



Expedient: 2025/18476A
Ref. Addic.:
UO Responsable: D. Informàtica i TIC
Assumpte: Contracte de serveis d'acompanyament en la implantació de Microsoft 365 a l'Ajuntament de Badalona
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)

MEMÒRIA TÈCNICA JUSTIFICATIVA

Motivació de la necessitat i la idoneïtat de l'inici de l'expedient de contractació de serveis d'acompanyament en la implantació de Microsoft 365 a l'Ajuntament de Badalona

1. Antecedents

L'article 63.3.a) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes de sector públic (LCSP), indica que s'haurà de publicar en el perfil del contractant una memòria justificativa del contracte i un informe d'insuficiència de mitjans en el cas de contractes de serveis. Pel que fa a la justificació del contracte, l'article 28 de la LCSP estableix que l'Ajuntament no podrà subscriure altres contractes que aquells que siguin necessaris per al compliment i realització dels seus fins institucionals. A tal efecte, la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el present contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per a satisfer-les són determinades amb precisió en aquesta memòria, que formarà part de la documentació preparatòria, abans d'iniciar el procediment encaminat a la seva adjudicació.

Per altra banda, l'article 116.4 de la LCSP demana que es justifiqui adequadament en l'expedient les decisions sobre els aspectes següents:

- L'elecció del procediment de licitació.
- La classificació empresarial que podran aportar els licitadors per acreditar la seva solvència.
- Els requisits de solvència tècnica o professional, i econòmica i financera.
- Els criteris de valoració de les ofertes per a adjudicar el contracte.
- Les condicions especials d'execució del contracte.
- El valor estimat del contracte amb una indicació de tots els conceptes que l'integren com són el pressupost base de licitació desglossat per costos directes i indirectes (i dins dels costos directes els costos de personals segons categoria professional de conformitat amb el conveni col·lectiu vigent, les eventuais pròrrogues i els supòsits de modificació de contracte que s'hagin de preveure en els plecs de clàusules administratives particulars (desglossant els preus unitaris per al seu càlcul).
- Les necessitats de l'Ajuntament que es pretenen satisfer mitjançant la contractació de les prestacions corresponents; i la seva relació amb l'objecte del contracte, que haurà de ser directa, clara i proporcional.
- En els contractes de serveis, l'informe d'insuficiència de mitjans.
- La decisió de no dividir en lots l'objecte del contracte, quan escaigui.

A aquests efectes s'expedeix la memòria següent:



2. Objecte

2.1. Definició

L'objecte del contracte és l'acompanyament integral en la implantació de Microsoft 365, incloent activitats de diagnòstic inicial, comunicació, formació, conscienciació i avaluació per garantir una adopció efectiva i eficient de les eines tecnològiques (principalment, Outlook, Teams i OneDrive).

CPV:

- 79632000-3 Serveis de formació de personal
- 72600000-6 Serveis de suport i d'assessorament informàtic
- 80533100-0 Serveis de formació informàtica

2.2. Divisió en lots

No es preveu la divisió en lots atès el caràcter transversal, metodològic i d'unitat d'acció de les activitats a dur a terme en aquesta contractació de serveis, orientades a canvis d'hàbits, processos i adopció organitzativa. Dividir l'objecte en lots impediria garantir una metodologia única, missatges coherents i un pla d'avaluació comparable, cosa que compromet l'eficàcia del procés d'adopció. Per aquests motius s'opta per un únic contracte integral, amb la justificació corresponent conforme a l'article 99.3.b) de la LCSP.

2.3. Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte

Amb aquest servei és donar compliment al conjunt de competències municipals descrites en l'article 25.2 de la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del Règim Local (en endavant, LRBRL). Aquesta competència es correspon amb serveis de caràcter obligatori segons l'article 26.1 de la mateixa LRBRL. No obstant això, és necessari dur a terme el desplegament per donar compliment a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

La contractació respon a la necessitat d'impulsar la transformació digital de l'Ajuntament de Badalona, implementant eines de Microsoft 365 per millorar la productivitat, comunicació i col·laboració del personal municipal.

Després d'una anàlisi interna s'ha determinat la manca de recursos propis especialitzats per garantir un procés efectiu d'adopció tecnològica. Aquesta contractació permetrà assolir una implementació òptima, mitigar la resistència al canvi, reduir la bretxa digital i assegurar un ús eficaç de les noves eines.

Els resultats esperats són la millora en la col·laboració interna, increment en la satisfacció laboral dels empleats i la millora de la qualitat i eficiència dels serveis públics prestats.

3. Naturalesa jurídica del contracte i procediment d'adjudicació

Aquest contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis (article 17 de la LCSP).

