

# MEMÒRIA JUSTIFICATIVA I INFORME DE NECESSITATS DE LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA INFORMÀTICA PEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I MEDIAMBIENTAL (SIGQMA) DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Aquesta Memòria justificativa i informe de necessitats s'emet de conformitat amb el que estableixen els articles 28, 63.3.a) i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Objecte: CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA INFORMÀTICA PEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I MEDIAMBIENTAL (SIGQMA) DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Tipus: Mixt. Principalment serveis.

Subtipus: Servicios de informática y servicios conexos

CPV: 48000000-8 Paquets de software i sistemes d'informació

72260000-5 Manteniment de software de tecnologia de la informació

72000000-5 Serveis de TI

Òrgan de contractació: Gerència

Es tracta d'un contracte subvencionat o amb finançament afectat? No

Codi de projecte: 2026-2-G1020-1

## 2. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

El contracte de CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA INFORMÀTICA PEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I MEDIAMBIENTAL (SIGQMA) DE L'ÀREA



METROPOLITANA DE BARCELONA s'executarà en compliment de les competències establertes a l'article 13 de la Llei 31/2010, de 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (LAMB), pels quals l'Àrea Metropolitana de Barcelona té les següents:

1. L'Àrea Metropolitana de Barcelona exerceix les competències que li atribueix aquesta llei, les que li poden atribuir altres lleis i, amb l'acceptació prèvia, les que li deleguen els municipis i altres administracions.
2. L'Àrea Metropolitana de Barcelona pot prestar els serveis i promoure les activitats que contribueixen a satisfer les necessitats i les aspiracions dels municipis que la integren, sens perjudici de les competències que corresponen a altres administracions públiques.
3. Les competències metropolitanes s'exerceixen amb la participació dels municipis, regulada pel títol IV, en compliment de les obligacions d'informació i lleialtat institucional amb l'Administració de la Generalitat, amb l'Administració de l'Estat i amb els altres ens locals establerts per la legislació de règim local.
4. En l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, els consells comarcals exerceixen les competències i les funcions pròpies que aquesta llei no atribueix a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
5. L'Àrea Metropolitana de Barcelona pot col·laborar en l'exercici d'activitats pròpies de l'Administració de la Generalitat, dels altres ens supramunicipals i dels municipis, per mitjà d'informació, convenis, encàrrecs de gestió, delegació de competències i qualsevol altre instrument que sigui adequat.

Aquest marc institucional i competencial implica la gestió de la qualitat i mediambiental per poder evidenciar el compliment dels requisits que exigeixen la norma UNE-EN ISO 9001, de gestió de la qualitat, i la norma UNE-EN ISO 14001 i el Reglament europeu EMAS, de gestió ambiental, amb la finalitat de mantenir les certificacions que disposa en aquestes normatives des de l'any 2006.

Actualment l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB en endavant) disposa d'un programa informàtic al núvol per gestionar el Sistema Integrat de Gestió de la Qualitat i Mediambiental (endavant SIGQMA). Aquest programa, que funciona principalment com a gestor documental no cobreix les necessitats actuals del SIGQMA i que són disposar



d'una aplicació de sistemes integrats de gestió de la qualitat i mediambiental, existent en el mercat, consolidada, àgil i modular que funcioni principalment com a base de dades, que permeti la parametrització segons les necessitats de l'AMB, i la gestió i consolidació d'informació qualitativa i quantitativa de l'AMB, facilitant la recopilació de dades úniques, el càlcul d'indicadors i el seguiment de forma contínua i amb garanties de qualitat de la informació i traçabilitat.

En conseqüència, l'objectiu d'aquesta licitació és la contractació **d'una plataforma informàtica pel sistema integrat de gestió de la qualitat i mediambiental (SIGQMA) de l'AMB.**

### 3. JUSTIFICACIÓ DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

És necessari externalitzar el contracte en no disposar dels mitjans propis per a la correcta prestació. L'externalització és la forma de prestació més eficaç i eficient de prestació pels següents motius:

- Característiques tècniques i de seguretat d'aquest tipus de serveis.
- Especialització dels perfils pel desenvolupament d'aquestes aplicacions.
- Dedicació dels recursos per executar aquest projecte en temps i qualitat.
- Coneixements necessaris objecte d'aquest contracte.

### 4. RESERVA SOCIAL I INNOVACIÓ

En el contracte hi ha reserva social? No.

El contracte és d'innovació? No.

### 5. DIVISIÓ EN LOTS

Es justifica la decisió de no dividir la present contractació en lots, atès que les actuacions que es realitzaran constitueixen una mateixa unitat operativa i funcional, i la divisió en lots comportaria una execució del contracte excessivament difícil per l'òrgan promotor des d'un punt de vista tècnic. Cal tenir en compte, a més, que una obligada necessitat

de coordinar als diferents contractistes per als diferents lots podria posar greument en perill la correcta gestió i execució del contracte.

## 6. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 2 anys a comptar des de la data de la seva formalització de conformitat amb el que estableix l'art 29 de la LCSP.

El contracte preveu 1 possible pròrroga d'1 any, atenent a la seva durada màxima i de conformitat amb el que estableix l'art 29 de la LCSP.

## 7. JUSTIFICACIÓ DE DURADA

La durada del contracte es justifica en el fet que s'ha estimat que es requereixen nou mesos per implementar tots els mòduls de la plataforma i es preveu que no hi haurà un increment de tasques durant la vigència del contracte en el servei de manteniment i els preus es mantindran estables. A partir de la implantació dels dos primers mòduls de la plataforma existirà un servei de manteniment de la plataforma que donarà cobertura fins la finalització del contracte i la possible pròrroga.

## 8. CONSIDERACIONS ECONÒMIQUES

### Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 202.600,00 euros, IVA no inclòs.

