

DOCUMENTACIÓ PREPARATÒRIA DE LA LICITACIÓ INFORME DE NECESSITAT I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Servei de provisió, implantació i manteniment d'una Webapp amb plataforma SaaS de venda en línia per l'R-Aeroport.

1.- Naturalesa i extensió de les necessitats

1.1 Naturalesa de les necessitats

Aquest servei es contracta per dur a terme provisió, implantació i manteniment d'una Webapp amb plataforma SaaS de venda en línia per l'R-Aeroport d'FGC Mobilitat SAU.

1.2. Extensió de les necessitats

- a) Valor estimat i pressupost de licitació

Valor estimat

El valor estimat de la licitació ascendeix a 2.590.505,00 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: 1.199.370,00 €, abans d'IVA.
- Pròrrogues: Import per a possibles pròrrogues: 1.391.135,00 € abans d'IVA
- Modificacions: En aquest import no s'ha contemplat import per a possibles modificacions del contracte.

En aquest valor no s'ha contemplat import per atendre supòsits específics de modificació contractual.

El valor estimat es desglossa en:

Web SaaS						
	Comissió %	2027	2028	2029	2030	Total
Comissions Venda Plataforma		570.788	628.582	672.442	718.693	2.590.505
Web	1,05%	226.923	249.899	267.336	285.723	1.029.881
Comissió bancària vendes web	1,20%	259.339	285.599	305.527	326.541	1.177.007
Vendes tercers	1,52%	36.500	40.195	43.000	45.958	165.653
Plataformes associades	2,00%	48.026	52.889	56.579	60.471	217.964

El comportament de la progressió dels imports de les possibles pròrrogues, es justifica principalment per l'increment previst de les vendes de títols.

La taula següent mostra les variacions anuals a on la corba teòrica ve definida per un estudi extern de la demanda i les variacions de preus, del bitllet senzill, tenen un increment fix anual del 2%.

	2027	2028	2029	2030
Corba demanda teòrica	3.773.467	4.074.061	4.272.872	4.477.217
Preu Bitllet Senzill (IVA no inclòs)	6,3636	6,4909	6,6207	6,7531
Ingressos	24.012.975	26.444.359	28.289.523	30.235.284

Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a 1.199.370,00 €, abans d'IVA.

El desglossament del pressupost de licitació és el que es detalla a continuació:

Web SaaS				
	Comissió %	2027	2028	Total
Comissions Venda Plataforma		570.788	628.582	1.199.370
Web	1,05%	226.923	249.899	476.822
Comissió bancària vendes web	1,20%	259.339	285.599	544.938
Vendes tercers	1,52%	36.500	40.195	76.695
Plataformes associades	2,00%	48.026	52.889	100.915

La composició de les comissions de venda per plataforma en la taula anterior es desglossa en funció de:

Canal de venda directa: vendes via web i comissions bancàries associades a aquest canal.

Canal de venda indirecta: les comissions per vendes a tercers i les plataformes associades.

L'import global es desglossa de la manera següent:

- Costos directes: 80 %
- Costos indirectes: 15 %
- Benefici industrial: 5 %

El PBL s'estableix com un preu a tant alçat invariable (partida alçada). Malgrat que les comissions de venda web i de venda a tercers que la componen puguin ser objecte de rebaixa per l'adjudicatari d'acord amb el que s'estableix els criteris d'adjudicació contemplats a l'annex 4 del PCAP, el PBL no podrà ser objecte de rebaixa. En conseqüència, l'import d'adjudicació serà coincident amb el pressupost de licitació.

b) Termini d'execució del contracte

El termini d'execució s'estableix en 28 mesos (4 mesos per preparar la plataforma, pevi a l'inici del servei i 24 mesos de servei) des de la formalització del contracte.

- Arribada la data de finalització de la seva vigència, el contracte es podrà prorrogar anualment per un termini de dos anys més. La pròrroga serà potestativa per a FGC MOBILITAT però obligatòria per a l'adjudicatari.

En el cas de que l'òrgan de contractació acordi prorrogar el contracte, aquesta serà obligatòria pel contractista. En cas de que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini previst a l'efecte, haurà de rescabalar a FGC MOBILITAT per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

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

La creació d'un portal de venda en línia específic per l'R-Aeroport és essencial per garantir una experiència d'usuari digital moderna, intuïtiva i accessible, que faciliti l'accés a la informació i a la compra de bitllets a usuaris tant locals com internacionals.