Es proposa que es tramiti de forma ordinària com a procediment obert simplificat amb pluralitat de criteris de valoració de les ofertes, d'acord amb els articles 145, 146, 159 i concordants de la LCSP.



4. Durada del contracte

La durada serà de 7 mesos des de l'endemà de la seva formalització, sense possibilitat de pròrroga.

5. Aspectes econòmics

5.1. Pressupost base de licitació

D'acord amb l'article 100 LCSP, el pressupost base de licitació constitueix el límit màxim de despesa a comprometre i ha d'incloure l'IVA.

El pressupost base de licitació ha de ser adequat als preus de mercat i en els PCAP s'ha de desglossar en conceptes, tot indicant els costos directes i indirectes així com altres despeses que hagin servit per la seva fixació.

La despesa i el preu del serveis que representa la contractació de referència és el següent:

| Pressupost IVA exclòs | % IVA | Import Total |
|-----------------------|------------|--------------|
| 33.057,85 € | 6.942,15 € | 40.000,00 € |

Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos del productes a subministrar, si s'escau. Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es marca com a guany.

D'acord amb el que estableix el XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i opinió pública (BOE-A-2025-7766), s'han calculat els costos salarials mínims de cada perfil participant en l'execució del contracte a partir del salari anual corresponent al grup i nivell professional assignable a les funcions descrites a la clàusula 9 de la present memòria, dividit per la jornada anual de referència de 1.800 hores:

| Perfil | Categoria | Total anual * |
|--|--------------------------|---------------|
| Direcció del servei | Àrea 4, Grup A, Nivell 1 | 30.117,71 € |
| Consultor o analista de processos | Àrea 4, Grup B, Nivell 2 | 29.077,51 € |
| Formadors digitals | Titulat Grau Mig | 20.733,39 € |
| Especialista en comunicació i conscienciació | Àrea 1, Grup C, Nivell 1 | 17.136,00 € |
| Especialista en mesura i analítica d'adopció | Àrea 3, Grup C, Nivell 2 | 25.802,54 € |

(*) Total anual = Salari base + plus conveni 14 pagues.

Aquest càlcul proporciona el cost salarial mínim imputable a les hores estimades de dedicació per a cada perfil, que ascendeix en conjunt a 3.866,38 € (sense IVA).



Tanmateix, el cost salarial mínim derivat del conveni no reflecteix el cost laboral real que una empresa prestadora del servei assumeix en el marc d'un contracte d'aquestes característiques. Per tal d'identificar els costos directes de personal que efectivament representen la prestació del servei, s'han incorporat els següents altres costos associats al personal, perfectament justificables i habituals en la contractació pública de serveis professionals:

- Cotitzacions empresarials a la Seguretat Social, que en el sector de consultoria TIC se situen entre el 30% i el 35% del salari brut.
- Costos d'estructura de l'empresa, que inclouen despeses de gestió interna, personal de suport, recursos tècnics, assegurances obligatòries, llicències, equipaments corporatius, prevenció de riscos laborals, compliment normatiu i altres costos indirectes imputables proporcionalment al personal assignat al contracte.
- Costos de disponibilitat, especialització i experiència, necessaris per garantir la intervenció de perfils altament qualificats (direcció de projecte, consultoria de processos, analítica i formació en eines Microsoft 365), que comporten un sobrecost habitual en mercat respecte del salari base de conveni.
- Temps de treball no imputable directament (workload no facturable), com ara reunions internes de coordinació, adaptació metodològica, preparació pedagògica de continguts, proves prèvies, revisió de materials, validacions internes i altres tasques no directament facturables però imprescindibles per assegurar l'èxit del projecte i la qualitat de la prestació del servei.

La suma dels altres costos associats al personal ascendeix a 22.910,47 € (sense IVA), essent la suma del cost salarial mínim i d'aquests costos addicionals la que configura el cost directe real de personal, que s'estableix en 26.776,85 € (sense IVA).

A continuació es presenta la taula de síntesi per perfil:

| Perfil | Hores | Preu/hora | Cost salarial mínim | Altres costos associats | Cost total personal |
|--|-------|-----------|---------------------|-------------------------|---------------------|
| Direcció del servei | 60 | 16,73 €/h | 1.003,80 € | 4.840,20 € | 5.844,00 € |
| Consultor o analista de processos | 94 | 11,52 €/h | 1.082,88 € | 7.582,98 € | 8.665,86 € |
| Formadors digitals (mínim de 4) | 60 | 16,15 €/h | 969,00 € | 4.840,20 € | 5.809,20 € |
| Especialista en comunicació i conscienciació | 40 | 9,52 €/h | 380,80 € | 3.226,80 € | 3.607,60 € |
| Especialista en mesura i analítica d'adopció | 30 | 14,33 €/h | 429,90 € | 2.420,29 € | 2.850,19 € |
| TOTAL | | | 3.866,38 € | 22.910,47 € | 26.776,85 € |