El mètode de càlcul del valor estimat s'ha determinat de conformitat amb el que estableix l'article 101 de la LCSP, en funció dels costos derivats de les normatives laborals vigents i la resta d'estructura de costos, sense incloure l'IVA.

### Modificació del contracte

No es preveu.

### Càlcul del valor estimat del contracte

Per calcular el valor estimat del contracte es pren en consideració tota la seva possible durada (2 anys) i s'inclou l'import dels costos directes (incloses les despeses de



personal), costos indirectes, despeses generals d'estructura i benefici industrial, així com les eventuais modificacions i pròrrogues, sense incloure l'IVA:

Cost:	154.300,00 €
Possibles modificacions:	0 €
Possibles pròrrogues:	48.300,00 €
Valor estimat:	202.600,00 €

### Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació (PBL) per a la durada inicial de 2 anys ascendeix a 154.300,00 € més 32.403,00 € d'IVA (21%), amb un total de 186.703,00 €.

El PBL inclou els següents conceptes: cost de personal, mitjans materials i serveis necessaris, costos indirectes, despeses generals d'estructura, benefici industrial i IVA. L'estructura de costos estimats és la següent:

Costos directes	128.690,58 €
Costos indirectes (10%)	12.869,06 €
Despeses generals (2%)	2.831,19 €
Benefici industrial (7 %)	9.909,17 €
IVA (21 %)	32.403,00 €
Pressupost base de licitació	186.703,00 €

La part d'implantació de tots els mòduls de la plataforma ascendeix a 72.000,00 € més 15.120,00 € d'IVA (21%), amb un total de 87.120,00 €. Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el **preu fix total sense IVA** per donar cobertura total a aquesta part del contracte (fase d'implantació).

La part de manteniment de la plataforma (a partir del tercer mes de contracte), excloent el manteniment evolutiu, ascendeix a 74.800,00 € més 15.708,00 € d'IVA (21%), amb un total de 90.508,00 €. Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el **preu fix total anual sense IVA** per donar cobertura a aquesta part del contracte (fase



manteniment) que aglutini totes les tasques indicades al plec de prescripcions tècniques així com el *hosting* i llicències de la plataforma en tractar-se de modalitat SaaS.

La part de manteniment evolutiu de la plataforma s'adjudicarà pel preu màxim anual previst de 7.500,00 € més 1.575,00 € d'IVA (21%), amb un total de 9.075,00 €, i s'aniran utilitzant les hores segons necessitats del servei d'acord amb el preu hora ofertat, sense que hi hagi la obligació d'esgotar el preu màxim previst (fase manteniment). Aquesta tipologia de manteniment començarà la seva vigència a partir del segon any de contracte i durant la possible pròrroga de manera anual. Per tant, a la duració inicial del contracte de dos anys, només tindrà vigència durant el segon any de contracte. Les empreses licitadores descriuran clarament en la seva oferta el **preu hora, IVA exclòs**, per a la prestació d'aquest servei de manteniment evolutiu, que s'aplicarà per a la facturació de les tasques realitzades en aquest tipus de manteniment. Cal considerar que les hores s'aniran utilitzant segons necessitat, sense tenir l'obligació d'executar-se en la seva totalitat. Per tant, a la fi de cada any del contracte les hores restants, pendents de facturar, no es pagaran.

**El preu unitari màxim (euros/hora) per la prestació del servei de manteniment evolutiu és 75,00 euros/hora IVA exclòs.**

En cas de pròrroga el desglossament pel manteniment serà el següent:

	Manteniment no evolutiu	Manteniment evolutiu	Total
Import (IVA exclòs)	40.800,00 €	7.500,00 €	48.300,00 €
IVA (21%)	8.568,00 €	1.575,00 €	10.143,00 €
Total (IVA inclòs)	49.368,00 €	9.075,00 €	58.443,00 €

### Despesa pressupostària

La despesa que correspon al pressupost màxim del contracte (sense les possibles modificacions ni pròrrogues), amb inclusió del 21% d'IVA, se satisfarà de la forma següent:



Exercici	Orgànica	Funcional	Econòmica	% IVA	Import
2026	G1020	92000	64100	21	19.965,00 €
2026	G1020	92000	20600	21	4.114,00 €
2027	G1020	92000	64100	21	67.155,00 €
2027	G1020	92000	20600	21	49.368,00 €
2028	G1020	92000	64100	21	9.075,00 €
2028	G1020	92000	20600	21	37.026,00 €
<b>TOTAL</b>					<b>186.703,00 €</b>

### Finançament afectat

No aplica.

### **Forma de pagament**

El pagament del preu del contracte es realitzarà mitjançant presentació de factures, prèviament conformades pel responsable del treball i per la Direcció de Serveis corresponent, en les quals el contractista haurà d'incloure les dades o requisits continguts a l'article 6 del Reial Decret 1619/2012 de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació i es modifica el Reglament de l'Impost sobre el Valor Afegit.

La facturació dels treballs realitzats s'efectuarà sobre la base de l'adequat compliment de les condicions del contracte per part de l'adjudicatari i d'acord amb les següents fites i fases:

#### Implantació de la plataforma:

- Fita 1: Mòdul comú i No conformitats
  - Import: 20 % del total de l'import d'adjudicació de la fase d'implantació.
  - Tasques executades: implantació dels mòduls a producció, migració de dades dels mòduls (si s'escau), formació d'usuaris i lliurables associats entregats.
- Fita 2: Mòdul processos
  - Import: 15 % del total de l'import d'adjudicació de la fase d'implantació.

