

INFORME DE NECESSITAT

APARTAT 1. INFORMACIÓ GENERAL

Dependència sol·licitant	Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic
Responsable del contracte	Xavier Amat
Títol / Nom curt contracte	Manteniment del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions
Codi CPV	72590000-7
Pressupost de licitació	47.192,30 €
VEC	94.384,60 €
Divisió en lots	No

Tipus de Contracte	Serveis		
Detall contracte Mixt	-	-	-
% Qualificació contracte mixt	-	-	-
Tipus de Procediment	Obert <i>Simplificat</i>		-
Declaració d'urgència	No		<i>En cas afirmatiu, afegir documentació corresponent</i>
Consultes preliminars	No		<i>En cas afirmatiu, afegir informació a l'apartat 14 o el corresponent</i>

(1) Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de suport tècnic, manteniment i desenvolupament del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions, amb mesures de contractació pública sostenible

(2) Insuficiència de mitjans

Aquesta actuació és de competència municipal i té com a objectiu garantir la correcta execució de les actuacions i serveis esmentats, d'acord amb les previsions del Plec de Prescripcions Tècniques.
L'Ajuntament no pot fer-ho directament per no disposar dels mitjans materials i humans necessaris per portar-ho a terme. Per aquest motiu, es considera imprescindible la contractació externa.

(3) Divisió en lots (resum / justificació)

És d'interès tècnic la realització de les actuacions per un mateix contractista amb l'objectiu d'obtenir una millora de l'eficiència en l'execució del contracte, raó per la qual es considera adient no dividir el contracte en lots.

(4) Termini del contracte (durada)

Termini d'execució	24	Mesos	Comptadors a partir de la data que es fixi a l'acta d'inici
Terminis parcials	No	-	
Pròrroga	Sí	24 mesos	

(5) Tipus de servei (justificació)

Es tracta d'un expedient que té per finalitat la contractació del servei de suport tècnic, manteniment i desenvolupament del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions

La Central d'Operacions (CdO) és un dels serveis integrats al Centre de de Serveis Municipals i Espai Públic.

Aquest servei s'encarrega de supervisar i coordinar la resolució d'incidències urgents a l'espai públic de diversos àmbits com neteja i recollida de brossa, pavimentació, enllumenat, entre d'altres. També s'encarrega de comunicar les activacions i canvis d'estat del diversos Plans d'Emergència Municipals i incidències de ciutat. Aquest servei està operatiu totes les hores del dia i cada dia de l'any (disponibilitat 24 x 7).

Com a eina fonamental de la Central d'Operacions s'utilitza un programari que permet als operadors i responsables consultar els procediments necessaris i contactes relacionats i realitzar els enviaments de les diferents comunicacions (activacions de Plans d'Emergència, incidències de ciutat,...).

Aquest programari també l'utilitzen els Tècnics cap de Guàrdia de la gerència, (servei que donen suport tècnic als operadors de la CdO) on poden consultar també tota la informació necessària per a la gestió de situacions d'urgència i emergència.

Des de que s'està utilitzant el programari puntualment s'han produït diferents incidències que han provocat errors i fallades en el correcte funcionament del programari, algunes internes del propi programa i altres provocades per modificacions o canvis en la xarxa general de l'ajuntament.

També és necessari, d'una banda mantenir el programari actualitzat amb les darreres versions de software, i d'altra poder actualitzar i incorporar aquelles millores necessàries que el funcionament del servei requereixi per tal que el programa sigui de màxima utilitat pels seus usuaris.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

--

(6) Procediment

L'expedient s'adjudicarà pel procediment obert simplificat previst als apartats 1 a 5 de l'article 159 LCSP.

Contracte reservat	-
---------------------------	---

Recurs Especial	No
------------------------	----

Harmonitzat	No
--------------------	----

(7) Mesures de contractació pública sostenible

D'acord amb el Decret d'Alcaldia, de data 24 d'abril de 2017, relativa a la contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, en aquesta licitació s'apliquen les següents mesures:

(Les instruccions actualitzades d'aquestes mesures es poden consultar a l'enllaç [Instruccions de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona](#).)