L'objectiu és permetre als viatgers adquirir bitllets en qualsevol moment i lloc, amb una interfície intuïtiva i funcional que optimitzi el procés de compra.

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

S'incorporen com a criteris d'adjudicació.

4.- Justificació de l'elecció del procediment

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert harmonitzat per motiu d'import.

5.- Criteris de solvència

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

Criteris de solvència tècnica/professional

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

- a) La solvència tècnica es demostrarà presentant una relació de **serveis** executats en els darrers **tres** anys, de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte. En aquest s'entenen els projectes de provisió, implantació i manteniment d'una Webapp amb plataforma SaaS de venda realitzats en els darrers 3 anys. Es requereix un mínim de dos (2) projectes executats dins d'aquest termini.

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

Acreditació:

- *Certificat de bona execució o declaració responsable de l'empresari per cadascun dels contractes.*
- b) Adscriure a l'execució del contracte un equip de treball que estarà integrat com a mínim pels següents perfils:
 1. *Un/a (1) Responsable de Projecte amb una experiència mínima de 5 anys en l'àmbit de la gestió de projectes tecnològics amb plataforma SaaS de venda, amb formació tècnica superior universitària (enginyeria de Telecomunicacions, Informàtica, Enginyeria Industrial) que assegurï la competència en la matèria.*
 2. *Un/a (1) Responsable tècnic amb una experiència mínima de 3 anys en projectes de l'àmbit d'implementació de plataformes SaaS de venda, que serà el màxim responsable de la configuració, evolució funcional i integracions de la plataforma SaaS amb formació tècnica superior universitària (enginyeria de Telecomunicacions, Informàtica, Enginyeria Industrial) que assegurï la competència en la matèria.*
 3. *Un/a (1) Expert en seguretat de la Informació amb una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la Seguretat de la Informació aplicada a entorns web, amb formació tècnica*

superior universitària (enginyeria de Telecomunicacions, Informàtica) que asseguri la competència en la matèria.

- 4. Un/a (1) Expert en disseny amb una experiència mínima de 2 anys en l'àmbit del disseny UX/UI, amb formació de grau (Disseny Digital i Tecnologies Multimèdia, en Comunicació Interactiva, grau en Informàtica, Telecomunicacions o Industrial, Disseny gràfic, Publicitat) que asseguri la competència en la matèria.*
- 5. Un/a (1) Expert SEO amb una experiència mínima de 2 anys en l'àmbit del posicionament SEO, amb formació de grau (Comunicació Digital o Comunicació Interactiva, Màrqueting Digital, Ciències de la computació o grau en Informàtica, Publicitat, Periodisme, Enginyeria de Telecomunicacions, Administració i Direcció d'empreses o Relacions Públiques) que asseguri la competència en la matèria.*
- 6. Un/a (1) Expert en integracions API's i coneixements de plataformes SaaS de venda encarregat de les integracions amb sistemes externs, amb una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de les integracions, amb formació tècnica superior universitària (enginyeria de Telecomunicacions, Informàtica) que asseguri la competència en la matèria.*
- 7. Un/a (1) tècnic amb una experiència mínima de 2 anys amb coneixements de SaaS encarregats de la configuració, parametrització i extensió funcional de la plataforma SaaS, així com del suport a les integracions amb sistemes externs, amb formació tècnica de grau (Telecomunicacions o Informàtica) que asseguri la competència en la matèria.*

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional. El licitador haurà de presentar còpia de la titulació requerida. FGC Mobilitat podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

El personal adscrit a l'execució del contracte s'haurà de mantenir durant tota la vigència del mateix. En cas de substitució, hauran de comunicar a FGC el canvi i FGC haurà de donar la seva conformitat al nou candidat proposat. El nou personal adscrit haurà de mantenir el requisits i condicions ofertats inicialment, que hagin servit per a la seva adjudicació.

Criteris de solvència econòmica/financera

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

Es comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.
- El volum de facturació anual de negocis del licitador referit al millor dels tres últims exercicis conclusos anteriors a la data de presentació de les proposicions, ha de tenir un import igual o superior a una vegada el valor anual estimat del present contracte.

