com una realització o un aprofitament individual i funcional que permeti que s'executin de forma independent. A banda, caldria exigir una coordinació i una planificació global dels treballs perquè l'execució global de les prestacions fos correcta i això resultaria desproporcionat per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen amb l'execució d'aquestes prestacions. Això permet concloure que les prestacions no es poden executar de manera independent sense menyscar l'execució correcta dels treballs i una assignació correcta dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

5. Durada del contracte

- 5.1.** La durada del contracte serà de **trenta mesos** des de l'endemà de la formalització del contracte i no inclourà pròrrogues.
- 5.2.** La base econòmica del contracte s'ha calculat considerant l'inici de les prestacions **l'1 de juliol 2025**. En cas que la formalització del contracte sigui posterior, es reajustaran les anualitats corresponents en funció de la data d'inici.

6. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

- 6.1.** D'acord amb la previsió de l'article 100 LCSP, el pressupost **base** de licitació és de **194.341,62** euros (IVA inclòs), amb el desglossament següent:
- **160.612,92** euros, **pressupost net**
 - **33.728,70** euros en concepte d'**IVA** al tipus del 21%
- 6.2.** La quantitat indicada en el punt 6.1. com a pressupost net constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes de les licitadores excedeixen el tipus de la licitació.

Les licitadores han de presentar en euros el pressupost del contracte i amb la distribució de costos per cada fase del projecte com s'esmenta a les taules de l'apartat 6.4.



6.3. En tot cas, les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació (IVA exclòs) s'exclouran del procediment.

6.4. La determinació de preus s'ha realitzat mitjançant dos elements:

- Serveis de configuració i desenvolupament del sistema conversacional.
- Costos operacionals, que es divideixen en:
 - Converses mitjançant text
 - Converses mitjançant veu

Per converses s'entén cada una de les sessions que un usuari realitza amb el sistema conversacional. Per establir els preus s'ha partit d'un promig de 20 interaccions (cada vegada que l'usuari realitza una consulta) per cada conversa.

Serveis de configuració i desenvolupament del sistema conversacional

Aquests serveis corresponen a totes les prestacions relatives a la consultoria, programació, configuració i posada en marxa de l'entorn i tots els elements perquè el servei sigui operatiu. Les prestacions ens divideixen en dues etapes:

- **Fase de desplegament:** Inclou totes les prestacions relatives a la definició, processos de consultoria i desenvolupament dels assistents virtuals.
- **Fase de servei:** Inclou les prestacions de manteniment, suport, millora contínua i *reporting*.

La quantia d'aquest bloc es determina en funció dels preus unitaris i l'estimació d'hores següents:

Serveis	Preu hora sense IVA	Núm. unitats màximes	TOTAL AMB IVA
Director de projecte	56,26	192	68,07
Analista	38,7	252	46,83
Consultor tecnològic júnior (Acompanyament al canvi)	45	432	54,45
Desenvolupador senior (Perfil full stack developer senior)	39,93	1184	48,32
Desenvolupador júnior (Perfil enginyer de qualitat)	31,92	584	38,62

Fase Desplegament					
Perfil	Dedicació	Persones	Mesos	Hores	Cost
Director de projecte	20%	1	6	192	10.801,19 €
Analista	25%	1	1,5	60	2.322,15 €
Acompanyament al canvi	50%	1	3	240	10.800,00 €
Desenvolupador senior	100%	1	5	800	31.947,11 €
Desenvolupador júnior	25%	1	5	200	6.383,47 €
TOTAL SENSE IVA					62.253,92 €
IVA (21%)					13.073,32 €
TOTAL AMB IVA					75.327,24 €



Fase Servei					
Perfil	Dedicació	Persones	Mesos	Hores	Cost
Director de projecte	0%	0	0	0	0,00 €
Analista	5%	1	24	192	7.430,88 €
Acompanyament al canvi	5%	1	24	192	8.640,00 €
Desenvolupador senior	10%	1	24	384	15.334,61 €
Desenvolupador junior	10%	1	24	384	12.256,26 €
TOTAL SENSE IVA					43.661,75 €
IVA (21%)					9.168,97 €
TOTAL AMB IVA					52.830,72 €

TOTAL SENSE IVA Desplegament i Servei	105.915,67 €
IVA (21%) Desplegament i Servei	22.242,29 €
TOTAL AMB IVA Desplegament i Servei	128.157,96 €

Costos operacionals

Són aquells derivats de l'ús dels sistemes conversacionals. Aquests es calculen a partir de l'estimació de converses que es realitzaran a través dels assistents i d'una estimació de costos per interacció.

Promig d'interaccions per conversa:	20
Cost promig per conversa text:	0,24 €
Cost promig per conversa veu:	0,43 €

ID	Casos d'ús	Converses actuals anuals	Converses per text estimades	Cost converses text	Converses per veu estimades	Cost converses veu	Cost total
1	SAIER	36000	7200	1.733,33 €	2160	922,75 €	2.656,08 €
2	CSS	48000	9600	2.311,11 €	2880	1.230,33 €	3.541,44 €
3	Salut Mental	6000	1200	288,89 €	0	0,00 €	288,89 €
4	PAEs	12000	2400	577,78 €	720	307,58 €	885,36 €
5	Sistema d'avisos massius			0,00 €	40000	17.087,96 €	17.087,96 €
6	Fons 0-16	12000	12000	2.888,89 €	0	0,00 €	2.888,89 €
	TOTAL	114000	32400	7.800,00 €	45760	19.548,63 €	27.348,63 €

COST OPERATIU	
Cost de converses per text (anual):	7.800,00 €
Cost de converses per veu (anual):	19.548,63 €



TOTAL ANUAL	27.348,63 €
Número d'anys de servei:	2
TOTAL	54.697,25 €

Les quanties en els casos de les interaccions per veu i per text hauran d'incloure tots els possibles costos del servei, incloent despeses derivades de l'ús de sistemes o serveis de tercers tals com operadors de telefonia o altres.