El desglossament estimatiu del pressupost base de licitació és el següent:

| | Import (IVA no inclòs) | Percentatge (%) |
|--|------------------------|-----------------|
| Costos directes | 26.776,85 € | 81,00 % |
| Costos de personal | 26.776,85 € | 81,00 % |
| Costos indirectes | 6.281,00 € | 19,00 % |
| Despeses generals | 4.297,52 € | 13,00 % |
| Benefici industrial | 1.983,48 € | 6,00 % |
| Pressupost base de licitació (IVA exclòs) | 33.057,85 € | 100,00 % |
| IVA 21% | 6.942,15 € | |
| TOTAL | 40.000 € | |

5.2. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte (VEC) és l'import que l'entitat adjudicatària calcula que tindrà el contracte durant tota la seva vigència, sense incloure-hi l'IVA, i que inclou el total de les prestacions previstes fins a la finalització. Així, en el present expedient no s'estableixen pròrrogues, modificacions ni increments de cap mena que puguin alterar el pressupost fixat ni el volum de prestacions inicialment determinat. Per tant, el VEC coincideix amb l'import que es preveu satisfer per a l'execució íntegra del contracte, sense que se superi la quantia establerta en la licitació:

| VE prestació | VE eventuais pròrrogues | VE modificacions previstes | VE increment X (fins a un 10%) | VE altres conceptes | SUMA |
|--------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------|
| 33.057,85 € | - | - | - | - | 33.057,85 € |

5.3. Existència de crèdit

La despesa derivada d'aquesta contractació de 40.000,00 €, IVA inclòs, es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària 20132009/9200/22799 del vigent pressupost de l'Ajuntament de Badalona.

6. Aptitud per contractar

Estan capacitades per contractar les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i que no es trobin en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent, tot d'acord amb les previsions dels articles 65 i 71 LCSP.

D'acord amb la revisió dels articles 65 i 66 LCSP, l'activitat de les empreses licitadores que siguin persones jurídiques ha de tenir una relació amb l'objecte de contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals.

Les empreses licitadores han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix hauran de comptar amb habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.



7. Solvència econòmica i financera

D'acord amb l'article 87.1.a) de la LSCP, s'estableix com a criteri d'acreditació de la solvència econòmica la presentació d'una declaració sobre el **volum anual de negocis** en l'àmbit al qual es refereix el contracte, respecte al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per import igual o superior al del pressupost base de licitació del contracte (IVA exclòs), i en cas contrari pels comptes dipositats en el registre oficial en que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Per acreditar el volum anual de negocis el licitador haurà d'aportar una còpia dels comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil de l'any, d'entre els 3 últims, en què hagi tingut més facturació, si l'empresari està inscrit en aquest registre. En cas contrari una còpia dels comptes anuals aprovats i dipositats al registre oficial en el què hagi d'estar inscrit.

Motivació: L'elecció d'aquest criteri de solvència es justifica en el fet que la xifra anual de negocis és un clar indicador del nivell d'activitat de l'empresa i del seu grau d'acceptació en el mercat. El volum de negocis es pot associar al funcionament i a la capacitat productiva i, per tant, permet avaluar la possibilitat que l'empresa assumeixi la realització de les prestacions objecte d'aquest contracte. L'import establert es considera correcte en tant no supera el 1,5 previst a l'article 87.1.a) de la LCSP.

8. Solvència tècnica o professional

8.1. Addicionalment, i segons l'article 90.1.a) de la LCSP, s'exigeix la **relació d'un mínim de tres serveis realitzats d'igual o similar naturalesa** que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de com a màxim, els tres últims anys, per un import anual acumulat dels serveis l'any de més execució sigui igual o superior al 70% del pressupost base de licitació del contracte (IVA exclòs) sumats tots els serveis executats; en el què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Els serveis 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, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents en mans del mateix que acreditin la realització de la prestació; en el seu cas aquests certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

Per a determinar que un servei és d'igual o similar naturalesa al que constitueix l'objecte del contracte, es podrà recórrer a més del CPV, a altres sistemes de classificació d'activitats o productes com el Codi normalitzat de productes i serveis de les Nacions Unides (UNSPSC), a la Classificació central de productes (CPC) o a la Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques (CNAE), que en tot cas haurà de garantir la competència efectiva per a l'adjudicació del contracte. En defecte de previsió en el plec es tindran en compte els tres primers dígitos dels respectius codis de la CPV.