En cas de ser proposat com adjudicatari de diversos lots, s'haurà d'acreditar la solvència corresponent a cada lot.

La solvència econòmica i financera de l'empresari s'haurà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

En les unions temporals d'empreses, per tal de determinar la solvència de la unió temporal s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants. A excepció del requisit corresponent al patrimoni net, en que la condició aplicarà, a més, de forma individual a cadascuna de les empreses que conformen la UTE.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

6.- Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació es distribueixen i es ponderen de la següent manera:

- Criteris automàtics (objectius): 100%
 - o Criteris econòmics: 55%
 - o Criteris tècnics: 41%
 - o Criteris socials: 4%
- Criteris sotmesos a judici de valor (subjectius): 0%

1. CRITERI ECONÒMIC – PREU: fins a 55 punts

1.1. Comissió venda web: 40 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta respecte al percentatge màxim de comissió de venda web establert al pressupost de licitació, sense superar el percentatge establert en l'1,05% per la comissió de les vendes a la web.

L'oferta més baixa, la de menor percentatge, obtindrà la màxima puntuació, 40 punts.

A la resta se li assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$\text{Puntuació oferta} = 40 \times \frac{\text{Millor oferta (\% més baix)}}{\text{Oferta}}$$

1.2. Comissió venda tercers: 15 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta respecte al percentatge màxim de comissió de venda a tercers establert al pressupost de licitació, sense superar el percentatge establert en l'1,52% per la comissió de vendes a tercers.

L'oferta més baixa, la de menor percentatge, obtindrà la màxima puntuació, 15 punts.

A la resta se li assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$\text{Puntuació oferta} = 15 \times \frac{\text{Millor oferta (\% més baix)}}{\text{Oferta}}$$

2. CRITERIS TÈCNICS OBJECTIUS: fins a 46 punts

2.1. Reducció termini de desplegament i posada en producció del servei: fins a 12 punts

Reduir el termini de desplegament i posada en producció del servei, establert en 4 mesos (16 setmanes) permetria més temps per testejar el sistema i d'aquesta manera detectar possibles incidències i ajustos funcionals que es podrien reajustar amb més celeritat.

S'entén per termini de desplegament i posada en producció el nombre de setmanes naturals compreses entre la data de formalització del contracte i la data d'inici efectiu del servei en entorn de producció, amb la plataforma SaaS plenament operativa i accessible per als usuaris finals, un cop superades les proves funcionals i d'acceptació i emesa l'acta de conformitat corresponent per part de FGC.

El termini ofert haurà de ser indicat expressament per la licitadora en la seva oferta, en setmanes naturals, i tindrà caràcter vinculant.

Sistema de valoració:

- ≤ 9 setmanes: 12 punts
- > 9 i ≤ 10 setmanes: 10,5 punts
- > 10 i ≤ 11 setmanes: 9 punts
- > 11 i ≤ 12 setmanes: 7,5 punts
- > 12 i ≤ 13 setmanes: 6 punts
- > 13 i ≤ 14 setmanes: 4,5 punts
- > 14 i ≤ 15 setmanes: 3 punts
- > 15 i < 16 setmanes: 1,5 punts

El licitador que iguali el termini màxim (16 setmanes) obtindrà 0 punts.

2.2. Disponibilitat d'aplicació mòbil nativa (iOS i Android) integrada amb la plataforma SaaS, ja existent i operativa: fins a 5 punts

Tot i que el projecte s'inicia com a Webapp, la possibilitat de desenvolupar apps natives per a iOS i Android és positiu per garantir una millor experiència d'usuari, aprofitant funcionalitats pròpies del dispositiu, com les notificacions push o l'ús de l'aplicació sense connexió a internet.

El desenvolupament d'una aplicació nativa per a iOS i per a Android afavoriria la creació d'un canal directe, accessible i persistent al dispositiu mòbil de l'usuari, fet que facilitaria un ús més freqüent i sostingut del servei, òptim per un perfil d'usuari recurrent de l'R-Aeroport que viatges sovint, sobretot per feina. Oferir aquesta possibilitat pot ajudar a incrementar el volum de clients i facilitar la seva fidelització.