FASES	Total
Desplegament	62.253,92 €
Servei	43.661,75 €
Cost operatiu	54.697,25 €
TOTAL	160.612,92 €
TOTAL AMB IVA per fase	194.341,63 €

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors i estar dividit en aquestes mateixes partides.

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

	2025	2026	2027	TOTAL
Costos salarials: sous	41.815,84 €	14.663,76 €	14.663,76 €	71.143,36 €
Costos salarials: seguretat social (32,5%)	13.590,15 €	4.765,72 €	4.765,72 €	23.121,59 €
Despeses operacionals	4.868,06 €	21.906,25 €	21.906,25 €	48.680,55 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	60.274,04 €	41.335,73 €	41.335,73 €	142.945,50 €
Despeses generals d'estructura	677,24 €	464,45 €	464,45 €	1.606,13 €
Benefici industrial	6.772,36 €	4.644,46 €	4.644,46 €	16.061,29 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	7.449,60 €	5.108,91 €	5.108,91 €	17.667,42 €
TOTAL	67.723,64 €	46.444,64 €	46.444,64 €	160.612,92 €

(*) Les despeses operacionals inclouen totes les llicències derivades de la posada en marxa del servei, allotjament al núvol i interaccions d'ús per veu i text.

Per al càlcul del cost de personal, es pren com a referència el conveni col·lectiu sectorial "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública. AREA 3: Consultoría, Desarrollo y sistemas" resolució de 13 de juliol de 2023, de la Direcció General de Treball publicada a la disposició 17238 del BOE núm. 177 de 2023.

Els costos, que es consideren es produeixen en l'execució del contracte, utilitzen com a referència L'ACORD MARC PER A LA SELECCIÓ D'EMPRESES I FIXACIÓ DE LES CONDICIONS DELS SUCCESSIUS CONTRACTES PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS PER AL DESENVOLUPAMENT DE PROJECTES TIC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, amb mesures de contractació pública sostenible amb codi de contracte 18000204 publicat per l'IMI.



Reproduïm la tarifa homologada per l'IMI de prestació de serveis per perfils tecnològics, que recull el preu/hora del citat Acord Marc.

Aquest preu/hora inclou tots els costos salarials, d'estructura i benefici industrial.

L'IMI ens manifesta que els preus/hora recollits en el citat Acord Marc estan actualment vigents i per tant són ajustats al mercat. En groc els que utilitzem en el càlcul dels costos del present plec.

Grup /LOT		Perfil	Preus (€/hora amb IVA)
Consultoria Estratègica, Organitzativa i de Processos TIC		Perfil cap de projecte expert	88,48
		Perfils cap de projecte	56,32
		Perfils consultor sènior	66,70
		Perfils consultor júnior	54,45
		Expert tècnic de negoci	81,68
Consultoria Tecnològica		Perfil cap de projecte	68,07
		Perfils consultor tecnològic sènior	95,29
		Perfils consultor Consultor tecnològic júnior júnior	54,45
		Consultor expert en Brokers i gestors de cues	81,68
		Consultor expert en xarxes i llocs de treball	74,87
		Consultor expert en servidors aplicacions, bases de dades i documentals	81,68
		Consultor expert en telecomunicacions	81,68
		Consultor expert en Gestió de CPDs, clouds i eines de gestió associades	81,68
		Consultor expert en DevOps, J2EE, Python	74,87
		Consultor expert en Tecnologies emergents i Open Source	74,87
		Cap de projecte expert	88,48
		Arquitecte tecnològic	95,29
		Enginyer de sistemes	74,87
		Data Scientist	67,66
		Expert en seguretat	81,68
		Data enginyer	67,66
		Consultor SAP Negoci	64,15
		Consultor Gestió Documental	74,87
		Consultor BI	58,82
		Consultor SAP Tecnològic	81,68
Construcció	J2EE	Perfils cap de projecte expert	68,07



Construcció

Construcció		Perfils cap de projecte	56,32
		Perfil cap de projecte AGILE	68,07
		Perfils analista funcional	50,28
		Perfils analista programador	43,58
		Perfils programador	61,26
		Arquitecte	60,09
		Analista User Experience	50,28
		Dissenyador visual	48,51
		Responsable seguretat	81,68
		Enginyer de qualitat	60,09
	SAP	Perfils cap de projecte SAP	68,07
		Perfil analista programador ABAP/4	48,25
		Perfil analista/Programador ABAP/4 SAP RMS	48,25
		Perfils analista funcional / Tècnic J2EE	53,79
		Perfils analista programador J2EE	43,58
		Perfil consultor sènior especialista SAP mòdul d'integració PO	81,68
		Perfil consultor sènior SAP RMS	64,15
		Perfils consultor Junior SAP RMS	53,79
		Cap de Projecte Agile	68,07
		Cap de projecte SAP-TRM	68,07
		Consultor sènior SAP tributari	64,15
		Consultor SAP tributari	53,79
		Consultor sènior especialista SAP RRHH mòdul de nòmina	64,15
		Analista programador ABAP/4 TRM	48,25
		Programador ABAP/4 TRM	35,26
		Consultor sènior especialista SAP TRM mòdul d'expedients RMS	64,15
	SAP	Perfils consultor sènior especialista SAP RRHH mòdul de pressupost i intervenció	64,15
		Consultor sènior especialista SAP RRHH mòdul de selecció	64,15
		Consultor sènior especialista SAP RRHH mòdul de formació	64,15
		Perfils consultor sènior especialista SAP RRHH mòdul d'administració de personal i organització	64,15
		Consultor sènior especialista en SAP ECOFIN (Suite Financial)	64,15
		Consultor junior especialista SAP Ecofin (Suite Financial)	64,15
		Responsable seguretat	81,68