Motivació: El volum del contracte requereix disposar d'experiència en l'execució, l'organització i control dels treballs a executar. Es requereix d'especialització tècnica per tal de garantir la bona execució del contracte. L'experiència en l'execució de treballs de la mateixa tipologia es considera una garantia de que aquests treballs seran executats a satisfacció de l'administració.



8.2. Segons l'article 90.1.h) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per a l'acreditació de la solvència tècnica en el present procediment s'exigeix a l'empresa licitadora la **condició de Partner de Microsoft** en almenys les àrees següents:

- **Data & AI (Azure)**
- **Digital & App Innovation (Azure)**
- **Infrastructure (Azure)**
- **Modern Work**

La condició de Partner de Microsoft s'haurà d'acreditar mitjançant la certificació Solutions Partner corresponent, aportant com a prova documental un certificat o captura del Partner Center vigent a la data de presentació de la oferta que permeti verificar la designació i l'àmbit funcional de la mateixa.

Aquesta exigència es justifica pels motius següents:

1. Adequació estricta a l'objecte del contracte:

L'objecte del contracte és l'acompanyament en la implantació i adopció de Microsoft 365 (Modern Work), incloent-hi:

- Diagnosi inicial de la maduresa digital.
- Definició d'un roadmap d'adopció.
- Formació personalitzada en Teams, OneDrive i Outlook.
- Creació de materials, vídeos i documents.
- Gestió del canvi i avaluació final.

Aquest tipus de serveis només es pot prestar adequadament amb coneixement acreditat de les tecnologies Microsoft 365 i Microsoft Azure, tant pel que fa al núvol híbrid com a l'ecosistema de col·laboració.

Els quatre àmbits de partenariat exigits són els que Microsoft estableix com a competències clau per a la implantació, administració i adopció de Microsoft 365 i la seva integració amb Azure.

2. Garantia de coneixement tècnic especialitzat:

Els partners certificats en aquestes àrees acrediten:

- Experiència demostrable en desplegament de Microsoft 365.
- Capacitat tècnica per dissenyar arquitectura i governança en entorns Azure.
- Coneixement avançat de seguretat, identitat, gestió de dades i configuració híbrida.
- Domini de Teams, SharePoint Online, OneDrive i Exchange Online.

Aquestes competències són necessàries i imprescindibles per garantir que l'acompanyament a l'Ajuntament es faci:

- Amb criteris de governança i seguretat.
- Seguint les millors pràctiques marcades per Microsoft.
- Evitant riscos operatius o de configuració incorrecta.

3. Garantia de qualitat i actualització formativa:

Els partners Microsoft estan obligats a:

- Mantenir certificacions tècniques actualitzades.
- Adaptar-se als canvis continus de la plataforma.
- Disposar de personal tècnic certificat (roles MS-700, MS-102, AZ-900, AZ-104, entre d'altres).

Aquesta actualització contínua és essencial en un projecte de Modern Work, en què Microsoft introdueix millores, canvis d'interfície i noves funcionalitats quasi setmanalment.



4. Reducció de riscos per a l'Ajuntament de Badalona:

L'exigència és proporcional i evita:

- Implementacions incorrectes.
- Materials formatius obsolets o inadequats.
- Incompliments de bones pràctiques de governança M365.
- Dependències de personal no qualificat.

El projecte afecta tota l'organització, amb canvis profunds en la manera de treballar, col·laborar i emmagatzemar documents: cal assegurar una correcta transferència de coneixement i una execució impecable.

Empreses nova creació

D'acord amb la previsió de l'article 90.4 de la LCSP, les empreses de nova creació, entenent com a tals les que tinguin una antiguitat, computada des de la data d'inscripció en el registre corresponent o, si no procedeix, des de la data de la seva constitució, inferior a cinc anys, declararan la seva solvència tècnica segons el criteri anterior (8.2.).

9. Adscripció de mitjans personals

Atesa la naturalesa del contracte i la necessitat de garantir la correcta execució de les activitats d'adopció digital, formació massiva, diagnosi organitzativa i avaluació, les empreses licitadores hauran d'adscriure obligatòriament els següents mitjans personals, que hauran d'acreditar a través del currículum vitae signat del personal a adscriure al contracte:

1. Direcció del servei o persona responsable de l'execució del contracte:

- Experiència mínima de 10 anys en la coordinació i gestió d'equips en projectes d'adopció digital i en programes de formació massiva en eines d'ofimàtica / productivitat, preferentment en entorns corporatius o administracions públiques.
- Experiència demostrable en projectes d'abast municipal o en organitzacions amb un volum elevat d'usuaris.
- Coneixement i experiència en processos d'acompanyament al canvi tecnològic.