- Tasques executades: implantació dels mòduls a producció, migració de dades del mòdul (si s'escau), formació d'usuaris i lliurables associats entregats.
- Fita 3: Mòdul objectius
  - Import: 20 % del total de l'import d'adjudicació de la fase d'implantació.
  - Tasques executades: implantació dels mòduls a producció, migració de dades del mòdul (si s'escau), formació d'usuaris i lliurables associats entregats.
- Fita 4: Mòdul riscos i oportunitats
  - Import: 15 % del total de l'import d'adjudicació de la fase d'implantació.
  - Tasques executades: implantació dels mòduls a producció, migració de dades del mòdul (si s'escau), formació d'usuaris i lliurables associats entregats.
- Fita 5: Mòdul aspectes mediambientals
  - Import: 30 % del total de l'import d'adjudicació de la fase d'implantació.
  - Tasques executades: implantació dels mòduls a producció, migració de dades del mòdul (si s'escau), formació d'usuaris i lliurables associats entregats.

Els percentatges d'import associats a les fites que s'han especificat s'aplicaran sempre sobre l'import de l'adjudicació de la fase d'implantació.

#### Servei de manteniment:

- Mensual – No evolutiu

Factura mensual (a mes vençut) durant la duració de la fase de manteniment del contracte que inclourà l'import equivalent a la dotzena (12) part de l'oferta econòmica de l'empresa adjudicatària en la seva proposta econòmica pel manteniment no evolutiu.

- Evolutiu

Per cada evolutiu (dintre del servei de manteniment evolutiu), una factura per la totalitat de l'import d'aquest desenvolupament multiplicant el nombre d'hores consumides pel preu/hora indicat per l'adjudicatari en la seva oferta.

## 9. QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Es tracta d'un contracte mixt regulat a l'article 18 de la LCSP.



La prestació principal és la de serveis, ja que suposa el 51,52% del cost del contracte.

Concepte	Import sense IVA	%
Subministraments	74.800,00 €	48,48%
Serveis	79.500,00 €	51,52%
Total	186.703,00 €	100,00%

Es justifica que les prestacions objecte del present contracte mixt es troben directament vinculades entre si i mantenen una relació de complementarietat que en determina la seva unitat funcional.

En concret, el contracte integra:

- D'una banda, el subministrament de llicències d'ús d'una plataforma tecnològica en modalitat SaaS.
- D'altra banda, la prestació de serveis associats consistents en la configuració, manteniment, suport i evolució funcional de la mateixa plataforma.

Ambdues prestacions resulten indissociables des del punt de vista tècnic i funcional, atès que:

- L'ús efectiu de la plataforma requereix necessàriament dels serveis d'implantació, adaptació i manteniment continuat.
- Les necessitats operatives de l'AMB exigeixen una evolució constant de la solució, que només pot dur-se a terme sobre la base de la plataforma subministrada.
- La separació en contractes diferenciats comportaria disfuncions tècniques, riscos d'incompatibilitat i una pèrdua d'eficiència en la gestió del servei.

Així mateix, la contractació conjunta de les prestacions permet:

- Garantir la correcta execució del contracte sota un únic responsable.
- Optimitzar la coordinació tècnica i operativa.
- Assegurar la coherència i integritat de la solució tecnològica implantada.

En conseqüència, es considera que les prestacions objecte del contracte formen una unitat funcional i responen a una necessitat pública única, quedant plenament justificada la seva configuració com a contracte mixt.

## 10. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT

El contracte s'adjudicarà pel procediment obert atès que és un procediment que permet a qualsevol empresari presentar la seva proposició, i per tant, és el procediment que limita menys la concurrència.

## 11. SOLVÈNCIA DELS LICITADORS / CLASSIFICACIÓ

Els requisits de solvència tècnica i econòmica que s'exigeixen volen garantir la prestació d'uns serveis d'un nivell de qualitat suficient per permetre el correcte funcionament de la plataforma i l'atenció adequada a usuaris. Demostra experiència, solvència tècnica i capacitat econòmica per abordar la tasca que cal desenvolupar és condició imprescindible per garantir donar el servei requerit.

Pel que fa als requisits de solvència econòmica s'han establert sota el criteri de mantenir un equilibri entre possibilitar que hi puguin accedir petites i mitjanes consultores i, alhora, mantenir les garanties que permetin una correcta prestació de l'encàrrec.

Els requisits de solvència tècnica es fonamenten en tenir experiència en les principals tasques que són objecte d'encàrrec per part de l'AMB.

### Acreditació de solvència econòmica i financera

D'acord amb els articles 86 i 87 de la LCSP, s'estableixen els següents criteris per acreditar la solvència econòmica i financera:

- El volum anual de negocis 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'activitat de l'empresa ha de tenir un valor superior a 300.000,00 €, IVA exclòs.

### Acreditació de la solvència tècnica o professional

D'acord amb els articles 88 a 91 i ss de la LCSP, s'estableixen els següents criteris per acreditar la solvència tècnica o professional:

Acreditar la implantació de la plataforma amb els mòduls indicats o equivalent demanats al plec i el servei de manteniment de la plataforma. Aquests treballs hauran de ser d'un import no inferior a 100.000,00 € cada un, i haver estat executats durant els darrers 4 anys. Caldrà indicar l'import, dates i destinatari. S'acreditarà mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari és una entitat del sector públic o privat. S'hauran d'acreditar un mínim de 3 projectes.