Es valorarà la disponibilitat efectiva d'una aplicació mòbil nativa, tant per a iOS com per a Android, ja existent, operativa i integrada amb la plataforma SaaS ofertada, que permeti la venda i gestió de bitllets de manera coherent amb les funcionalitats del portal web. Això permetria un estalvi considerable a futur, en el cas que es considerés la necessitat de desenvolupar apps natives en anys posteriors. S'entendrà que l'aplicació és: nativa, quan estigui desenvolupada específicament per a cada sistema operatiu (iOS i Android), existent i operativa, quan estigui disponible en producció i accessible per als usuaris.

Sistema de valoració

- Sí: disponibilitat d'aplicació mòbil nativa per a iOS i Android, existent, operativa i integrada amb la plataforma SaaS → 5 punts
- No: no es compleixen tots els requisits anteriors → 0 punts

La licitadora haurà d'indicar expressament el compliment d'aquest criteri i aportar les referències necessàries (identificació de les aplicacions i demostració del seu funcionament) que permetin verificar objectivament la seva existència i operativitat en una declaració responsable.

2.3. Incorporació de mètodes de pagament digitals asiàtics WeChat Pay, Alipay, MoMo: fins a 5 punts

La incorporació de sistemes de pagament asiàtics com WeChat Pay, Alipay o MoMo és clau per facilitar la compra de bitllets a visitants d'Àsia tenint en compte el progressiu augment de turistes d'aquest continent. Aquests mètodes incrementen la conversió i reforcen la imatge del servei com a solució de mobilitat moderna, inclusiva i orientada al visitant global.

Es valorarà la disponibilitat efectiva dels següents mètodes de pagament digitals asiàtics, ja integrats, operatius i disponibles en entorn de producció dins de la plataforma SaaS ofertada: WeChat Pay, Alipay, MoMo

Només es valoraran aquells mètodes de pagament que estiguin plenament operatius en el moment de presentació de l'oferta.

Sistema de valoració:

- WeChat Pay → 1 punt
- WeChat Pay + Alipay → 3 punt
- WeChat Pay + Alipay + MoMo → 5 punts

La licitadora haurà d'indicar expressament els mètodes de pagament disponibles i aportar la informació necessària que permeti verificar de manera objectiva: la seva existència en producció, i la seva integració amb la plataforma SaaS.

2.4. Disponibilitat anual del servei: fins a 4 punts

Un alt percentatge de disponibilitat anual del servei és essencial per garantir la continuïtat de la venda de bitllets. Quant més alt és el percentatge de disponibilitat del servei major és el grau de confiança dels viatgers vers FGC Mobilitat.

Es valorarà l'increment del percentatge de disponibilitat anual del servei ofert per sobre del mínim exigint al plec.

Sistema de valoració

- ≥ 99,95% → 4 punts
 - ≥ 99,90% i < 99,95% → 3 punts
 - ≥ 99,85% i < 99,90% → 2 punts
 - > 99,80% i < 99,85% → 1 punt
- El licitador que iguali el percentatge (99,8%) obtindrà 0 punts.

2.5. Temps resolució incidències crítiques: fins a 5 punts

La reducció del temps de resolució d'incidències crítiques és fonamental per garantir la continuïtat del servei i evitar interrupcions en la venda de bitllets i en l'atenció a l'usuari. Una resposta ràpida minimitza l'impacte econòmic i reputacional.

Es valorarà la reducció del temps màxim de resolució d'incidències crítiques, corresponents al nivell 4 del plec tècnic capítol 7.3 respecte del mínim establert al plec.

Sistema de valoració

- ≤ 2 hores → 5 punts
 - > 2 hores i ≤ 3 hores → 3 punts
 - > 3 hores i < 4 hores → 1 punt
- El licitador que iguali el número d'hores (4 hores) obtindrà 0 punts.

2.6. Temps resolució incidències altes: fins a 5 punts

La reducció del temps de resolució d'incidències altes és important per mantenir un nivell de servei acceptable quan funcionalitats essencials es veuen afectades parcialment. Una actuació ràpida evita la degradació sostinguda de l'experiència d'usuari, redueix l'abandonament en processos de compra i preserva la confiança en la fiabilitat del servei.

Es valorarà la reducció del temps màxim de resolució d'incidències altes, corresponents al nivell 3 del plec tècnic capítol 7.3 respecte del mínim establert al plec.