Construcció

Construcció		Arquitecte	60,09
		Perfils analista programador en HTML5/angular 2	43,58
		Consultor Sènior SAP RMS/GEX	64,15
		Analista programador ABAP/4 SAP RMS i GEX	48,25
		Programador WebDynpro	35,26
		Consultor sènior especialista SAP mòdul d'integració SAP_GATEWAY	64,15
	Data Analysis	Perfil cap de projecte expert	68,07
		Perfils cap de projecte	56,32
		Perfil cap de projecte AGILE	68,07
		Perfil data scientist	67,66
		Arquitecte de dades	58,82
		Enginyer de dades	58,82
		Consultor Sènior especialista en Cognos	58,82
		Consultor Sènior especialista en BI SQLSrvr 2012 o superior	58,82
		Consultor especialista en ETL amb els productes ISS (Microsoft SQLserver 2012) i Data Manager (Cognos)	59,82
		Arquitecte sènior especialista en projectes de Business Intelligence	61,36
		Desenvolupador expert KAFKA-Talend-Cloudera	62,92
		Responsable seguretat	81,68
		Analista de negoci	52,68
		Estadístic	58,82
		Analista funcional / Tècnic J2EE	50,28
		Analista programador J2EE	43,58
		Programador J2EE	32,96
		Analista funcional / Tècnic .NET	51,03
		Analista programador .NET	44,20
		Programador .NET	38,26
	PYTHON 1 - Sist. Informació	Perfil cap de projecte expert	68,07
		Perfil cap de projecte	56,32
		Perfil cap de projecte AGILE	68,07
		Perfils full stack developer python	48,32
		Perfil arquitecte	55,76
		Perfil enginyer de qualitat	38,62
		Perfil dissenyador i maquetador	48,51
		Perfil analista funcional	46,83
		Perfils consultor senior en experiència d'usuari	74,87



		Responsable seguretat	81,68
		Perfils desenvolupador Python-Django	39,94
	PYTHON 2 - Aplicacions	Perfil cap de projecte	56,32
		Perfil cap de projecte AGILE	68,07
		Perfils full stack developer python	48,32
		Perfil arquitecte	55,76
		Perfil enginyer de qualitat	38,62
		Perfil dissenyador i maquetador	48,51
		Perfil analista funcional (consultor senior)	46,83
		Perfil consultor senior en experiència d'usuari	74,87
		Perfils desenvolupador Python-Django	39,94
		Responsable seguretat	81,68
		Perfils cap de projecte expert	68,07
		Gestió (Oficina Tècnica)	Perfils cap de projecte expert
Perfils cap de projecte	56,32		
Perfil cap de projecte AGILE	68,07		
Perfils consultor sènior	74,87		
Perfils consultor júnior	54,45		
Cap de projecte SAP	68,07		
Cap de projecte SAP TRM	68,07		
Cap de projecte arquitectura	68,07		
Cap de projecte Data Analysis	67,66		
cap de projecte J2EE	68,07		
Analista funcional	74,87		
Arquitecte	60,09		
Enginyer de qualitat	60,09		
Responsable seguretat	81,68		

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

6.5. El **VEC** és de **160.612,92** euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que pot ser retribuit a la contractista, incloent-hi possibles pròrrogues i modificats, entre altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP. Els conceptes que inclou són els següents:

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes	VE altres conceptes	SUMA
2025	67.723,64 €	--	--	--	67.723,64 €
2026	46.444,64 €	--	--	--	46.444,64 €



2027	46.444,64 €	--	--	--	46.444,64 €
TOTAL 160.612,92 €					

7. Imputació al pressupost municipal

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre que comprèn la totalitat de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al/als pressupost/s i aplicació/ons següent/s:

Any	Codi Econòmic	Codi Funcional	Codi Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	227.19	230.31	0200	67.723,64 €	0,21	14.221,96 €	81.945,60 €
2026	227.19	230.31	0200	46.444,64 €	0,21	9.753,37 €	56.198,01 €
2027	227.19	230.31	0200	46.444,64 €	0,21	9.753,37 €	56.198,01 €
TOTAL 160.612,92 €				33.728,70 € 194.341,62 €			

Tot i que la durada del contracte són 30 mesos al primer any (2025) es desenvolupen les tasques de desplegament per al qual cosa l'import és més elevat. Per la resta d'anys són els imports corresponents a la fase de servei.

- 7.1.** Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que, per a cada exercici, autoritzin els pressupostos municipals respectius.

8. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

- 8.1.** Procediment de tramitació: **ordinari**.

- 8.2.** Procediment d'adjudicació: **obert**.

Tenint en compte l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant procediment obert i tramitació ordinària tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment gaudeix de més transparència i permet la màxima participació i publicitat.

- 8.3.** El contracte sí que serà susceptible de recurs especial en matèria de contractació, ja que el valor estimat del contracte supera el llindar de 100.000€, establerts en l'article 44.1 de la LSCP. D'acord amb els articles 50.1.d) i 153.3 LCSP, i l'article 58 del Real Decret-Llei 36/2020, el contracte no es podrà formalitzar fins que no hagin transcorregut 15 dies naturals des de la tramesa de la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores.



9. Condicions de solvència econòmica i financera, tècnica i professional de les licitadores

- Tenint en compte l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que han de regir tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'hauran d'exigir als licitadors per participar en aquest procediment d'adjudicació són les següents:
 - Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que siguin idèntiques o molt similars a les del contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.
- Per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores, aquestes hauran d'acreditar les solvències econòmica i financera i tècnica o professional mínimes que s'exposen a continuació. Es considera que aquests criteris no perjudiquen la competitivitat ni restringeixen injustificadament la concurrència de les empreses interessades.

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

- El volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un valor igual o superior al valor estimat del contracte, és a dir, igual o superior a **200.000 euros**. Aquest valor es considera suficient per garantir la solvència econòmica i financera de l'adjudicatari i assegurar la realització satisfactòria de l'objecte d'aquest contracte.
- En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a 3 anys comptats fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

- La solvència tècnica escollida està justificada per la necessitat de garantir que l'empresa adjudicatària tingui l'experiència i les capacitats tècniques necessàries per executar el contracte amb èxit. La implementació de sistemes conversacionals amb un volum significatiu de converses assegura que l'empresa té la capacitat d'operar a gran escala i gestionar un alt nivell d'activitat. Les certificacions en seguretat de la informació i protecció de dades són indispensables per complir amb les normatives vigents i garantir la seguretat i privacitat de la informació gestionada. La declaració responsable proporciona una verificació addicional de la competència tècnica i experiència del licitador en projectes similars.
- Els elements per determinar la solvència tècnica són:

Experiència en Sistemes Conversacionals:

- Els licitadors hauran de demostrar haver implementat un mínim de 5 sistemes conversacionals.