### Compromís d'adscripció de mitjans personals i/o materials

Els licitadors s'hauran de comprometre a dedicar un equip de treball amb els coneixements i la formació adequats per a l'execució dels serveis demanats i en concret com a mínim:

Perfil	Funció	Experiència
Cap de projecte	Responsable de la planificació i execució del servei contractat. El seu rol implica coordinar equips, gestionar recursos i garantir que el projecte es completi dins el termini i en la forma escaient amb la qualitat esperada.	10 anys en la gestió de projectes i serveis IT i un mínim de 4 anys d'experiència demostrada en implantació i manteniment de la plataforma en diferents organitzacions.
Consultor/a sènior funcional en l'àmbit de la plataforma	Responsable del disseny, parametrització, proves, formació i suport a la implantació de la plataforma.	3 anys d'experiència en la implantació de la plataforma en l'àmbit funcional en diferents organitzacions.
Consultor/a sènior tècnic en l'àmbit de la plataforma	Responsable de la parametrització de la plataforma.	3 anys d'experiència en la implantació de la plataforma en l'àmbit tècnic en

		diferents organitzacions.
--	--	------------------------------

El millor classificat haurà d'indicar nom i cognoms del tècnic assignat a cada perfil i aportar el CV.

El licitador resta obligat a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals descrits en el plec, amb el nivell de dedicació i qualificació exigits (si s'escau).

La manca d'adscripció efectiva, la substitució no autoritzada o la disminució dels mitjans compromesos donarà lloc a la imposició de penalitats.

Règim de penalitats:

- Per cada dia de manca d'adscripció total o parcial dels mitjans exigits 0,5% de la facturació mensual. La penalitat total per aquest concepte no podrà superar el 10% de la facturació del període.

- En cas de substitució de personal sense autorització o amb perfil inferior al requerit 2% de la facturació mensual. La penalitat total per aquest concepte no podrà superar el 10% de la facturació del període.

- La reiteració de l'incompliment durant 3 períodes mensuals consecutius podrà comportar penalitats addicionals o l'adopció de mesures més greus previstes en la normativa contractual.

## 12. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

D'acord amb el que estableix l'article 145.1 de la LCSP, l'adjudicació dels contractes s'ha d'efectuar utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

Els criteris de valoració han d'estar vinculats a l'objecte del contracte, garantir que les ofertes siguin avaluades adequadament i no restringir la competència.

A continuació es detallen els criteris d'adjudicació:

- Criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ..... fins a 49 punts
- Criteris valorables mitjançant xifres o percentatges..... fins a 51 punts



## Criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges

Per una millor comprensió, es desitjable que el licitant indiqui a l'oferta tècnica una taula de referències creuades, d'acord amb els criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges, fent referència a la pàgina de la proposta que dona resposta al criteri. A continuació es mostra un exemple d'aquesta taula pel Criteri núm.1 d'aquest plec.

Criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges		Pàgina
Criteri núm. 1	Eina intuïtiva i fàcil d'utilitzar partint de la descripció que faci el licitador del cas d'ús. Aquesta valoració atindrà els següents aspectes:  .....  Aquest punt és important per garantir una adopció ràpida per part dels usuaris i minimitzar la necessitat de formació intensiva.	4
	Quadres de comandament amb estètica i disseny clar, i informació mostrada amb coherència i de manera entenedora pel cas d'ús que s'està avaluant.	12

On 4, i 12 son exemples de número de pàgina on trobar la resposta al criteri indicat.

La documentació inclosa en la part de l'oferta valorable amb criteris subjectius haurà de ser amb DIN-A4 amb un màxim de 70 pàgines (excloent portada i índex). El licitador podrà incloure en la seva proposta tota informació que consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta, ara bé, no es tindran en compte alhora de la seva valoració, les pàgines que sobrepassin aquests límits.

La puntuació màxima atorgada pels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges serà de 49 punts. Així mateix, quedaran desqualificades aquelles propostes que no obtinguin un mínim de 30 punts en aquesta tipologia de criteris.

Els criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges podran arribar a **49 punts**, d'acord amb el següent detall:

**Criteri núm. 1 : Cas d'ús per donar cobertura al registre, seguiment i tancament de troballes i planificacions de canvi (mòdul de No Conformitats) ..... fins a 10 punts**

El licitador haurà d'incloure a l'oferta el cas d'ús per donar cobertura al registre, seguiment i tancament de troballes i planificacions de canvi amb les seves característiques tècniques i funcionals i incloent captures de pantalla de l'eina que permetin valorar els criteris indicats.

Aquest cas d'ús ha d'incloure:

- L'accés al registre d'una no conformitat.
- El registre d'una no conformitat, amb el seu seguiment i posterior tancament.
- L'accés al seguiment d'una no conformitat, amb les diferents rutes que disposi l'eina.
- La consulta de les no conformitats aplicant diferents filtres (per departament, per obertes...).
- Els quadres de comandament associats des d'una visió:
  - Plurianual
  - per departament
  - multi-departamental
- L'accés a la consulta de les no conformitats i als quadres de comandament associats.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

Criteri núm. 1	Assignació màxima de punts
<p>Eina intuïtiva i fàcil d'utilitzar partint de la descripció que faci el licitador del cas d'ús. Aquesta valoració atindrà els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilitat de l'estat del sistema: la interfície ha de mostrar a l'usuari en tot moment en quin lloc es troba de la navegació.</li> <li>- Control i llibertat de l'usuari: opcions per desfer o refer les últimes accions, de forma que es pugui restaurar el sistema a un estat anterior si així ho desitja l'usuari.</li> <li>- Prevenció i ajuda davant d'errors: la interfície ha de disposar dels mecanismes adients per evitar que els usuaris cometin errors, realitzant les validacions oportunes abans de desar els canvis corresponents i modificar l'estat del sistema, i mostrant missatges de</li> </ul>	8