a. Socials

	Clàusula	Títol
X	01.01	Objecte del contracte amb eficiència social
X	01.02	Pressupost màxim de licitació desglossat
	01.03	Informació de la subcontractació en la fase de licitació
X	02.01	Valoració del preu màxim 35%
X	02.02	Oferta anormalment baixa, per no adequació de l'oferta als costos salarials
	02.03	Contractació indefinida de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte
	02.04	Salaris de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte
	02.05	Millores en Accessibilitat Universal
	02.06	Foment de la contractació femenina
	02.07	Formació en gènere (criteri d'adjudicació)
	02.08	Retribució per objectius: increment del percentatge obligatori de repartiment de la prima entre les persones treballadores que executen el contracte
	03.01	Subcontractació amb empreses d'economia social
X	03.02	Pagament del preu a les empreses subcontractades. Aquesta mesura assegura el pagament a les empreses subcontractades, en cas de problemes de no pagament per part de l'empresa adjudicatària.
	03.03	Subrogació de la plantilla laboral (no seleccionar si ja està recollida legalment o en el Conveni sectorial d'aplicació) Amb aquesta mesura es vol garantir el dret a la subrogació que tenen els treballadors segons el conveni laboral siderometal·lúrgic.
	03.04	Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte. Amb aquesta mesura, es pretén millorar la qualitat laboral de les persones adscrites a aquest contracte.
	03.05	Contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social
	03.06.01	Pla d'igualtat Amb aquesta mesura es vol donar compliment a la instrucció municipal.
	03.06.02	Paritat entre homes i dones en els perfils i categories professionals
	03.06.03	Comunicació inclusiva Amb aquesta mesura es vol garantir que en les activitats derivades de l'execució del

		contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes.
	03.06.04	Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe Amb aquesta mesura, es pretén millorar la cultura d'empresa per eradicar situacions d'assetjament sexual per raó de sexe.
	03.06.05	Formació en gènere (condició d'execució)
X	03.06.06	Recollida de dades desagregades per sexe/gènere
	03.07	Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI
	03.08	Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal
	03.09	Persones treballadores amb discapacitat
	03.10	Accessibilitat universal
	03.11	Compliment de les normes sociolaborals en el procés productiu i en la distribució comercial
	03.12	Retribució per objectius amb repartiment obligatori entre les persones treballadores que executen el contracte
	04.00	Contractació reservada

b. Mediambientals

	Clàusula	Títol
	01	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació (2015)
	02	Instrucció per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el subministrament d'electricitat (2015)
	03	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació (2015)
X	04	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics (2015)
	05	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la fusta (2015)
	06	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el mobiliari d'oficina (2015)
	07	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en projectes d'obres (2015)
	08	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en esdeveniments (2015)
	09	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el paper (2015)
	10	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja i la recollida selectiva de residus d'edifici
	11	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils (2015)
	12	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles (2018)
	13	Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en les Exposicions (2017)
	AL.001	Estalvi d'energia / eficiència energètica (només quan no aplica cap de les instruccions tècniques)
	AL.002	Energies renovables
	AL.003	Estalvi d'aigua
	AL.004	Reducció o limitació del soroll
	AL.005	Reducció o limitació de les emissions de gasos contaminants
	AL.006	Reducció o limitació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle
	AL.007	Reducció o limitació del contingut de substàncies tòxiques
	AL.008	Materials d'origen reciclat
	AL.009	Materials compostables
	AL.010	Materials procedents d'explotacions forestals sostenibles
	AL.011	Productes de comerç just
	AL.012	Productes d'agricultura ecològica
	AL.013	Reducció, reutilització de materials i/o altres mesures de prevenció de residus
	AL.014	Recollida selectiva de residus

	AL.015	Coneixements / formació / experiència ambiental prèvia del personal
	AL.016	Realització de cursos de formació ambiental al personal
	AL.017	Presentació d'informes periòdics amb dades ambientals (de consums, residus, etc.)
	AL.018	Compromís ètic de l'empresa (compliment dels drets bàsics en el treball)
	AL.019	Sistema de gestió ambiental de l'empresa
	AL.020	Campanyes de comunicació ambiental dirigides als usuaris del servei
	AL.021	Altres criteris de sostenibilitat

(8) Classificació empresarial

(En cas de contractes d'obres amb VEC superior a 500.000,00.- € afegir classificació obligatòria: Grup – Subgrup – Categoria. En la resta de contractes, la classificació és opcional. En contractes de serveis, la categoria màxima és 5)

Donat que el CPV d'aquest contracte no es troba en cap dels grups de classificació establerts en el Reglament, el criteri a aplicar serà la coincidència entre els tres primers dígit dels codis CPV.