Justificació de la seva necessitat: la direcció del servei és un rol essencial i transversal, necessari per garantir la correcta planificació, coordinació i supervisió de totes les fases del projecte. Aquest projecte comporta un volum molt important de sessions formatives, l'elaboració de materials de comunicació, la preparació de la diagnosi inicial i l'execució d'accions d'avaluació i tancament. Per aquest motiu, és imprescindible la presència d'una persona amb experiència consolidada (mínim 10 anys) en la coordinació d'equips, gestió de projectes d'adopció digital i formació massiva, especialment en entorns corporatius o administracions públiques. Aquest perfil és el garant de la coherència metodològica, la qualitat del servei i la correcta integració de totes les activitats previstes en el contracte.



2. **Formadors digitals** (mínim 4 persones formadores):

- Experiència mínima de 5 anys en formació d'eines d'usuari: Outlook, Teams i OneDrive.
- Experiència en modalitats presencial, online i híbrida.
- Haver impartit formació en un mínim de 3 clients diferents.
- Acreditar valoracions de satisfacció $\geq 80\%$, basades en 3 clients o certificacions equivalents.

Justificació de la necessitat: el present contracte inclou l'execució d'un mínim de 52 sessions formatives, orientades a tot el personal municipal i impartides en modalitat virtual. Es tracta d'un volum elevat i intensiu que exigeix capacitat per atendre grups nombrosos en sessions recurrents, flexibilitat horària, experiència acreditada en l'ús pedagògic de Teams, OneDrive i Outlook, i capacitat per adaptar-se a perfils d'usuari molt diversos. És per això que es requereix un equip format per com a mínim quatre formadors, amb una experiència mínima de 5 anys i un historial verificable d'alta satisfacció dels alumnes. Aquest nombre és proporcional al volum de sessions i garanteix robustesa en la cobertura, qualitat en l'execució i capacitat de substituir-se mútuament en cas d'incidències.

3. **Consultor o analista de processos:**

- Experiència de 3–5 anys en diagnosi organitzativa, mapatge de processos i identificació de casos d'ús.
- Acreditable mitjançant referències o informes de projecte.

Justificació de la necessitat: durant la fase inicial del projecte es durà a terme una diagnosi organitzativa per analitzar els fluxos de treball existents, els casos d'ús, les necessitats reals dels departaments i les oportunitats de transformació digital. Aquesta funció requereix un perfil expert en mapatge de processos, diagnosi organitzativa i identificació d'escenaris d'ús, amb experiència d'entre 3 i 5 anys en l'àmbit públic o privat. Aquest perfil és imprescindible per garantir que el roadmap d'adopció i les accions de formació i conscienciació es basen en dades objectives, en les necessitats reals de l'organització i en pràctiques de millora contínua.

4. **Especialista en comunicació i conscienciació:**

- Experiència mínima de 3 anys en campanyes de comunicació digital, materials de conscienciació i producció de microcontenuts.
- Experiència en disseny de materials d'adopció digital: guies, infografies, vídeos curts, etc.

Justificació de la necessitat: l'adopció digital no depèn només de la formació, sinó també de la capacitat de comunicar correctament els beneficis, els canvis de funcionament i les noves maneres de treballar. Per això, és necessari un perfil amb experiència mínima de 3 anys en disseny de campanyes de comunicació digital, elaboració de microcontenuts, guies d'ús, infografies i calendaris de campanya. Aquest rol és fonamental per assegurar la participació del personal, reduir la resistència al canvi i garantir que la comunicació sigui clara, accessible i coherent amb l'estratègia municipal.

5. **Especialista en mesura i analítica d'adopció:**

- Experiència mínima de 3 anys en definició d'indicadors, creació de dashboards (Power BI) i elaboració d'informes d'impacte.
- Capacitat demostrada per relacionar mètriques d'ús amb objectius de negoci i criteris d'adopció.



Justificació de la necessitat: la fase final del projecte requereix una avaluació precisa de l'impacte del desplegament de Microsoft 365 en l'organització. Aquest procés inclou definició d'indicadors, anàlisi de resultats de les enquestes, elaboració de dashboards (per exemple, en Power BI) i generació d'un informe final amb recomanacions. Per tant, és necessari adscriure un perfil amb experiència mínima de 3 anys en analítica de dades i mesura d'adopció digital, que garanteixi un seguiment rigorós i objectiu, així com una presentació clara de resultats.