<p>confirmació abans de l'execució de les operacions que es considerin més crítiques per part de l'AMB. Els missatges d'error que es mostrin han d'explicar amb claredat el motiu del problema en qüestió i la proposta de resolució.</p> <p>- Flexibilitat i eficiència d'ús: la interfície ha de disposar d'acceleradors i dreceres que ajudin a millorar la usabilitat, especialment de cara als usuaris més experts.</p> <p>- Estètica i disseny minimalista: ha de simplificar-se al màxim la presentació de la informació als usuaris, facilitant les seves operatives.</p> <p>- Ajuda i documentació: ha d'incorporar eines d'ajuda a disposició de l'usuari.</p> <p>Aquest punt és important per garantir una adopció ràpida per part dels usuaris i minimitzar la necessitat de formació intensiva.</p>	
<p>Quadres de comandament amb estètica i disseny clar, i informació mostrada amb coherència i de manera entenedora pel cas d'ús que s'està avaluant.</p>	2

**Criteri núm. 2 : Cas d'ús per donar cobertura a l'enfocament per processos i gestió de documents (mòdul de Processos) ..... fins a 10 punts**

El licitador haurà d'incloure a l'oferta el cas d'ús per donar cobertura a l'enfocament per processos i gestió de documents amb les seves característiques tècniques i funcionals i incloent captures de pantalla de l'eina que permetin valorar els criteris indicats.

Aquest cas d'ús ha d'incloure:

- L'accés al mapa de processos.
- La definició d'un mapa de processos.
- La definició d'una fitxa de procés.
- El registre d'un indicador amb el seu seguiment periòdic (incloent resultats i anàlisi).
- L'accés a través d'un procés a tot allò que té associat: documents, indicadors, objectius, no conformitats, riscos i oportunitats...
- El flux de treball per la redacció, revisió i aprovació de documents.
- L'accés al seguiment d'un document en revisió, amb les diferents rutes que disposi l'eina.
- L'accés a la consulta de documents.



- Els quadres de comandament associats des d'una visió:
  - Plurianual
  - per departament
  - multi-departamental.
- L'accés als quadres de comandament associats.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

Criteri núm. 2	Assignació màxima de punts
<p>Eina intuïtiva i fàcil d'utilitzar partint de la descripció que faci el licitador del cas d'ús. Aquesta valoració atindrà els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilitat de l'estat del sistema: la interfície ha de mostrar a l'usuari en tot moment en quin lloc es troba de la navegació.</li> <li>- Control i llibertat de l'usuari: opcions per desfer o refer les últimes accions, de forma que es pugui restaurar el sistema a un estat anterior si així ho desitja l'usuari.</li> <li>- Prevenció i ajuda davant d'errors: la interfície ha de disposar dels mecanismes adients per evitar que els usuaris cometin errors, realitzant les validacions oportunes abans de desfer els canvis corresponents i modificar l'estat del sistema, i mostrant missatges de confirmació abans de l'execució de les operacions que es considerin més crítiques per part de l'AMB. Els missatges d'error que es mostrin han d'explicar amb claredat el motiu del problema en qüestió i la proposta de resolució.</li> <li>- Flexibilitat i eficiència d'ús: la interfície ha de disposar d'acceleradors i dreceres que ajudin a millorar la usabilitat, especialment de cara als usuaris més experts.</li> <li>- Estètica i disseny minimalista: ha de simplificar-se al màxim la presentació de la informació als usuaris, facilitant les seves operatives.</li> <li>- Ajuda i documentació: ha d'incorporar eines d'ajuda a disposició de l'usuari.</li> </ul> <p>Aquest punt és important per garantir una adopció ràpida per part dels usuaris i minimitzar la necessitat de formació intensiva.</p>	8



Quadres de comandament amb estètica i disseny clar, i informació mostrada amb coherència i de manera entenedora pel cas d'ús que s'està avaluant.	2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

**Criteri núm. 3 : Cas d'ús per donar cobertura a la gestió d'objectius (mòdul d'Objectius)**  
..... fins a 10 punts

El licitador haurà d'incloure a l'oferta el cas d'ús per donar cobertura a la gestió d'objectius amb les seves característiques tècniques i funcionals i incloent captures de pantalla de l'eina que permetin valorar els criteris indicats.

Aquest cas d'ús ha d'incloure:

- L'accés al registre d'un objectiu.
- El registre d'un objectiu, amb el seu seguiment i tancament (inclou resultats i anàlisi).
- L'accés al seguiment d'un objectiu, amb les diferents rutes que disposi l'eina.
- La consulta dels objectius aplicant diferents filtres (per departament, per oberts...)
- Els quadres de comandament associats des d'una visió:
  - Plurianual
  - per departament
  - multi-departamental
- L'accés a la consulta dels objectius i als quadres de comandament associats.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

<b>Criteri núm. 3</b>	<b>Assignació màxima de punts</b>
<p>Eina intuïtiva i fàcil d'utilitzar partint de la descripció que faci el licitador del cas d'ús. Aquesta valoració atindrà els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilitat de l'estat del sistema: la interfície ha de mostrar a l'usuari en tot moment en quin lloc es troba de la navegació.</li> <li>- Control i llibertat de l'usuari: opcions per desfer o refer les últimes accions, de forma que es pugui restaurar el sistema a un estat anterior si així ho desitja l'usuari.</li> </ul>	8

<p>- Previsió i ajuda davant d'errors: la interfície ha de disposar dels mecanismes adients per evitar que els usuaris cometin errors, realitzant les validacions oportunes abans de desar els canvis corresponents i modificar l'estat del sistema, i mostrant missatges de confirmació abans de l'execució de les operacions que es considerin més crítiques per part de l'AMB. Els missatges d'error que es mostrin han d'explicar amb claredat el motiu del problema en qüestió i la proposta de resolució.</p> <p>- Flexibilitat i eficiència d'ús: la interfície ha de disposar d'acceleradors i dreceres que ajudin a millorar la usabilitat, especialment de cara als usuaris més experts.</p> <p>- Estètica i disseny minimalista: ha de simplificar-se al màxim la presentació de la informació als usuaris, facilitant les seves operatives.</p> <p>- Ajuda i documentació: ha d'incorporar eines d'ajuda a disposició de l'usuari.</p> <p>Aquest punt és important per garantir una adopció ràpida per part dels usuaris i minimitzar la necessitat de formació intensiva.</p>	
<p>Quadres de comandament amb estètica i disseny clar, i informació mostrada amb coherència i de manera entenedora pel cas d'ús que s'està avaluant.</p>	2

