Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT)
Direcció de Serveis d'Innovació i Tecnologies de Ciutat

Informe Justificatiu del contracte per l'evolució, renovació i manteniment de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

ÍNDEX

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE 4

2. OBJECTE DEL CONTRACTE 5

3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS 7

4. DURADA I CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE 7

4.1 DURADA DEL CONTRACTE 7

4.2 CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE 8

4.3 METODOLOGIA I JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS 10

5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE 11

5.1. IMPORTS MÀXIMS DE MODIFICACIÓ 11

5.2. CAUSES DE MODIFICACIÓ CONTRACTUAL 11

5.3. METODOLOGIA PER LA MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE 12

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) 12

7. PRÒRROGA DEL CONTRACTE 12

8. REVISIÓ DE PREUS 13

9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES 13

9.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR.....(FINS A 40 PUNTS) 14

9.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA.....(FINS A 60 PUNTS) 20

10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA 23

10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA 24

10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL 24

11. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ 27

12. SUBCONTRACTACIÓ 27

13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE 28

14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE 28

14.1. EL PAGAMENT DIRECTE DEL PREU A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES 29

14.2. L'ACREDITACIÓ DE PAGAMENT EN TERMINI DE PAGAMENT A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES 29

14.3. MANTENIMENT DE LES CONDICIONS LABORALS DE LES PERSONES QUE EXECUTEN EL CONTRACTE DURANT TOT EL PERÍODE CONTRACTUAL 29

14.4. MESURA SOCIAL.- PLA O MESURES D'IGUALTAT 29

14.5. COMUNICACIÓ INCLUSIVA 30
14.6. CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL 31
14.7. RECOLLIDA DE DADES DESAGREGADES PER SEXE 31
14.8. MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE 32
15. LOPDIGDD ***33***
16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS ***33***
17. PROPOSTA ***34***
18. ANNEX I. JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE ***35***

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT, IDONEÏTAT I EFICIÈNCIA DEL CONTRACTE

L'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant, BIT) és l'organisme autònom que té com objectiu subministrar els serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona, i de forma específica els destinats a proporcionar els serveis a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant, la DIAC).

La DIAC és la responsable del sistema de canals i mitjans a través dels quals l'Ajuntament dona resposta a les demandes d'informació i orientació a la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals. La DIAC té la missió de fer àgil, senzilla i transparent la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament i que els ciutadans puguin exercir els seus drets i deures de la manera més fàcil i efectiva.

El Servei d'Atenció a l'Usuari (en endavant, SAU) és l'encarregat de proporcionar informació i suport tècnic sobre els serveis de les tecnologies de la informació (TIC) a usuaris de tot l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut Municipal d'Hisenda (en endavant, IMH) disposa d'un telèfon, telèfon de l'internauta, de suport als seus usuaris web i d'un telèfon de suport a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (en endavant, OACs) i al servei 010.

La Plataforma Multicanal d'Atenció Ciutadana (en endavant, PMAC) és el component tecnològic que dona suport a:

- Serveis telefònics diversos, respostes al correu electrònic i altres canals de comunicació habilitats a l'efecte, utilitzats pel Servei d'Atenció Telefònica (SAT) qui presta els serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, recollida de queixes i suggeriments, adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona, a través de diferents números de contacte, inclòs el servei de Centraleta de l'Ajuntament de Barcelona que atén tant trucades externes com internes del personal de l'Ajuntament.
- El servei telefònic del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU).
- El servei telefònic de suport de l'IMH.

BIT és l'Organisme Autònom de l'Ajuntament de Barcelona encarregat, entre d'altres tasques, de la gestió i el manteniment de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals i, en particular, de la PMAC.

El vigent contracte de la PMAC finalitza el proper 22 de febrer de 2027, amb numero de contracte 21000113, que té per objecte el subministrament i serveis associats a l'evolució i renovació de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, inclosos els serveis de manteniment, administració i explotació de la mateixa.