- Per justificar aquest requisit, l'empresa haurà d'aportar certificats de bona execució dels contractes o, en el cas del sector privat, certificats expedits per l'empresa contractant. En defecte de tot això, es podrà aportar una declaració responsable juntament amb tota la documentació que disposi (factures, informes, fitxes tècniques) que permetin acreditar la participació al projecte, seguint el que estableix l'article 90 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP).

Certificació del Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Nivell Mig:

- Els licitadors hauran de disposar de la certificació relativa al compliment dels criteris establerts per l'ENS en nivell mig.
- Aquesta certificació és necessària per garantir que els sistemes i serveis proposats compleixen amb els estàndards de seguretat de la informació establerts per les autoritats competents, en allò relacionat amb la Intel·ligència Artificial segons la llei de la UE (IA Act).

Certificacions en Protecció de Dades:

- Els licitadors hauran de disposar de certificacions acreditatives en protecció de dades reconegudes a nivell nacional o internacional, com poden ser la ISO/IEC 27001, la certificació de protecció de dades DPO o similars.
- Les certificacions presentades hauran de ser actuals i estar vigents a la data de presentació de la proposta, i hauran de cobrir específicament les activitats i serveis proposats en la present licitació.
- Aquest requisit és fonamental per assegurar que l'empresa adjudicatària té els mecanismes adequats per garantir la privacitat i la protecció de les dades personals dels usuaris, tal com exigeix la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- La solvència tècnica s'acreditarà mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, mancament aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.
- La solvència professional corresponent als perfils establerts al Plec de Prescripcions Tècniques amb l'objectiu d'incrementar l'eficàcia i eficiència en la prestació del servei s'acreditarà amb una declaració responsable tenint en compte les especificacions de l'article 90 de la Llei de contractes que especifiqui:
 - Una relació dels principals serveis o treballs realitzats sobre gestió de projectes d'innovació relacionats amb tecnologia, com a màxim dels cinc últims anys, en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.
 - Títols acadèmics i professionals del responsable o responsables de l'execució del contracte així com dels tècnics encarregats.



A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, els participants hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte un equip de treball mínim amb l'experiència professional per a cada perfil professional tal i com s'exigeix al plec de prescripcions tècniques i amb les millores ofertades per l'adjudicatari. Aquesta exigència es justifica en el fet que l'entorn d'aplicacions incloses a l'abast del contracte té una complexitat molt alta i requereix el domini de múltiples disciplines en què només es pot ser competent després d'anys d'experiència.

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS

- Tal i com s'estableix a l'apartat 5.2 del Plec de Prescripcions tècniques el personal a adscriure a l'execució del contracte per part de l'adjudicatària és:
 - Una persona graduada universitària o equivalent i 10 anys d'experiència en direcció de projectes d'àmbit tecnològic i com a mínim 2 anys d'experiència en direcció de projectes basats en sistemes conversacionals amb un mínim de 5 projectes.
 - Desenvolupadors experts amb Python amb 5 anys d'experiència com a desenvolupador expert amb un mínim de 5 projectes.
 - Una persona amb 5 anys d'experiència en l'anàlisi i processament de dades amb un mínim de 5 projectes.
 - Una persona amb 2 anys d'experiència en treballs de consultoria tecnològica en l'àmbit de la definició de models d'Intel·ligència Artificial amb un mínim de 5 projectes.

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

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

- Quan sigui requerit pels serveis dependents de l'òrgan de contractació els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, mancant aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents obrants en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.
- En el cas dels títols acadèmics i professionals s'acreditarà mitjançant la presentació de les corresponents certificacions.



10. Criteris de valoració de les ofertes i justificació de la proporcionalitat de la puntuació

- La selecció de l'oferta més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat. S'aplicaran els criteris d'adjudicació que s'exposen a continuació. Aquests criteris es consideren vinculats a l'objecte del contracte, garanteixen l'avaluació de les ofertes en condicions de competència efectiva i estan formulats de forma objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat. A més, no confereixen a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada.
- S'aplica més d'un criteri d'adjudicació per aplicació de l'article 145.3g) LCSP.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT: puntuació total fins a 60 punts.

A. Criteri d'adjudicació del preu ofert: fins a 20 punts

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la [Instrucció municipal d'aplicació de la LCSP publicada a la Gaseta Municipal de 16 de març de 2018](#), d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el percentatge de descompte més alt que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el 100%, i a la resta d'empreses licitadores, la distribució de la puntuació es farà aplicant la fórmula següent:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{número del percentatge de descompte}}{\text{número del percentatge de descompte més alt ofert}} \times \text{Puntuació màxima (20)}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 5% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15% respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de les dues ofertes més baixes i les dues ofertes més altes, si presenten un diferencial superior al 5% amb les immediatament consecutives.

Aquestes ofertes hauran de ser justificades per l'empresa licitadora, acreditant que compleixen totes les obligacions ambientals, socials i laborals aplicables, establertes en



el Dret de la Unió, el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP. L'òrgan de contractació exclourà l'oferta si, després del tràmit d'audiència i l'anàlisi pertinent, es conclou que no és viable o que incompleix aquestes obligacions.

B. Criteri d'augment del número de converses parametritzades per cada domini de coneixement: fins a 15 punts.

Representa el 15% del total de puntuació a obtenir.

Justificació:

Per conversa s'entendrà un conjunt d'interaccions feta per un usuari únic. Aquestes poden incloure més d'una interacció (pregunta) de l'usuari.

L'augment del nombre de converses per cada domini de coneixement és un criteri que permet augmentar la capacitat de donar resposta a més consultes de la ciutadania.

S'atorgarà la màxima puntuació (15 punts) a l'empresa que ofereixi el màxim augment del nombre de converses per a cada un dels dominis de coneixement respecte a les establertes a la clàusula 6.4 sobre la determinació de preus d'aquest informe, amb un màxim del doble de les previstes.