**Criteri núm. 4 : Cas d'ús per donar cobertura a la gestió de riscos i oportunitats (mòdul de Riscos i oportunitats) ..... fins a 9 punts**

El licitador haurà d'incloure a l'oferta el cas d'ús per donar cobertura a la gestió de riscos i oportunitats amb les seves característiques tècniques i funcionals i incloent captures de pantalla de l'eina que permetin valorar els criteris indicats.

Aquest cas d'ús ha d'incloure:

- L'accés al registre d'un risc.
- El registre d'un risc, la seva avaluació, seguiment i re-avaluació.
- La introducció d'un criteri a partir de dos paràmetres que permeti l'avaluació de riscos i oportunitats.
- La introducció d'un criteri a partir de tres paràmetres que permeti l'avaluació de riscos i oportunitats.

- La consulta dels riscos i oportunitats aplicant diferents filtres (per departament, per grau del risc...).
- Els quadres de comandament associats des d'una visió:
  - Plurianual
  - per departament
  - multi-departamental
- L'accés a la consulta dels riscos i oportunitats i als quadres de comandament associats.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

Criteri núm. 4	Assignació màxima de punts
<p>Eina intuïtiva i fàcil d'utilitzar partint de la descripció que faci el licitador del cas d'ús. Aquesta valoració atindrà els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilitat de l'estat del sistema: la interfície ha de mostrar a l'usuari en tot moment en quin lloc es troba de la navegació.</li> <li>- Control i llibertat de l'usuari: opcions per desfer o refer les últimes accions, de forma que es pugui restaurar el sistema a un estat anterior si així ho desitja l'usuari.</li> <li>- Prevenció i ajuda davant d'errors: la interfície ha de disposar dels mecanismes adients per evitar que els usuaris cometin errors, realitzant les validacions oportunes abans de desfer els canvis corresponents i modificar l'estat del sistema, i mostrant missatges de confirmació abans de l'execució de les operacions que es considerin més crítiques per part de l'AMB. Els missatges d'error que es mostrin han d'explicar amb claredat el motiu del problema en qüestió i la proposta de resolució.</li> <li>- Flexibilitat i eficiència d'ús: la interfície ha de disposar d'acceleradors i dreceres que ajudin a millorar la usabilitat, especialment de cara als usuaris més experts.</li> <li>- Estètica i disseny minimalista: ha de simplificar-se al màxim la presentació de la informació als usuaris, facilitant les seves operatives.</li> </ul>	7

<p>- Ajuda i documentació: ha d'incorporar eines d'ajuda a disposició de l'usuari.</p> <p>Aquest punt és important per garantir una adopció ràpida per part dels usuaris i minimitzar la necessitat de formació intensiva.</p>	
<p>Quadres de comandament amb estètica i disseny clar, i informació mostrada amb coherència i de manera entenedora pel cas d'ús que s'està avaluant.</p>	2

**Criteri núm. 5 : Cas d'ús per donar cobertura a la identificació i avaluació dels aspectes ambientals (mòdul d'Aspectes ambientals) ..... fins a 10 punts**

El licitador haurà d'incloure a l'oferta el cas d'ús per donar cobertura a la identificació i avaluació dels aspectes ambientals amb les seves característiques tècniques i funcionals i incloent captures de pantalla de l'eina que permetin valorar els criteris indicats.

Aquest cas d'ús ha d'incloure:

- L'accés al registre d'un aspecte ambiental.
- El registre d'un aspecte ambiental, la seva avaluació, seguiment i re-avaluació.
- La introducció d'un criteri a partir de tres paràmetres que permeti l'avaluació d'aspectes ambientals.
- La consulta dels aspectes ambientals aplicant diferents filtres (per departament, per significança de l'aspecte ambiental...)
- Els quadres de comandament associats des d'una visió:
  - Plurianual
  - per departament
  - multi-departamental
- L'accés a la consulta dels aspectes ambientals i als quadres de comandament associats.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

Criteri núm. 5	Assignació màxima de punts
<p>Eina intuïtiva i fàcil d'utilitzar partint de la descripció que faci el licitador del cas d'ús. Aquesta valoració atindrà els següents aspectes:</p>	8

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilitat de l'estat del sistema: la interfície ha de mostrar a l'usuari en tot moment en quin lloc es troba de la navegació.</li> <li>- Control i llibertat de l'usuari: opcions per desfer o refer les últimes accions, de forma que es pugui restaurar el sistema a un estat anterior si així ho desitja l'usuari.</li> <li>- Prevenció i ajuda davant d'errors: la interfície ha de disposar dels mecanismes adients per evitar que els usuaris cometin errors, realitzant les validacions oportunes abans de desfer els canvis corresponents i modificar l'estat del sistema, i mostrant missatges de confirmació abans de l'execució de les operacions que es considerin més crítiques per part de l'AMB. Els missatges d'error que es mostrin han d'explicar amb claredat el motiu del problema en qüestió i la proposta de resolució.</li> <li>- Flexibilitat i eficiència d'ús: la interfície ha de disposar d'acceleradors i dreceres que ajudin a millorar la usabilitat, especialment de cara als usuaris més experts.</li> <li>- Estètica i disseny minimalista: ha de simplificar-se al màxim la presentació de la informació als usuaris, facilitant les seves operatives.</li> <li>- Ajuda i documentació: ha d'incorporar eines d'ajuda a disposició de l'usuari.</li> </ul> <p>Aquest punt és important per garantir una adopció ràpida per part dels usuaris i minimitzar la necessitat de formació intensiva.</p>	
<p>Quadres de comandament amb estètica i disseny clar, i informació mostrada amb coherència i de manera entenedora pel cas d'ús que s'està avaluant.</p>	2