L'actual plataforma multicanal PMAC està constituïda per un conjunt de servidors que sustenten la plataforma Cisco UCCE (*Unified Contact Center Enterprise*). Aquesta plataforma es troba en el final del seu cicle de vida per part del fabricant, previst per finals del 2027, amb la qual cosa no es publiquen paquets de servei per resoldre problemes funcionals o forats de seguretat que puguin aparèixer en els mòduls UCCE, CVP, Finesse, CUIC i CCMP, quedant la plataforma fora de suport tècnic del fabricant a finals del 2027, amb la qual cosa el fabricant no oferirà solucions a potencials problemes de

programari i no es podrà renovar cap llicència. Es considera, per tant, que la plataforma actual es quedarà obsoleta i fora de suport en un termini de temps reduït.

Per a seguir oferint aquests serveis d'interès públic als ciutadans (Serveis d´atenció telefònica junt amb serveis d´atenció telemàtica) així com per ampliar la seva capacitat i afrontar els nous reptes tecnològics requerits per a proveir de nous serveis d'informació i de tramitació al ciutadà, es proposa l'evolució de la plataforma tecnològica actual i la provisió dels serveis professionals necessaris de manera que els subministraments i serveis associats fruit de la present licitació puguin respondre adientment a les necessitats d'ampliació dels serveis per als ciutadans al llarg del període de contractació de 3 anys.

En conseqüència, atesa la situació d'obsolescència de la plataforma vigent, tan en hardware com en les versions de software, es licita el subministrament d'una nova plataforma de la PMAC, l'administració de l'actual plataforma fins a la posta en producció de la nova, i la posterior administració, i explotació d'aquesta nova.

L'interès públic del contracte és de seguir disposant del servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, essencial per a la seva ciutadania i empreses.

A més a més, aquest contracte promou l'eficiència, i, a tal efecte inclou els termes acordats en l'execució dels processos de contractació pública, afavorint l'agilització de tràmits, així, com la valoració de la incorporació de consideracions socials com aspectes positius en aquest procediment de contractació pública, afavorint alhora la participació de la petita i mitjana empresa i l'accés sense cost a la informació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és l'evolució i renovació de l'actual Plataforma Multicanal d'Atenció Ciutadana (PMAC), basada en UCCE del fabricant Cisco, a una versió actualitzada, i el manteniment i explotació de la mateixa, així com de la plataforma actual fins a la posada en producció de la nova plataforma, i de tots els serveis, funcionalitats i integracions.

L'abast de l'objecte del contracte es troba especificat de manera exhaustiva a la clàusula 3 i concordants del plec de prescripcions tècniques.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. 72267100-0 (Mantenimiento de software de tecnología de la información).

L'objecte d'aquest contracte no es divideix en lots perquè no es donen les condicions tècniques per a una eventual dispersió o descoordinació de les prestacions incloses en l'objecte del present contracte, que garanteixin l'obtenció d'ofertes més avantatjoses per a la correcta execució pública de les mateixes, ni tampoc es pot considerar adequat als interessos públics que formin part d'una unitat funcional amb altres prestacions que es pugui arribar a licitar en breu des d'aquesta direcció.

Una eventual divisió en lots, atenent per exemple al manteniment del maquinari, al programari o les tasques d'actualització de versions, introduiria uns riscos no assumibles per a l'Administració, basant-se en els següents motius de caràcter estrictament tècnic:

Unitat funcional indissoluble i interdependència tecnològica

La plataforma actual, Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), utilitza una arquitectura altament integrada composta per mòduls específics del fabricant Cisco: Cisco Unified Border Element (CUBE), Cisco Unified Communications Manager (CUCM) versió 12.6, Cisco Outbound Option, Cisco Unified Intelligence Center (CUIC), Cisco Finesse...

La renovació tecnològica preveu la migració i actualització d'aquests sistemes cap a una versió 15 més actualitzada. Per a la renovació es preveu instal·lar un nou equipament en paral·lel i configurar-lo a partir de la plataforma actual, per garantir la continuïtat del servei.

Aquesta estratègia de desplegament en paral·lel exigeix una coordinació absoluta i mil·limètrica: l'empresa adjudicatària ha d'extreure les configuracions, rutes d'encaminament de trucades i perfils d'agents de la plataforma en producció (objecte del manteniment) per bolcar-los i replicar-los exactament en el nou entorn abans de fer la commutació definitiva.

No és viable que una empresa s'encarregui del manteniment ordinari i una altra diferent de la instal·lació en paral·lel, ja que qualsevol canvi o incidència en el dia a dia de la plataforma actual ha de quedar immediatament reflectit en el nou equipament per evitar la pèrdua de dades o el tall del servei d'atenció ciutadana en el moment del canvi.