La fórmula per al càlcul d'aquest criteri serà la següent:

$$\left(\frac{\text{Nombre de converses ofert per l'empresa} - \text{Converses previstes}}{\text{Doble de converses previstes}} \right) \times 15 = \text{Puntuació resultant}$$

C. Experiència del personal adscrit al contracte. Fins a 15 punts

Considerant que la qualitat del personal adscrit al contracte pot afectar de manera significativa a la seva millor execució es valora la experiència afegida per l'equip en els aspectes objecte d'aquesta licitació.

- Una persona amb 2 anys d'experiència en treballs de consultoria tecnològica en l'àmbit de la definició d'estratègies conversacionals amb 2 anys d'experiència amb un mínim de 5 projectes.

DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ	
	Cadascun	Màxim
Es valorarà el número de projectes basats en models d'Intel·ligència Artificial que ha dirigit la persona designada com director de projecte, superior als 5 exigits com solvència tècnica		5
Amb experiència d'aquest professional entre 2 i 4 projectes	3	
Amb experiència d'aquest professional 5 o més projectes	5	



DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ	
	Cadascun	Màxim
Es valorarà el número de projectes de anàlisi i processament de dades en que ha participat amb la mateixa funció la persona de l'equip responsable de l'anàlisi i processament de dades superior als 5 exigits com solvència tècnica		5
Amb experiència d'aquest professional entre 1 i 3 projectes	1	
Amb experiència d'aquest professional entre 4 i 6 projectes	3	
Amb experiència d'aquest professional > 6 projectes	5	
Es valorarà el número de treballs de consultoria tecnològica en l'àmbit de la definició de models d'Intel·ligència Artificial que ha dirigit la persona designada per aquest funció, superior als 5 exigits com solvència tècnica		5
Amb experiència d'aquest professional entre 1 i 3 projectes	1	
Amb experiència d'aquest professional entre 4 i 6 projectes	3	
Amb experiència d'aquest professional > 6 projectes	5	

Aquesta experiència s'acreditarà mitjançant una relació dels projectes amb indicació de:

- Objecte del projecte
- Organització en la que es va desenvolupar
- Durada del projecte
- Contacte de referència del contracte

D. Criteri de reducció del temps de configuració i posada en producció dels assistents: fins a 10 punts.

Representa el 10% del total de puntuació a obtenir.

Justificació:

La reducció del temps de configuració i posada en producció dels assistents virtuals és un criteri essencial per garantir una implementació ràpida i efectiva del sistema. Aquest criteri es fonamenta en els següents aspectes:

Eficàcia operativa: Una reducció en el temps de configuració i posada en producció permet que l'Ajuntament comenci a beneficiar-se de les funcionalitats dels assistents virtuals en un període més curt.



Satisfacció dels usuaris: Els ciutadans esperen solucions ràpides i eficients. Un desplegament més ràpid dels assistents virtuals pot millorar significativament la satisfacció dels usuaris amb els serveis municipals.

Innovació i competitivitat: En un entorn tecnològic en constant evolució, ser capaç de desplegar solucions innovadores ràpidament proporciona a l'Ajuntament un avantatge competitiu. Això permet adaptar-se ràpidament als canvis i oferir serveis moderns i eficients als ciutadans.

Per aquests motius, s'atorgarà la màxima puntuació (10 punts) a l'empresa que ofereixi la màxima reducció del termini d'entrega respecte als 6 mesos de desenvolupament establerts a la clàusula 5. ORGANITZACIÓ DELS TREBALLS del PPT, amb un límit màxim de 6 setmanes, i 0 punts a les ofertes que no n'ofereixi cap, ponderant-se la resta d'aquesta manera:

Setmanes de reducció	Punts
6 setmanes	10 punts
5 setmanes	8 punts
4 setmanes	6 punts
3 setmanes	4 punts
2 setmanes	2 punts
1 setmana	1 punts
0 setmanes	0 punts

La reducció en setmanes s'haurà d'expressar sempre en setmanes senceres.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR: puntuació total fins a 40 punts.

Els criteris vinculats a l'objecte de contracte que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a l'adjudicació del contracte es basen en avaluar la proposta tècnica seguint l'establert al Plec de prescripcions tècniques.

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març, la ponderació màxima dels criteris d'adjudicació a partir d'un judici de valor és del 40% de la puntuació total.

Es valoraran les propostes en base a la seva adequació a la realitat de l'entorn en què es desenvolupa el servei i a la repercussió de les millores presentades en la cobertura, de manera eficient, de les necessitats de les persones usuàries del servei.

L'extensió del projecte serà com a màxim de 50 pàgines mida DIN A4 escrites en lletra mida 10 o superior. Ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex. Els protocols, gràfics i



taules, cas que n'hi hagi, es poden presentar com a annexos al projecte. Aquests annexos no podran ocupar més de 10 pàgines mida DIN A4. Tot allò que no quedi reflectit en aquestes pàgines establertes no serà objecte de valoració.

A les propostes que continguin errors bàsics de comprensió o no siguin aplicables a la pràctica, se'ls assignarà 0 punts.

El contingut del projecte a presentar es compondrà de diversos apartats en els quals s'haurà d'exposar clarament quina és la solució que presenta el licitador, és a dir, com proposa prestar el servei, sempre tenint en compte el contingut del PPT. En aquests apartats haurà de quedar clarament expressada la forma, contingut, abast i desenvolupament de les solucions plantejades.

El projecte no haurà de contenir noms ni cognoms dels professionals assignats, sinó denominacions genèriques referits als perfils professionals.

El projecte haurà de descriure, com es realitzarà en el cas de ser adjudicatari, el desplegament del projecte d'acord, al que estableix el Plec de prescripcions tècniques.