Grup	Subgrup	Categoria

Per a més informació, els grups, subgrups i categories de la classificació empresarial es poden consultar al Reial Decret 773/2015 de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

(9) Solvència econòmica i financera

(No aplica en Procediment Abreujat. En cas de definició alternativa, afegir justificació tècnica)

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negoci referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un import igual o superior de 35.394,22 euros. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Justificació: S'imposa aquest requisit de solvència, ja que es considera adient i suficient per a assegurar que els licitadors posseeixen la capacitat econòmica i financera per a executar el contracte amb un nivell adequat de qualitat.

(10) Solvència tècnica o professional

(No aplica en Procediment Abreujat. En cas de definició alternativa, afegir justificació tècnica)

D'acord amb l'article 90.1 a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims 3 anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 16.517,30 euros.

- Caldrà que l'empresa adjunti un certificat de bona execució dels contractes referits
- Que l'equip tècnic proposat hagi realitzat un mínim de 3 projectes d'implantació del producte Bonita o equivalent durant els darrers 3 anys. Caldrà que l'empresa adjunti el certificat de bona execució dels projectes que acrediten i els currículums de l'equip tècnic implicat a aquests projectes.

En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials indicats en la clàusula 8 del plec de prescripcions tècniques.

Justificació: s'imposa aquest requisit de solvència, ja que es considera adient i suficient per

a assegurar que els licitadors posseeixen l'experiència i els recursos humans i tècnics necessaris per a executar el contracte amb un nivell adequat de qualitat.

(11) Mesa de contractació (personal tècnic)

Membres de la Mesa		Substituts	
Nom i Cognoms	Càrrec	Nom i Cognoms	Càrrec
EUGENI RICO	Cap del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic	SILVIA JIMÉNEZ	Tècnica del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic
XAVIER AMAT	Tècnic del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic	ROBERTO RIOS	Tècnic del Centre de Serveis de Mobilitat i Espai Públic

(12) Altres informacions rellevants prèvies a l'adjudicació

Projecte aprovat	-	Termini	-
Memòria ambiental (en obres a partir de 700.000,00€)			-
Pla d'ambientalització			-
Programa de treball			-
Visites dels licitadors			-

(13) Altres informacions rellevants per a l'adjudicació i l'execució

Subcontractació
<p>No es podrà subcontractar les tasques següents: Les reunions de seguiment, el retorn del servei i l'adaptació i millora de funcionalitat, descrites en la clàusula 3 del PPT. Aquestes tasques es consideren de caràcter essencial i estratègic i requereixen un coneixement específic i tècnic de primera mà tant del programa com del funcionament i necessitats del servei que realitza la Central d'Operacions. Per aquest motiu es considera que hi ha d'haver una comunicació directe amb l'equip tècnic que ha acreditat l'adjudicatari.</p>

CAE *

**CAE (Coordinació d'Activitats Empresarials): Opció obligatòria quan hi haurà personal municipal i personal de l'empresa contractista treballant en el mateix centre o equipament municipal, o bé, tot i que*

no hi hagi aquesta concurrència, el personal de l'empresa contractista treballarà al centre o equipament municipal.

Periodicitat factures	Mensual		
Garantia	Sí	Termini	6 Mesos
Recepcions parcials	No	Altres informacions	-

Tractament de dades personals	No
Sistemes d'informació	Sí
Propietat dels sistemes	Ajuntament de Barcelona
Nivell de seguretat	Mitjà

Pòlissa de responsabilitat civil <i>(L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment de la pòlissa de responsabilitat civil durant tota la vigència del contracte).</i>	
---	--

Cessió	No
Modificació <i>(més detalls a l'apartat corresponent d'Informació pressupostària)</i>	No
Subrogació del personal <i>(més detalls a l'apartat corresponent d'Informació pressupostària)</i>	No
Revisió de preus <i>(més detalls a l'apartat corresponent d'Informació pressupostària)</i>	No

APARTAT 2. INFORMACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

(14) Distribució pressupostària

Pressupost de licitació	Pressupost	47.192,30 €		
	Tipus d'IVA 21 %	9.910,37 €		
	TOTAL	57.102,67 €		
Distribució pressupostària del pressupost de licitació	Any	Import net	Import IVA	Import net + IVA
	2026	11.798,07 €	2.477,59 €	14.275,66 €
	2027	23.596,16 €	4.955,19 €	28.551,35 €
	2028	11.798,07 €	2.477,59 €	14.275,66 €

(15) Valor estimat del contracte

Valor estimat del contracte	94.384,60 € €
-----------------------------	---------------