Risc de dilució de responsabilitats davant d'incidències en un servei crític

Si el manteniment ordinari i el projecte de renovació tecnològica fossin adjudicats a empreses diferents, es generaria un alt risc de conflicte competencial i de dilució de responsabilitats en cas de fallada de la plataforma. Davant d'una caiguda del servei de Call Center, es podria produir una situació de bloqueig tècnic on el proveïdor de manteniment imputés l'error a les tasques de renovació executades per l'altre lot, i viceversa.

Atesa la naturalesa essencial d'aquest canal d'atenció ciutadana, l'Administració necessita disposar d'un **interlocutor únic** que assumeixi la responsabilitat global del funcionament de la plataforma de punta a punta, garantint així un servei continuat sense interrupcions tècniques.

Exigència de suport oficial integrat del fabricant (Cisco SmartNet)

Per garantir la resolució d'errors de codi o vulnerabilitats de seguretat, és imprescindible comptar amb el suport directe de tercer nivell del fabricant (**Cisco SmartNet**). Les llicències i els contractes de suport associats als números de sèrie del maquinari i subscripcions de programari formen un bloc unificat vinculat a un únic perfil de client (*Smart Account*).

La gestió fraccionada d'aquestes llicències i d'aquests canals de suport oficial a través de diversos contractistes trencaria la cadena d'escalat tècnic amb el fabricant, podent invalidar les condicions de garantia del propi ecosistema de Cisco.

Alta especialització i certificació requerida de l'equip humà

L'execució d'aquest contracte requereix obligatòriament que el personal tècnic adscrit disposi de certificacions oficials vigents expedides pel propi fabricant, certificacions tècniques de nivell avançat amb els seus productes, a fi i efecte de garantir el domini tecnològic adequat. A més, el proveïdor ha

de disposar del Certificat de la plataforma UCCE (Unified Contact Center Enterprise Authorization) del fabricant per poder disposar del seu suport.

En tractar-se d'un servei d'alta enginyeria centrat en una única tecnologia de mercat tancada, no existeix un fragment de la prestació que es pugui aïllar per permetre la participació de petites empreses que no comptin amb aquest alt nivell d'homologació de Cisco.

Així, una possible divisió en lots d'aquest contracte perjudicaria greument la correcta execució de les prestacions des del punt de vista tècnic i operatiu, augmentant el risc de talls en l'atenció ciutadana i encarint els costos de coordinació per a l'Administració.

La licitació de forma unitària és l'única via que garanteix la unitat funcional, la interoperabilitat del programari de Cisco, la continuïtat del suport del fabricant i la determinació clara de responsabilitats davant de qualsevol incidència.

3. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ EXTERNA I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

BIT no disposa actualment de suficients recursos humans ni materials propis per a realitzar les tasques objecte del contracte, el subministrament del material requerit, la seva instal·lació, configuració i evolució de la plataforma, així com el manteniment i explotació de la mateixa.

És per això que es proposa la contractació dels serveis objecte d'aquest contracte pel procediment obert, tot entenent que d'aquesta forma es garanteix la màxima concurrència i competitivitat per obtenir les millors condicions econòmiques i tècniques.

4. DURADA I CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

4.1 DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia 1 de juliol de 2027 o el dia següent al de la seva formalització, si aquest fos posterior, i tindrà una durada de 36 mesos.

Durant el període inicial de 3 mesos es durà a terme la transició de serveis entre l'empresa adjudicatària sortint del contracte actualment vigent i l'empresa adjudicatària entrant que resulti d'aquesta licitació.

En cas de continuïtat de l'empresa proveïdora segons els supòsits detallats a l'apartat 6. Fase de transició, no existirà aquest període de transició.

La fase de transició, si es donés el cas, serà sense cost per BIT, per tant l'empresa adjudicatària entrant no podrà emetre cap factura per les tasques efectuades durant l'esmentada fase.

Així mateix durant aquests primers 3 mesos l'empresa adjudicatària entrant iniciarà les prestacions corresponents únicament a la part de subministrament i implantació de l'evolució de la plataforma i subministrament del llicenciament.