Els perfils professionals descrits anteriorment no han de correspondre necessàriament a persones diferents. El licitador podrà adscriure una mateixa persona a més d'un perfil sempre que acrediti, per a cadascun d'ells, el compliment íntegre dels requisits d'experiència i capacitat professional establerts en aquest plec. Aquest criteri respon als principis de proporcionalitat i de foment de la competència recollits en la LCSP.

10. Criteris d'adjudicació

a) Criteris avaluable de forma automàtica (fins a 75 punts)

1. Oferta econòmica (fins a 49 punts)

S'aplicarà la fórmula lineal amb valor de ponderació, degut a que la prestació requereix que s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta objecte de valoració.

O_v = Oferta objecte de valoració.

O_m = Oferta millor.

IL = Import de licitació.

VP = Valor de ponderació.

P = Puntuació màxima del criteri d'adjudicació, en aquest cas, fins a 49 punts.

Ateses les característiques crítiques d'aquest projecte, i per no desvirtuar la ponderació entre els criteris tècnics i qualitatius i el criteri preu, s'introdueix un VP de 4.

2. Plataforma formativa (LMS/entorn d'aprenentatge) (21 punts)

Es valorarà la disposició d'un LMS o entorn formatiu operatiu amb funcionalitats mínimes (gestió d'usuaris, seguiment d'assistència, qüestionaris, informes, control d'accés, etc.) durant la vigència del contracte, destinada a l'adopció digital i que esdevingui com a punt centralitzat de suport i orientació per a tot el personal de l'organització, i que la seva funció sigui:

- Centralitzar els recursos formatius i de comunicació.
- Facilitar la navegació guiada dins de Microsoft 365.
- Servir com a canal de comunicació i actualització contínua.
- Donar suport a la gestió del canvi.
- Mantenir un espai virtual accessible i intuïtiu.

Justificació: aquest criteri avaluable automàticament es justifica per la necessitat que l'adjudicatari disposi d'una plataforma formativa (LMS o entorn d'aprenentatge equivalent) plenament operativa durant la vigència del contracte, que permeti centralitzar tots els recursos de formació i comunicació vinculats a l'adopció digital. L'existència d'aquest entorn garanteix un espai únic, accessible i intuïtiu per a tot el personal, facilita la navegació guiada dins de Microsoft 365, dona suport continuat a la gestió del canvi i assegura la disponibilitat de funcionalitats essencials com la gestió d'usuaris, el control d'assistència, els qüestionaris, els



informes i el seguiment del progrés. La seva avaluació és automàtica perquè es basa únicament en la constatació documental que el licitador disposa d'un LMS operatiu que compleix les funcionalitats mínimes exigides.

3. Impartició de Copilot a totes les sessions virtuals de formació (5 punts)

Justificació: aquest criteri avaluable automàticament es justifica per la importància que totes les sessions virtuals de formació incorporin de manera efectiva l'ús de Microsoft Copilot, atès que aquesta eina és clau en el nou model de treball intel·ligent basat en Microsoft 365. La seva inclusió transversal reforça l'aprenentatge pràctic, facilita la comprensió d'escenaris reals d'automatització i assistència digital, i garanteix que el personal municipal adquireixi competències d'ús responsable i eficient d'aquesta tecnologia. La valoració és automàtica perquè es basa exclusivament en la verificació documental que el licitador es compromet a impartir Copilot en totes les sessions virtuals del projecte, sense intervenció de criteri subjectiu per part del tribunal.

b) Criteri que depèn d'un judici de valor

1. Memòria tècnica (fins a 25 punts)

El licitador haurà de presentar amb la seva proposta una memòria tècnica que descriu la seva oferta d'execució del servei d'acompanyament en la implantació de Microsoft 365. Haurà d'incloure, com a mínim, els apartats següents:

- **Metodologia i pla d'execució (fins a 3 punts)**

En aquest apartat es valorarà la capacitat del licitador per definir un model d'execució estructurat, coherent i alineat amb les necessitats del projecte. La metodologia proposada haurà de demostrar que el licitador entén l'abast del servei, la seva complexitat i els mecanismes necessaris per garantir-ne una implantació ordenada, segura i eficient.

Es valorarà de la manera següent:

| Puntuació | Justificació per a la valoració |
|---------------------|---|
| Excel·lent 3 punts | Metodologia clara, seqüenciada per fases, amb governança definida, riscos identificats i mecanismes d'escalat sòlids i realistes. |
| Notable 2 punts | Metodologia clara però amb menor detall en riscos o governança. |
| Suficient 1 punt | Es presenta una metodologia bàsica però incompleta. |
| Insuficient 0 punts | Metodologia poc clara, incoherent o no aplicable. |



- **Pla de formació (principalment, Outlook, Teams, OneDrive): estructura, temaris, metodologies i avaluació) (fins a 2 punts)**

En aquest apartat es valorarà la qualitat, coherència i adequació del pla de formació proposat pel licitador per garantir l'adopció eficient d'Outlook, Teams i OneDrive. El contingut haurà de demostrar una estructura pedagògica clara, uns temaris adaptats a les necessitats de l'organització i uns mecanismes d'avaluació que assegurin l'aprenentatge del personal.