Sistema de valoració

≤ 4 hores → 5 punts

> 4 hores i ≤ 8 hores → 4 punts

> 8 hores i ≤ 12 hores → 3 punts

> 12 hores i ≤ 18 hores → 2 punts

> 18 hores i < 24 hores → 1 punt

El licitador que iguali el número d'hores (24 hores) obtindrà 0 punts.

2.7. Temps de gestió postvendes: fins a 5 punts

La reducció del temps d'atenció postvenda relacionades amb la compra de bitllets millora la satisfacció de l'usuari, redueix reclamacions i reforça la percepció de qualitat i fiabilitat del servei.

Es valorarà la reducció del temps màxim d'atenció al client postvenda, corresponents al capítol 4.5.2, apartat d) respecte del mínim establert al plec.

Sistema de valoració

≤ 4 hores → 5 punts

> 4 hores i ≤ 8 hores → 4 punts

> 8 hores i ≤ 12 hores → 3 punts

> 12 hores i ≤ 18 hores → 2 punts

> 18 hores i < 24 hores → 1 punt

El licitador que iguali el número d'hores (24 hores) obtindrà 0 punts.

3. CRITERIS SOCIALS: fins a 4 punts

3.1. Oferta en concepte de qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere: fins a 2 punts

Els licitadors presentaran ofertes en concepte d'incorporació de dones a l'equip d'execució del contracte previst a la solvència tècnica. Es valorarà segons el percentatge de dones assignades a l'equip de treball (responsable del contracte i equip complet, incloses les persones addicionals).

Al licitador que acrediti un percentatge igual o inferior al 20% obtindrà zero punts.

A l'oferta que presenti un major percentatge se li assignarà la màxima puntuació.

A la resta se li assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$\text{Puntuació oferta} = 2 \times \frac{\text{Oferta}}{\text{Millor oferta (\% més alt)}}$$

Aquest apartat s'acreditarà mitjançant currículum i una declaració responsable amb una relació de les persones assignades a la solvència tècnica i la resta de persones que s'hagin presentat com equip per l'avaluació dels anys d'experiència addicional i el número de dones que hi consten.

En el cas de produir-se baixes o substitucions, s'haurà de mantenir la incorporació de dones en els perfils ofertats.

Valorar els criteris relacionats amb la igualtat de gènere dels perfils requerits com a solvència tècnica constitueix un aspecte directament vinculat amb el contracte, donant compliment a l'article 145.2 de la LCSP que permet incorporar criteris socials i mediambientals en l'avaluació qualitativa de les ofertes, sempre que estiguin vinculats amb l'objecte del contracte.

3.2. Condicions de qualitat social basa en les condicions laborals dels treballadors: fins a 2 punts

Al licitador que acrediti el major percentatge (a puntuar a partir del 33%) del personal adscrit al servei com a solvència tècnica amb contracte laboral indefinit en el moment de presentar l'oferta, se li assignarà la màxima puntuació, això és 2 punts:.

A la resta se'ls assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$\text{Punts atorgats} = \frac{\% \text{ de personal amb contracte indefinit de l'oferta valorada}}{\% \text{ màxim de personal amb contracte indefinit entre les ofertes}} \times 2$$

Haurà de mantenir-se el percentatge ofert durant tota la vigència del contracte.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació d'una declaració responsable al respecte juntament amb el llistat de treballadors adscrits al contracte per part del licitador. FGC Mobilitat podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.

7.- Justificació insuficiència de mitjans

FGC Mobilitat no disposa de recursos humans ni tecnològics per poder dur a terme el servei de venda en línia.

8.- Decisió de no dividir en lots

Aquesta licitació es compon d'un sol lot, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. La divisió en lots podria comportar el tractament dels diferents elements que componen l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectant a l'objectiu i finalitat del projecte, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs descrits.

9.- Aspectes pressupostaris

9.1. Àrea Pressupostària: 214

9.2. Concepte pressupostari: Explotació

9.3. Partida pressupostària

- Natura comptable/ Ordre: 6070900

Agustí del Castillo
Gerent d'FGC Mobilitat

Signat electrònicament

Albert Tortajada Flores
Director de Projectes i Desenvolupament de Nous
Negocis

Signat electrònicament