

INFORME DE NECESSITAT. EXPEDIENT CPS 21/2025

Per al compliment i realització dels fins pels que va ser creada la societat mercantil local "AMB INFORMACIÓ I SERVEIS, S.A.", i de conformitat amb el seu objecte social, s'identifica la necessitat de contractar els "*Serveis informàtics per al desenvolupament de nous evolutius i manteniment tecnològic de l'eina d'atenció digital XSAT d'AMB Informació i Serveis, S.A.*".

La plataforma XSAT, que és l'actualització tecnològica de SAT, CRM propi d'AMB Informació i Serveis, S.A. (en endavant, AMB Informació), permet el registre, gestió centralitzada i tramitació d'expedients d'atenció al client, peticions d'informació, queixes, suggeriments i mencions, que fan els ciutadans en relació amb els serveis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, AMB).

En aquest sentit, l'eina d'atenció digital SAT (actualment XSAT) que va néixer per donar resposta a les necessitats de comunicació exclusivament de l'àmbit del transport, ha esdevingut una aplicació útil també per a la gestió de la resta d'àmbits de l'AMB, cosa que ha fet que augmentin les necessitats de funcionalitats i eines internes de la plataforma, que obliguen a dur a terme millores tecnològiques per a permetre aquestes noves necessitats.

En aquest context, l'inici de la conceptualització, disseny i inici de desenvolupaments per a la migració de SAT a la nova aplicació XSAT s'ha dut a terme durant l'any 2025, en el marc de l'expedient CPS 01/2023, doncs es va preveure dins l'objecte del contracte referenciat, actualment vigent. No obstant, finalitzada aquesta fase inicial, es fa necessària la continuació dels desenvolupaments de noves funcionalitats i manteniment de l'aplicació XSAT, per tal de donar resposta a noves necessitats, actuacions que queden fora de l'abast del contracte en vigor i que, per tant, han de ser objecte d'una nova contractació.

D'una banda, atesa la **insuficiència de mitjans personals i tècnics** per a dur a terme els serveis contemplats en aquesta licitació, que requereixen d'equips humans i tècnics dedicats i especialitzats en la matèria.

Atès que no s'ha alterat l'objecte del contracte per a evitar les normes generals de contractació i en compliment dels principis recollits en dita normativa, s'ha previst treure a concurs mitjançant **procediment obert harmonitzat** la contractació dels "*Serveis informàtics per al desenvolupament de nous evolutius i manteniment tecnològic de l'eina d'atenció digital XSAT d'AMB Informació i Serveis, S.A.*".

El present procediment obert harmonitzat es tramitarà amb **caràcter ordinari**.

Aquest contracte té la consideració de **contracte mixt** de serveis i subministraments, on la prestació principal del contracte són els serveis, atès que la finalitat essencial del contracte és la realització dels serveis de desenvolupament d'evolutius i manteniment tecnològic de l'eina XSAT, mentre que el subministrament de la llicència d'ús té un caràcter instrumental i necessari per a la correcta execució del contracte, sense autonomia funcional pròpia.

En aquest sentit, ambdues prestacions es troben vinculades entre si i constitueixen una unitat funcional orientada a satisfer una necessitat específica, concretament la d'integrar les funcionalitats de l'AMB Vosaltres dins l'eina XSAT, tal com es detalla al PPT.

A més a més, la part corresponent als serveis de desenvolupament i manteniment tenen major pes econòmic en el pressupost base de licitació que el del subministrament de la llicència d'ús.

D'altra banda, atès que les prestacions objecte del contracte no poden executar-se de manera diferenciada i independent ja que s'han de prestar per un mateix adjudicatari de forma indistinta i simultània, com un tot, no és procedent la licitació en **lots** per a la prestació d'aquest servei, de conformitat amb l'article 99 de la LCSP.

En aquest sentit, les funcionalitats de les prestacions objecte del contracte precisen que sigui un únic adjudicatari qui realitzi i desenvolupi, amb un mateix equip de professionals coordinats entre si, amb una mateixa metodologia de treball i protocols i sistemes de garantia de seguretat, les tasques de transformació tecnològica i millora de les funcionalitats de l'eina XSAT.

La divisió en lots podria comportar el tractament de forma diferenciada i no integrada dels diferents elements que componen l'objecte del contracte, afectant a la visió integradora i global que precisen els treballs descrits, doncs es tracta de serveis i productes vinculats entre sí que han de seguir una cadena d'actuacions i respecte dels quals la responsabilitat i garantia de la correcta execució dels mateixos ha de recaure en una única entitat licitadora.

Pel que fa a la **durada** de la contractació, s'ha establert un període de vint-i-quatre (24) mesos inicials, a comptar a partir de l'endemà de la data de formalització del contracte; i amb possibilitat d'activar una pròrroga de vint-i-quatre (24) mesos addicionals.

Per a la prestació del servei, es considera necessari que l'adjudicatari disposi de la següent **certificació**:

- **ENS (Esquema Nacional de Seguretat) nivell mitjà**– Seguretat de la informació i procediment per a col·laborar amb les administracions públiques. En cas de tractar-se d'empreses estrangeres, s'admetrà Certificació equivalent a l'ENS emesa per organisme oficial públic competent.