El projecte subjecte a judici de valor s'avaluarà segons la següent taula:

TAULA DE VALORACIÓ DEL CONTINGUT DEL PROJECTE	
DESCRIPCIÓ	NIVELL
El projecte no sols contempla tots i cadascun dels requisits mínims establerts en el plec, sinó que es troben desenvolupats de manera clara i comprensible, ajustant-se la proposta d'abast a les característiques de les línies d'actuació indicades anteriorment.	Alt
El projecte contempla tots i cadascun dels requisits establerts en el plec, si bé que només es troben desenvolupats els considerats essencials en les característiques de les línies d'actuació indicades anteriorment, estant els requisits no essencials poc o gens desenvolupats.	Mig
El projecte contempla tots els requisits establerts en el plec, desenvolupant de manera escassa o deficient algun dels requisits essencials, sense desenvolupar requisits opcionals, o ometent algun requisit essencial.	Baix
El projecte prescindeix total i absolutament dels requisits mínims establerts en el plec o, quan contemplant-los, el seu desenvolupament és molt escàs o pràcticament inexistent.	No puntua

Els criteris a valorar amb les seves corresponents ponderacions són els següents:



CRITERIS	Ponderació del criteri			
	Alt	Mig	Baix	No puntua
Planificació detallada amb accions concretes a desenvolupar relatives al desplegament del projecte, agrupades per serveis. La planificació haurà d'incloure els terminis previstos i el cronograma de les accions. Respectant els mínims establerts al plec de prescripcions tècniques, ha de permetre la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura organitzativa. Representa el 5% del total de puntuació a obtenir.	5	3	2	0
Metodologia(es) del projecte (instal·lació, suport, desenvolupament de casos d'ús i avaluació de l'impacte). Representa el 5% del total de puntuació a obtenir.	5	3	2	0
Riscos previstos i accions de mitigació dels mateixos. Representa el 5% del total de puntuació a obtenir.	5	3	2	0
Model de gestió del projecte (inclou el model de relació intern i extern). Representa el 5% del total de puntuació a obtenir.	5	3	2	0
Model de gestió del context. Representa el 10% del total de puntuació a obtenir.	10	6	4	0
Model de suport al usuari. Representa el 5% del total de puntuació a obtenir.	5	3	2	0
Pla de transferència del coneixement. Respectant els mínims establerts al plec de prescripcions tècniques, ha de permetre la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura organitzativa. Representa el 5% del total de puntuació a obtenir.	5	3	2	0

S'entén per viabilitat la possibilitat real d'executar les accions proposades tenint en compte els recursos disponibles (econòmics, tècnics, humans i materials).

Per coherència s'entén l'adequació entre els objectius del projecte, les accions planificades i els resultats esperats.

El realisme implica que les accions i terminis proposats siguin factibles en el context del projecte.

Finalment, l'estructura organitzativa es refereix al model de gestió proposat per dur a terme el projecte, incloent-hi la distribució de responsabilitats i tasques, així com els mecanismes de coordinació i supervisió.



- 10.1.** Relació qualitat-preu. La licitació pretén detectar aquella oferta que suposi una millor relació qualitat-preu, garantint una qualitat de prestació del servei adequats a les necessitats de l'objecte del contracte.

Si cap dada del projecte dona informació sobre els criteris automàtics quedarà automàticament exclosa.

Per tal de seleccionar l'oferta que suposi una millor relació qualitat-preu, garantint una qualitat adequada a les necessitats que cal satisfer amb el contracte, **s'estableix un llindar mínim de puntuació del 60% de la puntuació màxima atorgada als criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor**, és a dir, un mínim de 24 punts. Si no s'assoleix aquest llindar, l'oferta de l'empresa licitadora serà **exclosa del procediment d'adjudicació**.

- 10.2. Mesura social.** Salari de les persones treballadores segons conveni d'aplicació. Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

- 10.3. Criteris de desenpat.**

- Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. Aquest percentatge s'ha de calcular referit al període dels últims 12 mesos anteriors al moment de finalitzar el termini de presentació d'ofertes.

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla, en els darrers 12 mesos anteriors al moment que finalitzi la presentació d'ofertes.

- Proposicions presentades per les empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

11. Mesa de Contractació

- 11.1.** D'acord amb l'apartat 2 del punt 11 de la Instrucció municipal d'aplicació de la LCSP publicada en la Gasetta Municipal de 16 de març de 2018, s'identificarà amb detall el lloc de treball i nom de les persones membres de la mesa de contractació, o de qualsevol comitè tècnic o ponència o persona física que s'encarregui de la valoració d'ofertes.



11.2. Les persones que componen la mesa de contractació regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi ètic de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap causa de conflicte d'interessos

11.3. LA MESA DE CONTRACTACIÓ

La mesa de contractació estarà formada pels següents membres:

Titular	Substitut/a
Sr. Jordi Cases Pallares, Secretari General l'Ajuntament de Barcelona	Sra. Mònica Flores Pérez, Secretaria delegada de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Sr. Antonio Muñoz Juncosa, Interventor General Ajuntament Barcelona	Sra. Liz Cynthia Moscoso Vásquez, Interventora delegada de l'Ajuntament de Barcelona
Sra. Asunción Pinillos Aula, Cap del Departament d'Administració i Personal de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat	Sra. Cristina Ruiz Romero, tècnica del Departament d'Administració de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Sr. Carlos Echevarria Meseguer, Director de Innovació, Recerca i Coneixement de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat	Sr. Daniel Palomares Romera, cap del departament d'innovació i projectes estratègics de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

Actuarà com a presidenta de la Mesa la Sra. Elvira Utrillo Tomás, Directora executiva de Recursos de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Actuarà com a secretari de la Mesa un/a funcionari/ària de la Corporació.

12. Garantia

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de dipositar una garantia definitiva, equivalent al 5% del preu la oferta, IVA exclòs.

13. Termini d'execució

La durada de les prestacions serà de **30 mesos** a comptar des de l'endemà de la seva formalització i no es preveuen pròrroques.



14. Termini de garantia

S'estableix un termini de garantia de dos anys a partir de la posada en marxa en producció del sistema conversacional.