Així, el manteniment i explotació de la plataforma per part de l'empresa adjudicatària entrant iniciarà l'1 d'octubre de 2027, o, en cas de ser formalitzat més tard, a partir del dia següent a la seva formalització.

4.2 CÀLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

L'import de licitació del contracte és de 5.097.653,54 € (IVA inclòs), dels quals 4.212.936,81 € corresponen al pressupost net i 884.716,73 € en concepte d'IVA al tipus del 21% vigent.

Any	Pressupost net	IVA	Import total
2027	833.584,00 €	175.052,64 €	1.008.636,64 €
2028	1.545.079,92 €	324.466,78 €	1.869.546,70 €
2029	1.352.590,37 €	284.043,98 €	1.636.634,35 €
2030	481.682,52 €	101.153,33 €	582.835,85 €
Total	**4.212.936,81 €**	**884.716,73 €**	**5.097.653,54 €**

El sistema de determinació de preus és mixt.

Pel que respecta a les prestacions corresponents al subministrament i implantació de l'evolució de la plataforma, pregunta oberta i explotació i manteniment es determina a tant alçat.

Aquesta part del contracte es finança amb càrrec als capítols 6 (PIM P.11.6178.01) i 2 dels exercicis 2027 a 2030 de BIT amb la distribució pressupostària següent:

Any	Pressupost net	IVA	Import total
2027	811.561,00 €	170.427,81 €	981.988,81 €
2028	1.456.989,00 €	305.967,69 €	1.762.956,69 €
2029	1.264.499,45 €	265.544,88 €	1.530.044,33 €
2030	437.637,36 €	91.903,85 €	529.541,21 €
Total	3.970.686,81 €	833.844,23 €	4.804.531,04 €

Distribució de pressupost per capítol i any:

Any	Capítol	Import Net	IVA	Import total
2027	II	41.550,00 €	8.725,50 €	50.275,50 €
2027	VI	770.011,00 €	161.702,31 €	931.713,31 €
2028	II	166.194,96 €	34.900,94 €	201.095,90 €
2028	VI	1.290.794,04 €	271.066,75 €	1.561.860,79 €
2029	II	166.194,96 €	34.900,94 €	201.095,90 €
2029	VI	1.098.304,49 €	230.643,94 €	1.328.948,43 €
2030	II	83.096,22 €	17.450,21 €	100.546,43 €
2030	VI	354.541,14 €	74.453,64 €	428.994,78 €
Total		**3.970.686,81 €**	**833.844,23 €**	**4.804.531,04 €**

L'oferta a tant alçat de les empreses licitadores en cap cas podran superar de manera individual els següents imports pel que respecta a les prestacions que engloba:

Prestació	Total IVA exclòs
Evolució de versió de la plataforma (infraestructura harware)	1.042.676,79 €
Evolució de versió de la plataforma (infraestructura software, llicències i implantació i Nous serveis (pregunta oberta))	2.470.973,88 €
Explotació i manteniment	457.036,14 €

La prestació de projectes d'enginyeria per evolutius de negoci (evolutius) serà mitjançant preus unitaris, per tant l'import de licitació actuarà com a límit de despesa i coincidirà amb l'import d'adjudicació, el qual s'anirà consumint en funció dels subministraments que efectivament realitzi l'empresa adjudicatària.

D'acord amb la previsió de la Disposició addicional 33a LCSP, la quantia d'aquesta partida del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquesta partida del contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa adjudicatària aplicant el preu unitari ofert.

D'acord amb la previsió de l'article 16.3.a) LCSP, l'Institut no resta obligat a exhaurir aquesta part del pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

Any	Pressupost net	IVA	Import total
2027	22.023,00 €	4.624,83 €	26.647,83 €
2028	88.090,92 €	18.499,09 €	106.590,01 €
2029	88.090,92 €	18.499,09 €	106.590,01 €
2030	44.045,16 €	9.249,49 €	53.294,65 €
Total	**242.250,00 €**	**50.872,50 €**	**293.122,50 €**

Aquesta part del contracte es finançarà íntegrament amb càrrec al capítol 6 (PIM P.11.6178.01) i s'ha determinat a partir del número d'hores estimades per anualitat de la següent manera:

Any	Volumetria
2027	260 hores
2028	1.036 hores
2029	1.036 hores
2030	518 hores
Total	2.850 hores