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes	VE altres conceptes	SUMA
2026	11.798,07 €				11.798,07 €€
2027	23.596,16 €				23.596,16 €
2028	11.798,07 €	11.798,07 €			23.596,14 €
2029		23.596,16 €			23.596,16 €
2030		11.798,07 €€			11.798,07 €

(16) Desglossament del pressupost i costos salarials *(En cas d'haver-hi lots)*

Lots i import	Núm. lot	Objecte	Import net	Import amb IVA

Preus unitaris	No
----------------	----

Costos directes ⁽¹⁾	Import	Costos indirectes ⁽¹⁾	Import
Costos salarials ⁽¹⁾	39.399,14 €	Despeses generals ⁽²⁾	5.121,89 €
Total directes	39.399,14 €	Total costos indirectes	5.121,89 €
Benefici Industrial ⁽³⁾			2.671,27 €
Total de costos (directes + indirectes + BI)			47.192,30 €

(1) **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Ex: matèries primeres, ma d'obra directa... (1) **Costos indirectes:** aquells que no poden ser aplicats directament a un producte. Costos indirectes de producció (CIP): Ma d'obra indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos indirectes generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers. (17) **Costos salarials:** es refereix al cost empresa, és a dir, incloent Seguretat Social i altres. Habitualment es calcula afegint-ne entre un 31 i un 33% al salari establert per conveni, inclosos els complements (2) **Despeses Generals d'estructura:** en contractes de serveis i/o subministraments, habitualment es calcula com el 13% dels Costos Directes (3) **Benefici Industrial:** en contractes de serveis i/o subministraments, habitualment es calcula com el 6% sobre la suma dels Costos Directes i els Costos Indirectes.

Categoria professional (Conveni)	Categoria	Dedicació (%)	Retribució salarial	Nombre de treballadors
Conveni n.º 99002755011981 empreses enginyeria; oficines d'estudis tècnics)	Nivell 1	6%	28.664,12 €	1
	Nivell 1	10%	28.664,12 €	1
	Nivell 2	23%	22.224,12 €	1

Categoria	dedicació	Nro.	Sou conveni	Complement de mercat	Seguretat Social 31%	Total cost anual	Import contracte anual	Import contracte 2 anys
Cap proj.	6%	1	28.664,12 €	18.000,00 €	14.465,88 €	61.130,00 €	3.667,80 €	7.335,60 €
Consultor	10%	1	28.664,12 €	15.000,00 €	13.535,88 €	57.200,00 €	5.720,00 €	11.440,00 €
Consultor	23%	1	22.224,26 €	12.000,00 €	10.609,52 €	44.833,78 €	10.311,77 €	20.623,54 €
						TOTAL	19.699,57 €	39.399,14 €

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el XX Conveni col·lectiu nacional d'empreses d'enginyeria, oficines d'estudis tècnics, inspecció, supervisió i control tècnic i de qualitat, amb codi 99002755011981, i les seves taules salarials per l'any 2024 publicades en BOE el 23 de març de 2024. I sobre aquests imports s'ha afegit un complement per a equiparar-ho als costos de mercat.

Modificacions del contracte

Possible modificació	No
Causa/es, condicions i abast	
Increment màx.	

(17) Subrogació del personal (només si escau; en cas contrari, es pot eliminar l'apartat)

(18) Revisió de preus (només si escau; en cas contrari, es pot eliminar l'apartat)

APARTAT 3. CRITERIS DE VALORACIÓ

Tipus de criteri	Ponderació (%)
Avaluables mitjançant judici de valor	
Avaluables automàticament	100

(19) Criteris avaluables automàticament, puntuació total 100 punts

1. Per l'oferta econòmica (fins a 35 punts):

Les ofertes es valoraran d'acord amb la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març de 2018:

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Oferta anormalment baixa:

Un diferencial del 10% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, del 20% respecte el pressupost net de licitació.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents.

Seguint la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018 per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, l'oferta econòmica s'ha establert en un 35 per cent de la puntuació total amb l'objectiu d'evitar que el pes d'aquest criteri vagi en detriment de les condicions salarials del personal ocupat en aquest contracte.

Justificació: Es valorarà el preu més baix per raons d'eficiència econòmica

2. Altres criteris (fins a 65 punts):

2.1. Desenvolupament i implantació d'eines de gestió de protocols específicament per a centres de servei, call center o similars amb alta disponibilitat (24x7) durant els darrers 5 anys. (fins un màxim de 30 punts).