15. Condicions especials d'execució

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir la/les condició/ons especial/s d'execució del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari, següent/s:

Mesura sobre subcontractació. En cas de subcontractació, l'adjudicatari haurà de garantir que les empreses subcontractades compleixen les mateixes condicions laborals i salarials que estableix el conveni sectorial d'aplicació. A més, caldrà comunicar a l'òrgan de contractació, amb antelació suficient, la subcontractació prevista, incloent-hi la informació relativa a les empreses subcontractades i els serveis que prestaran.

Mesura de comunicació inclusiva. Tots els materials de difusió, informes i comunicacions generats durant l'execució del contracte hauran de respectar criteris de comunicació inclusiva, evitant estereotips de gènere i utilitzant un llenguatge que promogui la igualtat i la no-discriminació.

16. Pagament del preu i facturació

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures electròniques de manera mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

La facturació es realitzarà en dues modalitats ateses les diferents fases del projecte:

- La fase de desplegament (amb un import de licitació de 62.253,92 € sense IVA) es facturarà a l'entrega i acceptació de cada un dels assistents a partir de la relació de la taula següent:

Fase de Desplegament	% del cost total
Sistema d'avisos massius	20%
SAIER	20%
CSS	20%
Salut Mental	15%
PAEs	20%
Fons 0-16	5%



TOTAL (*)	100%
------------------	-------------

(*) Total de l'import de la fase de desplegament.

- En la fase de servei (amb un import de licitació de 98.359,00 € sense IVA) es realitzarà una facturació mensual que inclou les despeses derivades del manteniment, servei i totes les prestacions derivades de l'execució de la fase (43.661,75 € sense IVA), així com les despeses operacionals (54.697,25 € sense IVA) amb el límit màxim de l'import ofertat.

17. Modificacions del contracte

- 17.1.** Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència de la contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

18. Revisió de preus

- 18.1.** D'acord amb la previsió de l'article 103 LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada.

19. Subcontractació

- 19.1.** La contractista pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.
- 19.2.** Es permet la subcontractació de prestacions no principals o substancials del contracte (prestacions corresponents a les funcions de direcció del projecte i consultoria en acompanyament al canvi). No obstant això, d'acord amb la previsió de l'article 215.2.e) de la LCSP, es considera necessari, per motius d'una millor coordinació de les prestacions i una correcta execució global de les prestacions, que les funcions de desenvolupament i configuració necessàries no siguin objecte de subcontractació, de manera que hagin de ser executades i realitzades directament i exclusivament per l'empresa contractista. Essent per tant susceptibles de subcontractació altres prestacions.
- 19.3.** La contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP, d'acord amb les previsions de l'article 217 LCSP i en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.



La persona responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu als subcontractistes. Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament als subcontractistes.

- 19.4.** Per tal d'assegurar el compliment de l'obligació del pagament a termini a les empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària ha de presentar la relació detallada i els justificants de pagament establerts a l'article 217.1 LCSP. L'incompliment d'aquestes obligacions es considera molt greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.

20. Cessió del contracte

Ateses les característiques del contracte, no se'n permet la cessió.

21. Obligacions dels contractistes i subcontractistes

- 21.1.** La contractista es compromet a complir amb les obligacions establertes al plec i, en concret, a:

- a) Presentar els informes de seguiment de les fites i objectius en els terminis previstos al Pla de treball i en els informes que s'especifiquen al PPT als apartats 4. Serveis a prestar i 5. Organització del Treball, així com la informació addicional que requereixi l'òrgan de contractació per acreditar el compliment puntal de les fites i objectius.
- b) Complir amb les obligacions en matèria mediambiental i sobre etiquetatge verd i digital i presentar els informes de seguiment dels compromisos assumits en matèria mediambiental i sobre etiquetatge verd i digital.
- c) Atendre i contestar els requeriments del responsable del contracte en compliment de les obligacions establertes en el plec de clàusules particulars administratives i tècniques.
- d) Designar un interlocutor amb l'Ajuntament en l'àmbit d'aquest contracte.

- 21.2.** Obligacions en l'àmbit de protecció de dades personals. Així mateix, la contractista i les subcontractistes estan obligades a guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagin tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. La contractista, les subcontractistes i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. La contractista se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

- 21.3.** Compliance penal. L'empresa contractista ha de presentar, en el moment de formalitzar el contracte o prèviament a l'inici de la seva execució, una declaració responsable indicant que disposa de l'existència i l'aplicació efectiva d'un Model d'Organització i



Gestió, que inclou les mesures de vigilància i control idònies per prevenir delictes (compliance). L'empresa contractista també podrà acreditar el seu compliment aportant els corresponents documents acreditatius o certificats ISO/UNE 19601 i 37301:2021 o altres certificacions equivalents.

22. Responsable del contracte

22.1. Es designa Daniel Palomares Romera, del Departament d'Innovació, Recerca i Coneixement de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona com a persona responsable del contracte, a la qual correspon supervisar-ne l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar que la prestació pactada es duu a terme correctament, tot d'acord amb la previsió de l'article 62.1 LCSP.

22.2. Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que pugin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

- Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
- Resoldre les incidències que pugin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament General de contractes de les Administracions públiques.
- Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i de requisita de garantia definitiva.
- Informar de la devolució o cancel·lació de garanties.
- Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades per la contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
- Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir a la contractista en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les seves obligacions, i del compliment de terminis i actuacions.
- Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre durant l'execució del contracte, o quan la contractista, o persones que depenguin d'aquesta, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
- Dirigir les instruccions a la contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.
- Inspeccionar de la part de la prestació subcontractada, informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
- Fer un seguiment del compliment de les normes sobre la conservació de la documentació.
- Mantenir constant comunicació amb l'interlocutor designat per la contractista.