Donada la naturalesa dels serveis objecte d'aquest contracte, resulta imprescindible complir amb els requisits de seguretat de la informació definits a l'Esquema Nacional de Seguretat, d'acord amb l'establert a l'art. 2.3 del Reial Decret núm. 311/2022.

Aquesta exigència té per objecte garantir que l'adjudicatari disposa de les capacitats tècniques, organitzatives i procedimentals necessàries per assegurar la confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i autenticitat de la informació, d'acord amb el que estableixen el Reial decret 311/2022, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat i el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD).

El **pressupost** per a la prestació de l'esmentat servei durant un període màxim de vint-i-quatre (24) mesos, serà de 321.600,00€ (sense IVA), d'acord amb el següent desglossament:

Concepte	Preu 24 mesos contracte inicial (sense IVA)
B1.1. Desenvolupament de nous evolutius i serveis continuats	291.600,00.-€
B1.2. Llicència d'ús servei WeSolve o similar	30.000,00.-€
TOTAL PREU (sense IVA)	321.600,00.-€

No es preveuen **modificacions** contractuals.

En cas d'activació de la **pròrroga** prevista de vint-i-quatre (24) mesos addicionals, el preu màxim per a la pròrroga serà de 224.400,00.-€, sense IVA.

El **VEC** de la present contractació ascendeix a 546.000,00.-€, sense IVA.

Havent d'ésser amb càrrec a la corresponent **aplicació pressupostària** plurianual l'import de 321.600,00.-€ (sense IVA) corresponent al contracte inicial, més la quantitat de 224.400,00.-€ (sense IVA) prevista per a la pròrroga, en cas d'activació de la mateixa, a distribuir (*) de la següent manera:

Contracte inicial (24 mesos)	Preu base	IVA 21%	Preu total
2026	60.750,00 €	12.757,50 €	73.507,50 €
Desenvolupament/manteniment	60.750,00 €	12.757,50 €	73.507,50 €
2027	160.800,00 €	33.768,00 €	194.568,00 €
Desenvolupament/manteniment	145.800,00 €	30.618,00 €	176.418,00 €
Llicència	15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €
2028	100.050,00 €	21.010,50 €	121.060,50 €
Desenvolupament/manteniment	85.050,00 €	17.860,50 €	102.910,50 €
Llicència	15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €
TOTAL:	321.600,00 €	67.536,00 €	389.136,00 €

Pròrroga contracte (24 mesos)	Preu base	IVA 21%	Preu total
2028	40.500,00 €	8.505,00 €	49.005,00 €
Desenvolupament/manteniment	40.500,00 €	8.505,00 €	49.005,00 €
2029	112.200,00 €	23.562,00 €	135.762,00 €
Desenvolupament/manteniment	97.200,00 €	20.412,00 €	117.612,00 €
Llicència	15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €
2030	71.700,00 €	15.057,00 €	86.757,00 €
Desenvolupament/manteniment	56.700,00 €	11.907,00 €	68.607,00 €
Llicència	15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €
TOTAL:	224.400,00 €	47.124,00 €	271.524,00 €

(*) En tot cas aquesta distribució és orientativa i, en tot cas, restarà supeditada a la data definitiva d'inici del contracte; en aquest sentit, la distribució serà adaptada a les necessitats finals d'execució del contracte.

En base a la previsió pressupostària per a l'any 2026 d'AMB Informació i Serveis S.A. que resulta de l'estat d'ingressos i despeses de l'exercici de l'any 2026, aprovat pel Consell d'Administració d'AMB Informació i Serveis, S.A. integrat en el Pressupost General de l'Àrea Metropolitana de Barcelona per a l'exercici 2026, aprovats tots dos el passat dia 16 de desembre de 2025, es contempen ingressos suficients per a cobrir les despeses corresponents a l'exercici de l'any 2026, dins la partida: Canal 018 "Inversió i manteniment d'aplicatius", Departament 043 "Atenció i tramitació", essent la quantitat de 73.507,50.-€, (inclòs l'IVA), amb càrrec a la corresponent aplicació pressupostària de l'any 2026, i quedant-ne 315.628,50.-€ (IVA inclòs) amb càrrec a les corresponents aplicacions pressupostàries dels anys 2027 i 2028, quedant subordinat al crèdit que es consignin als corresponents i respectius pressupostos.

En cas d'activació de la pròrroga prevista per un import màxim de 271.524,00.-€ (inclòs l'IVA), anirà a càrrec del pressupost de 2028 la quantitat addicional de 49.005,00.-€ (inclòs l'IVA), quedant-ne

Serveis informàtics per al desenvolupament de nous evolutius i manteniment tecnològic de l'eina d'atenció digital
XSAT d'AMB Informació i Serveis, S.A. - CPS 21/2025

222.519,00-€ (IVA inclòs) amb càrrec dels pressupostos dels anys 2029 i 2030, quedant subordinat al crèdit que es consignï als corresponents i respectius pressupostos.

Barcelona, a data de signatura electrònica.

Ramon Pruneda i Felip
Director Tècnic d'AMB Informació i Serveis, S.A.