### criteris valorables mitjançant xifres o percentatges

Els criteris valorables mitjançant xifres o percentatges podran arribar a **51 punts**, d'acord amb el següent detall:

#### **Criteri núm. 1 : Preu implantació plataforma ..... fins a 25 punts**

El resultat es calcula a partir de l'import que el licitador proporcionarà a la seva oferta per la implantació total de la plataforma (tots els mòduls). Cal que doni un import únic amb l'IVA exclòs.

Es valorarà l'oferta econòmica d'aquesta part sobre un import màxim de licitació de 72.000,00 euros (IVA exclòs), sobre el qual els licitadors presentaran la seva baixa.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V1 = \frac{Otipus - Oi}{Otipus - Omin} \times 25$$

on:

*Oi* = preu de l'oferta que s'està avaluant.

*Omin* = preu de l'oferta més econòmica.

*Otipus* = preu de referència equivalent a l'import màxim d'aquesta licitació.

### **Criteri núm. 2 : Preu del servei de manteniment no evolutiu (anual) ..... fins a 20 punts**

El resultat es calcula a partir de l'import que el licitador proporcionarà a la seva oferta per la part del manteniment no evolutiu (correctiu, suport, etc.) de la plataforma en modalitat SaaS (inclou *hosting* i llicències) per un període d'un any. Cal que doni un import únic amb l'IVA exclòs.

Es valorarà l'oferta econòmica d'aquesta part sobre un import màxim de licitació de 40.800,00 euros (IVA exclòs), sobre el qual els licitadors presentaran la seva baixa.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V2 = \frac{Otipus - Oi}{Otipus - Omin} \times 20$$

on:

*Oi* = preu de l'oferta que s'està avaluant.

*Omin* = preu de l'oferta més econòmica.

*Otipus* = preu de referència equivalent a l'import màxim d'aquesta licitació.

### **Criteri núm. 3 : Import preu/hora pel manteniment evolutiu ..... fins a 6 punts**

El resultat es calcula a partir del preu/hora màxim per la realització de les tasques del servei de manteniment evolutiu que el licitador proporcionarà. Tots els imports valorats seran amb l'IVA exclòs.

La puntuació de la proposició presentada pel licitador en aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$V3 = \frac{Otipus - Oi}{Otipus - Omin} \times 6$$

on:

*Oi* = preu/hora de l'oferta que s'està avaluant.

*Omin* = preu/hora de l'oferta més econòmica.

*Otipus* = preu/hora de referència equivalent a l'import màxim fixat en **75 €/hora**, IVA exclòs.

Les ofertes amb *Oi* superior a *Otipus* quedaran **exclòses**.

### 13. OFERTES ANORMALMENT BAIXES

La qualificació d'una oferta com anormalment baixa es farà d'acord amb els supòsits que es recullen a l'article 85 del RGLCAP en relació a l'art. 149 de la LCSP. Aquest apartat aplica als criteris econòmics número 1 i 2.

### 14. ALTRES CONSIDERACIONS DEL CONTRACTE

#### Unitat de seguiment del contracte

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és la Coordinació de Serveis Digitals.

#### Responsable del contracte

D'acord amb el que estableix l'article 62 de la LCSP, el responsable del contracte, al qual correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que l'òrgan de contractació li atribueixi és Raúl Peña.

## Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202.1 de la LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució del contracte:

Amb la finalitat de reduir l'impacte ambiental derivat de l'execució del contracte, el contractista haurà de garantir que, com a mínim, el 75% de les reunions de presa de requeriments, seguiment i coordinació del servei es realitzin per mitjans telemàtics.

Només es podran realitzar reunions presencials quan existeixin motius tècnics o operatius degudament justificats, que hauran de quedar documentats pel contractista.

A aquests efectes, el contractista haurà de portar un registre de les reunions efectuades, indicant-ne el caràcter presencial o telemàtic, que podrà ser requerit pel responsable del contracte.

El compliment d'aquesta condició es vincula a objectius de reducció d'emissions de CO<sub>2</sub> associades als desplaçaments.

Règim de penalitats:

L'incompliment del percentatge mínim exigít establert donarà lloc a la imposició d'una penalitat d'un 5% de l'import del contracte a la finalització del mateix.

## Subcontractació

Es preveu la possibilitat de subcontractar.

## Tractament de dades personals

Durant l'execució del contracte l'adjudicatari haurà de tractar dades personals en nom de l'AMB o de tercers en el seu nom. La descripció del tractament de les dades es correspon a:

- Finalitat: assignació de permisos d'accés al nou gestor objecte d'aquesta licitació.
- Tipologia de dades: nom, cognom, departament, codi de treballador, lloc de treball, i adreça de correu electrònic de cada usuari al qual se li atorgui permís d'accés al gestor.



Si així s'ha establert o en el supòsit que l'adjudicatari hagués d'accedir a dades personals responsabilitat de l'AMB o de tercers a qui dona servei, l'adjudicatari assumirà la condició d'encarregat del tractament i haurà de fer-ho amb la finalitat que motiví l'accés, segons les instruccions que li indiqui prèviament l'AMB i segons allò que s'estableix en aquest punt.