Per tal de valorar el grau de coneixement i experiència del personal adscrit al contracte, en els conceptes i criteris clau al context de centres de resolució d'incidències, es valorarà el nombre de projectes realitzats. Així doncs, es valorarà amb **10 punts, cada certificat de bona execució d'un projecte realitzat per la gestió d'una eina d'ajuda a la operació a Centres de Control.**

El projecte ha d'estar clarament emmarcat per la gestió (manteniment, desenvolupament o millora) d'una eina software de dispatching a un centre de control, call center, o centre similar que ofereixi servei amb una cobertura horària de 24x7.

Per acreditar-los s'haurà d'aportar certificats de bona execució per part del client, que incloguin la informació de Client, inici i fi del projecte, pressupost, descripció breu dels serveis realitzats, i tecnologies o productes implicats.

No es valoraran aquells projectes que s'hagin acreditat per justificar la Solvència tècnica o professional (apartat (10) d'aquest Informe).

Justificació: Atès que la Central d'Operacions està operativa totes les hores del dia i cada dia de l'any, acreditar experiència en projectes que impliquin aquesta disponibilitat suposa que el personal adscrit al contracte coneix els requisits d'aquest tipus de servei i la seva casuística. Això permet realitzar les tasques de manera més eficient i ràpida. Aquest tipus d'experiència (en funció de la finalitat del projecte) és diferent de l'experiència requerida com a solvència tècnica, referida a la plataforma emprada (Bonita o equivalent, és a dir en funció del mitjà emprat). Per tant, un projecte que no utilitzi Bonita o una plataforma equivalent (mitjà), però que es refereixi a una central d'Operacions, centre 24h o similar (finalitat) es valorarà d'acord amb aquest criteri. Si el projecte reuneix tots dos requisits (finalitat i mitjà), caldrà tenir en compte si es presenta per valorar la solvència tècnica o no. En cas afirmatiu, no es tindrà en compte com a criteri de valoració. En cas negatiu (no es presenta com a solvència tècnica), sí es podrà valorar sota aquest criteri

2.2. Temps de SLA compromesos al servei de STAU i STCRI (fins un màxim de 35 punts)

Amb l'objectiu de garantir un elevat grau de compromís en la qualitat del servei prestat, es valorarà de manera específica la rapidesa en la resposta davant les sol·licituds d'assistència habitual i crítica dels usuaris. Aquesta valoració es reflectirà mitjançant una puntuació basada en el temps de resposta ofert per l'empresa adjudicatària, que s'haurà d'especificar clarament a l'oferta tant per a serveis habituals (Tstau) com crítics (Tstcri).

Els temps de resposta proposats tindran caràcter vinculant un cop formalitzat el contracte. Això implica que aquests paràmetres seran utilitzats per calcular i aplicar penalitzacions en cas d'incompliment dels Acords de nivell de servei (SLA) establerts en el Plec de Condicions Tècniques (PCT).

Serà imprescindible que l'oferta detalli explícitament els valors de Tstau i Tstcri, ja que aquests seran la base per a l'avaluació i el seguiment del compliment dels compromisos de qualitat i resposta requerits.

Puntuació resultant = Puntuació per STAU + Puntuació per STCRI

Tstau ofertat	Punts STAU
Més de 2 fins 4 hores (inc.)	5
Més de 1 h fins 2 hores (inc.)	10
Inferior a 1hora (inc.)	15

Tstcri ofertat	Punts STCRI
Més de 60 fins 90 minuts (inc.)	5
Més de 30 fins 60 minuts (inc.)	10

Més de 15 fins 30 minuts (inc)	15
Inferior a 15 minuts (inc.)	20

Justificació: es pretén garantir la rapidesa en la resposta davant les sol·licituds d'assistència habitual i crítica dels usuaris.

Criteris de desempat

	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.
	Proposicions d'empreses d'inserció regulades en la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin amb els requisits establerts en aquesta normativa per tenir aquesta consideració.
	Proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial.
	Ofertes d'entitats reconegudes com organitzacions de comerç just per a l'adjudicació dels contractes que tinguin com objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just.
1	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.

CONCLUSIONS

D'acord amb l'anteriorment exposat, així com les previsions del Plec de prescripcions tècniques i altra documentació annexa, aquest servei tècnic municipal proposa:

La contractació del *"Servei de suport tècnic, m**A**nteniment i desenvolupament del programari de gestió i comunicacions de la Central d'Operacions amb mesures de contractació pública sostenible"*, amb un pressupost base de licitació de 57.102,67 € (IVA inclòs), amb el desglossament següent: 47.192,30 euros en concepte de pressupost net, i 9.910,37 euros d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21%.