- Informar a l'òrgan de contractació sobre els possibles incompliments de les obligacions previstes en el contracte, i, en el seu cas, proposar l'inici del procediment d'imposició de penalitats o de resolució del contracte.
- Qualsevol altre funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

23. Règim específic de penalitats

23.1. Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, així com el límit màxim de penalitats del 50% del preu del contracte (IVA exclòs), s'estableixen les penalitats següents:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment dels terminis de pagament amb contractistes i proveïdors en els cas de subcontractació.
- L'incompliment de qualsevol dels ítems valorats en els criteris d'adjudicació d'aquest plec.
- Manca de disponibilitat discontinuada. Quan es produeixi la manca de disponibilitat exposada a l'apartat d'incompliments greus tres o més vegades en un període de 12 dies naturals. S'entendrà com a manca de disponibilitat continuada quan la manca de disponibilitat sigui superior a 5 dies naturals.

b) Incompliments greus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- Manca de disponibilitat, que els assistents virtuals no donin resposta a les consultes de les persones usuàries durant un període de temps superior a 48 hores.

c) Incompliments lleus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.



- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.

23.2. IMPOSICIÓ DE PENALITATS

Les penalitats que s'imposaran al contractista per la comissió d'aquestes faltes són les següents:

- Incompliments molt greus: multa de fins a un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció de preus unitaris.
- Incompliments greus: multa de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.
- Incompliments lleus: multa de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

Quan el contractista, per causes que li siguin imputables, hagi incomplert parcialment l'execució de les prestacions definides en el contracte, l'òrgan de contractació podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per resoldre el contracte o per imposar les penalitats.

El termini per imposar la penalitat o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació de l'expedient corresponent.

24. Resolució del contracte

El contracte pot ser resolt per qualsevol de les causes aplicables i previstes amb caràcter general a la LCSP i les previstes al plec. Constitueixen causes específiques de resolució:

- 1) La demora en l'inici de les prestacions.
- 2) L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- 3) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions.
- 4) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el PPT.
- 5) L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte, incloent les condicions especials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorregui dol, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.
- 6) L'incompliment amb dol i mala fe de les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 de paradisos fiscals.
- 7) La situació de la contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar.
- 8) Satisfer salaris per imports inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.
- 9) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- 10) No haver aportat el programa de treball en el termini que exigeix el present plec.



- 11) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- 12) Esgotament del crèdit pressupostari establert per finançar les obligacions derivades d'aquest contracte.
- 13) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.
- 14) L'incompliment molt greu de les fites i objectius quan el retard suposi un perjudici significatiu per l'Ajuntament.
- 15) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.

25. Propietat intel·lectual

Tots els estudis i documents, així com els productes i subproductes elaborats pel contractista com a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, totalment o parcialment, sense que es pugui oposar a això l'adjudicatari autor material dels treballs. L'adjudicatari renunciarà expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte pogués correspondre-li, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Barcelona, específicament tots els drets d'explotació i titularitat de les aplicacions informàtiques i programes d'ordinador desenvolupats a l'empara d'aquesta contractació, només corresponen a l'Ajuntament de Barcelona.

Aquesta clàusula no és aplicable als productes i les eines preexistents emprats per a l'execució del contracte protegits per drets industrials o de propietat intel·lectual.

26. Indicadors d'alerta de prevenció del frau en la contractació

26.1. S'ha procedit a la identificació de les necessitats, l'elecció del procediment de contractació i de les seves particularitats per tal d'evitar que es produeixin les situacions següents:

- Que s'estableixin requisits de solvència molt restrictius sense una justificació aparent.
- Que les prestacions no es trobin definides amb claredat i que resultin ambigües i insuficients perquè qualsevol operador pugui preparar una oferta de forma correcta.
- Que els terminis de presentació de les ofertes siguin rigorosament els mínims establerts a la norma, no tenint en compte la complexitat o la magnitud del contracte, ni la dificultat per presentar una oferta de forma correcta.
- Que per mateixa tipologia de prestacions es presentin pocs licitadors, habitualment dos o tres, essent un d'ells sempre el que ja està executant el contracte o prestació.
- Que es presentin ofertes de dos o més licitadors que pertanyen a la mateixa empresa matriu i amb ofertes molt similars sense competició aparent entre elles.
- Que existeixin indicis de relacions entre funcionaris responsables del contracte i determinats operadors que s'han presentat a la licitació (participació en fòrums, xerrades, associacions usuaris, etc.).
- Que l'oferta guanyadora sigui molt més costosa si es compara amb les estimacions de costos, les llistes de preus publicades, les obres o serveis similars, els preus mitjans del sector o els preus de mercat.



- Que tots els licitadors puguin presentar preus elevats o que hi hagi poca competència en el factor preu per la inexistència de baixes destacables, o fórmules de valoració de preu que desincentiven presentar baixes.
- Que es produeixi una rotació dels adjudicataris habituals pels contractes de districtes o gerències o pel tipus de prestació.

26.2. Així mateix, durant la licitació del contracte caldrà fer especial observança dels indicadors de frau següents:

- Que les licitadores que no resulten adjudicatàries són subcontractades habitualment.
- Que les diferents ofertes presenten trets similars. Per exemple, són idèntiques llevat en els percentatges o tenen percentatges exactes de rebaixa, l'oferta guanyadora es troba al límit de ser considerada baixa anormal o desproporcionada, o coincideix exactament amb el pressupost de licitació, els preus són similars entre les diferents ofertes presentades, les xifres són arrodonides, l'oferta està incompleta, etc.
- Que existeixen punts en comú entre les licitadores, com la mateixa adreça, el mateix personal, el mateix número de telèfon, els mateixos representants legals, etc.
- Que la contractista inclou en la seva oferta a subcontractistes que estan competint pel mateix contracte.
- Que hi ha licitadores qualificades que passen a ser subcontractistes després d'haver-se abstingut de presentar oferta o de retirar-les després d'haver presentat unes ofertes baixes i facilitar l'adjudicació a altres licitadores.
- Que les licitadores que no resulten adjudicatàries no es poden localitzar a internet o als directoris d'empreses, o que no disposen d'adreces físiques o electròniques que en permetin la localització.
- Que les licitadores no fan preguntes, queixes, reclamacions o recursos.

Per tot això, **SE SOL-LICITA** que s'iniciïn els tràmits oportuns per tal de començar la contractació que té per objecte implementació de sistemes conversacionals (assistents virtuals) per a l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible, mitjançant procediment obert, per un import màxim de **194.341,62 euros**.

A la data de la signatura,