Es valorarà de la manera següent:

| Puntuació | Justificació per a la valoració |
|---------------------|---|
| Excel·lent 2 punts | Temaris detallats, activitats pràctiques, itineraris per nivell i mecanismes d'avaluació. |
| Suficient 1 punt | Temari general i mínim adequat. |
| Insuficient 0 punts | Manca de detall o no aborda els continguts requerits. |

- **Pla d'acompanyament al canvi i treball amb key users (fins a 2 punts)**

En aquest apartat es valorarà la capacitat del licitador per proposar un model d'acompanyament al canvi que impliqui activament els *key users* i faciliti la transició cap al nou entorn de treball digital. S'analitzarà la qualitat de les accions plantejades, el seu grau de detall, la calendarització i els mecanismes previstos per garantir el seguiment i la implicació dels col·lectius clau.

Es valorarà de la manera següent:

| Puntuació | Justificació per a la valoració |
|---------------------|--|
| Excel·lent 2 punts | Propostes específiques, calendaritzades i amb mecanismes d'implicació i seguiment. |
| Suficient 1 punt | Proposta bàsica o poc detallada. |
| Insuficient 0 punts | No presenta un pla d'acompanyament útil. |

- **Pla de comunicació i conscienciació (fins a 2 punt)**

En aquest apartat es valorarà la capacitat del licitador per definir un pla de comunicació efectiu que faciliti la difusió, comprensió i acceptació del nou model de treball digital. Es tindrà en compte la qualitat dels materials proposats, l'estratègia de canals, la calendarització i la seva coherència amb les diferents fases del projecte.

Es valorarà de la manera següent:



| Puntuació | Justificació per a la valoració |
|---------------------|--|
| Excel·lent 2 punts | Materials, canals i calendari ben definits i alineats amb el projecte. |
| Suficient 1 punt | Proposta generalista mínimament adequada. |
| Insuficient 0 punts | Manca de definició o no aporta valor. |

• **Mesura i avaluació de l'adopció (KPIs, baseline, dashboards i reporting) (fins a 1 punt)**

En aquest apartat es valorarà la capacitat del licitador per definir un sistema de mesura de l'adopció que permeti avaluar l'impacte real del projecte. Es tindrà en compte la claredat dels indicadors proposats, la metodologia de recollida de dades i la utilitat dels mecanismes de seguiment i *reporting* al llarg del desplegament.

Es valorarà de la manera següent:

| Puntuació | Justificació per a la valoració |
|---------------------|---|
| Suficient 1 punt | Proposta generalista mínimament adequada. |
| Insuficient 0 punts | Manca de definició o no aporta valor. |

• **Demostració formativa via Microsoft Teams (obligatòriament sobre Teams i OneDrive) (fins a 15 punts)**

El licitador haurà d'incloure en la seva memòria tècnica un **enllaç directe al vídeo** de la demostració formativa, que haurà d'estar allotjat en un repositori digital sota el control del propi licitador, preferentment a la plataforma Microsoft SharePoint, o qualsevol altre entorn corporatiu que permeti:

- Visualitzar la data de creació del fitxer,
- Garantir-ne la integritat,
- Assegurar-hi l'accés permanent durant tot el procediment de licitació.

La data de creació del vídeo haurà d'estar obligatòriament compresa dins el període de presentació d'ofertes, i aquesta informació haurà de ser verificable pel tribunal a través de les propietats del fitxer o del visor del repositori.

El licitador és l'únic responsable de garantir la disponibilitat ininterrompuda del vídeo, el correcte funcionament de l'enllaç, i l'accessibilitat al contingut per part del tribunal fins, com a mínim, la formalització del contracte.

Qualsevol incidència que impedeixi l'accés al vídeo, incloent-hi un enllaç inactiu, permisos incorrectes, manca de visualització de la data de creació o inconsistències en les metadades, comportarà automàticament que la demostració sigui considerada "No presentada" i puntuada amb 0 punts.