L'adjudicatari es compromet a complir amb les previsions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu y del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, i concretament a les obligacions següents:

- a. Dur a terme el tractament de les dades personals i la informació a la qual tingui accés únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el subministrament definides, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- b. Garantir la confidencialitat, reserva i estricta deure de secret respecte a la informació i les dades personals a les quals puguin accedir per a la prestació objecte d'aquesta contractació. L'adjudicatari haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb els seus treballadors i col·laboradors. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà de forma indefinida, fins i tot després de la finalització del contracte.
- c. Garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat a la informació, l'establert en els Plecs Tècnics i en tot cas, pel definit per AMB a l'inici del projecte i durant tota la durada d'aquest. Així com les definides a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, en les previsions que es mantenen vigents, les de l'Esquema Nacional de Seguretat i a totes aquelles que siguin d'aplicació.
- d. No realitzar transferència internacional de les dades i informació responsabilitat de fora de l'Espai Econòmic Europeu.
- e. Notificar qualsevol incident de seguretat amb afectació a dades personals a AMB en un termini no superior a 24 hores a l'adreça electrònica [dpd@amb.cat](mailto:dpd@amb.cat), així com aquelles que s'indiquin a l'inici del contracte.
- f. Excepte l'establert en la clàusula 30 dels presents Plecs, l'empresa adjudicatària no podrà subcontractar cap subministrament o servei objecte de la contractació.

g. En el supòsit que una persona interessada es dirigeixi a l'adjudicatari per exercir els seus drets sobre el tractament de dades personals d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades hi haurà la sol·licitud a Assessoria Jurídica d'AMB en un termini no superior a 5 dies.

h. L'accés i tractament de la informació i dades personals es considera estrictament temporal per a la prestació objecte d'aquesta contractació, sense que concedeixi cap mena de dret o titularitat sobre la informació tractada. En aquest sentit, haurà de retornar o eliminar de forma controlada aquells suports utilitzats per al tractament d'informació i dades personals.

i. L'adjudicatari assumeix la responsabilitat davant d'AMB i de tercers per als possibles danys i perjudicis que pugui rebre com a conseqüència de l'incompliment de les obligacions definides, incloent-hi les possibles sancions per part dels Organismes Reguladors del tractament de dades personals AMB es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació de les obligacions de l'adjudicatari.

S'informa a l'adjudicatari que AMB tractarà les dades personals de les persones que intervenen en el marc objecte d'aquesta contractació per a la gestió de la seva execució. Aquestes dades seran conservades després de la finalització del contracte per garantir el compliment de la legislació i les competències d'AMB. Per a accedir, rectificar, suprimir o exercir la resta dels seus drets adreçant-se a Serveis Jurídics, amb l'assumpte "Exercici de Drets", Àrea Metropolitana de Barcelona, c/ 62, núm. 16-18 edifici A - Zona Franca 08040 Barcelona o bé per instància genèrica del portal web.

L'adjudicatari resta obligat al compliment íntegre de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, en particular del que disposa el Reglamento General de Protección de Datos i la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, així com de les instruccions que, en la seva condició de responsable del tractament, pugui dictar l'òrgan de contractació.

A aquests efectes, l'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregat del tractament, i haurà de complir amb les obligacions que li corresponen d'acord amb la normativa aplicable i amb el que s'estableixi en el corresponent acord d'encàrrec de tractament.

El compliment d'aquestes obligacions té la consideració d'obligació essencial del contracte, de manera que el seu incompliment podrà ser causa de resolució del



contracte, sens perjudici de la imposició de les penalitats que, si escau, es puguin establir.

### Penalitats per mora i altres penalitzacions

Per a la gestió i seguiment de la prestació de serveis per part de l'adjudicatari s'han definit un mínim de Acords de Nivell de Servei (en endavant ANS) que son d'obligat compliment en el servei de manteniment no evolutiu.

El seguiment del compliment dels ANS es farà mensualment i en cas que no s'acompleixin s'aplicaran les penalitats següents:

#### NIVELLS DE PENALITAT APLICABLES I FALTES ESPECÍFIQUES:

Percentatge de penalitat sobre l'import mensual facturat de la part fixa (manteniment no evolutiu).

- Crítica: Màxim 10 %
- Greu: Màxim 8 %
- Lleu: Màxim 4 %

Faltes crítiques (5% de penalització per cada incompliment):

- Incompliment d'un ANS qualificat com a crític durant el mateix mes.
- Incompliment d'un mateix ANS qualificat com a crític durant quatre mesos consecutius.
- Reiteració de 3 faltes crítiques dos mesos consecutius.

Faltes greus (3% de penalització per cada incompliment):

- Incompliment de tres o més ANS No Crítics en un mateix mes.
- Incompliment d'un mateix ANS No Crític durant quatre mesos consecutius.
- Incompliment d'un ANS crític durant dos mesos consecutius.
- No tenir la documentació tècnica i operativa del servei actualitzada com a resultat d'una revisió per part de l'AMB.
- Reiteració de tres faltes lleus dos mesos consecutius.

Faltes lleus (1% de penalització per cada incompliment):

- Incompliment d'un ANS No Crític un mateix mes.
- Incompliment d'un mateix ANS No Crític durant dos mesos consecutius.
- Un incompliment en la entrega de un informe periòdic del Servei.

## Revisió de preus

No es contempla la revisió de preus.

## Termini de garantia

Les tasques del contracte tindran una garantia de 12 mesos a partir de la finalització del contracte.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap mena de cost per a l'AMB. Els nivells de servei (temps de resposta i temps de resolució) seran els mateixos indicats per les tasques de manteniment correctiu.

## Cessió del contracte

El Plec de clàusules administratives particulars no haurà de preveure la cessió del contracte.

## Obligació de subrogació

El Plec de clàusules administratives particulars no haurà de preveure la subrogació obligatòria del contracte.