Es valorarà de la manera següent:

| Puntuació | Justificació per a la valoració |
|-----------|---------------------------------|
|-----------|---------------------------------|



| | | |
|--------------|----------|---|
| Excel·lent | 15 punts | S'aborden de manera completa i pràctica Teams + OneDrive. Fluxos de treball reals i ben explicats. Estructura didàctica clara i molt ben organitzada. Elevada qualitat pedagògica i ús adequat de funcionalitats. Demostració coherent amb el nou paradigma de treball de l'Ajuntament. |
| Notable | 10 punts | S'aborden Teams + OneDrive amb exemples útils. Presentació clara però amb menys profunditat pedagògica. Ús correcte de funcionalitats amb alguna absència menor. |
| Suficient | 5 punts | Es cobreixen parcialment Teams i OneDrive però amb poc detall. Explicació bàsica o sense estructuració pedagògica. Demonstra coneixement suficient però no excel·lent. |
| Insuficient | 1 punt | La demo és superficial, incompleta o no mostra integració real entre Teams i OneDrive. Explicació confusa o poc aplicable. |
| No presentat | 0 punts | No s'ha inclòs enllaç a la demo en la memòria. L'enllaç no funciona. O el contingut no correspon a la demo requerida. |

11. Variants

No s'admeten variants.

12. Ofertes anormalment baixes

Atès que el criteri d'adjudicació preu és l'únic criteri rellevant per determinar si les ofertes contenen valors anormals o desproporcionats i la resta de criteris d'adjudicació especificats en aquest plec no són eficaços per valorar la viabilitat de les ofertes presentades, s'aplicaran els paràmetres objectius previstos en l'article 85 del Reial Decret 1098/2001, de 112 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions públiques.

13. Obligacions del contractista

Especificades en el Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant, PPT).

14. Abonaments al contractista

La facturació del contracte s'efectuarà mensualment, corresponent cadascuna la part proporcional de la totalitat del contracte.

L'empresa contractista haurà de presentar les factures electròniques corresponent a les prestacions executades, de conformitat amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic. Les factures s'hauran de registrar en el Registre de Factures de l'Ajuntament de Badalona, depenent de la Intervenció General, òrgan amb competències en matèria de comptabilitat.



La factura haurà d'incloure, obligatòriament, a la seva capçalera la següent informació:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR3: L01080155.

15. Modificació del contracte

No es preveu la modificació del contracte.

16. Revisió de preus

No s'admet la revisió de preus.

17. Revisió de preus

No s'admet la revisió de preus.

18. Condicions especials d'execució

L'empresa contractista ha de garantir una execució del servei observant els criteris del llenguatge inclusiu, assegurant que:

- En les activitats derivades de l'execució del contracte, no es fan servir un llenguatge o imatges sexistes, que atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol mena ni contra els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura del medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- En la comunicació general no incorre en qualsevol mena de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les comunicacions derivades de l'execució del contracte, evita l'exaltació de la violència i fomenta la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

El mitjà d'acreditació serà a través de les enquestes de satisfacció establertes a la clàusula 4.5 del PPT, en què caldrà incorporar una pregunta adreçada a tot el personal perquè indiquin si l'empresa adjudicatària ha fet ús de llenguatge inclusiu durant l'execució del contracte.

19. Subcontractació

Per garantir la responsabilitat única, la qualitat i la coherència de l'execució del servei d'acompanyament en la implantació de Microsoft 365, no s'admetrà la subcontractació.

La naturalesa d'aquest contracte, basada en diagnosi organitzativa, acompanyament al canvi, tallers amb key users, disseny de campanyes de conscienciació, formació homogènia d'usuaris i avaluació d'adopció, requereix una execució integrada i una resposta àgil i traçable per part d'un únic prestador.

Permetre la subcontractació introduiria riscos significatius de fragmentació metodològica i pedagògica, pèrdua de coherència en els missatges i materials formatius, i dificultats per a l'exigència d'un únic interlocutor responsable davant incidències o desviacions en els resultats.

A més, la prohibició de subcontractació respon a la necessitat de protegir la informació i les dades de l'Administració i dels usuaris (incloent qüestions de confidencialitat i compliment del RGPD), i d'assegurar que els perfils i certificacions declarats en l'oferta coincidissin efectivament amb les



Ajuntament de Badalona

persones que executen les prestacions. Finalment, la impossibilitat d'externalitzar parts del servei permet a l'Administració mantenir un control estricte sobre els entregables, els criteris d'acceptació i la qualitat global del projecte. Per tot això, en aquest expedient la subcontractació queda expressament descartada.

20. Subrogació del personal

No és procedent.

21. Responsable del contracte

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és el Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació.

Es designa al Cap de Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.



CONCLUSIONS:

Sol·licitar l'inici de l'expedient de contractació seguint el procediment obert simplificat i tramitació ordinària per l'adjudicació del contracte de serveis d'acompanyament en la implantació de Microsoft 365 a l'Ajuntament de Badalona.