El preu unitari pel servei d'hores d'evolutius que ofereixi el licitador no podran superar el següent import unitari màxim/hora (IVA exclòs):

Servei evolutius	Preu/hora màxim IVA exclòs
Preu/hora net	85,00 €

El desglossament conjunt de totes les prestacions objecte del contracte es desglossen seguidament per capítols:

Concepte	2027	2028	2029	2030	Total sense IVA
Evolució de versió de la plataforma (infraestructura harware)	354.430,72 €	344.123,04 €	344.123,03 €	0,00 €	**1.042.676,79 €**
Evolució de versió de la plataforma (infraestructura software, llicències i implantació)	400.112,28 €	915.729,12 €	723.239,58 €	339.067,26 €	**2.378.148,24 €**
Nous serveis (pregunta oberta)**	15.468,00 €	30.941,88 €	30.941,88 €	15.473,88 €	**92.825,64 €**
Evolutius***	22.023,00 €	88.090,92 €	88.090,92 €	44.045,16 €	**242.250,00 €**
Capítol 6 sense IVA	**792.034,00 €**	**1.378.884,96 €**	**1.186.395,41 €**	**398.586,30 €**	**3.755.900,67 €**
Capítol 6 (IVA Inclòs)	958.361,14 €	1.668.450,80 €	1.435.538,45 €	482.289,42 €	**4.544.639,81 €**
Explotació i manteniment	41.550,00 €	166.194,96 €	166.194,96 €	83.096,22 €	**457.036,14 €**
Capítol 2 sense IVA	**41.550,00 €**	**166.194,96 €**	**166.194,96 €**	**83.096,22 €**	**457.036,14 €**
Capítol 2 (IVA Inclòs)	50.275,50 €	201.095,90 €	201.095,90 €	100.546,43 €	**553.013,73 €**
Total sense IVA	**833.584,00 €**	**1.545.079,92 €**	**1.352.590,37 €**	**481.682,52 €**	**4.212.936,81 €**
TOTAL (IVA Inclòs)	**1.008.636,64 €**	**1.869.546,70 €**	**1.636.634,35 €**	**582.835,85 €**	**5.097.653,54 €**

Com a inversió, dins el capítol VI s'inclou tot el subministrament de hardware, les llicències per l'ús d'aquest hardware, aquelles llicències associades al servei de la pròpia plataforma PMAC (*), les llicències vinculades a l'agent virtual amb IA per a l'atenció automatitzada amb llenguatge natural del 010 (**) i el servei d'evolutius que engloba el desenvolupament, implantació i configuració de noves funcionalitats durant l'execució (***).

4.3 METODOLOGIA I JUSTIFICACIÓ DE LA DETERMINACIÓ DE PREUS

La determinació del pressupost base de licitació es justifica a l'Annex I de justificació del preu del contracte que acompanya aquest informe.

5. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte, un cop adjudicat i al llarg de la seva durada, pot ser modificat en les següents condicions i per les següents causes o circumstàncies previstes i precises.

5.1. IMPORTS MÀXIMS DE MODIFICACIÓ

El percentatge màxim d'ampliació és del 15 % de l'import del contracte. Els imports màxims definitius, admesos a modificació, s'obtindran després d'aplicar la possible baixa licitatòria que l'empresa adjudicatària efectuï en la seva oferta.

Import del contracte, IVA exclòs	Percentatge d'ampliació	Import total d'ampliació (IVA exclòs)
4.212.936,81 €	15%	631.940,53 €

5.2. CAUSES DE MODIFICACIÓ CONTRACTUAL

La plataforma PMAC s'ha dissenyat considerant que les necessitats de la DIAC, IMH, SAU i la resta d'entitats poden canviar durant el període del contracte, tan des del punt de vista de la capacitat de la plataforma, com dels serveis que pot oferir. A més l'evolució dels serveis actual de plataforma poden esdevenir noves necessitats no contemplades.

La concurrència de les següents circumstàncies o causes previstes podrà donar lloc a modificacions contractuals:

1. Durant l'execució del contracte, per un increment del nombre de les llicències inicialment previstes, necessitats addicionals de dotar de major capacitat als serveis definits en el plec, increment del nombre d'agents, hores d'evolutius, sempre que les necessitats reals dels ítems de la plataforma siguin superiors a les estimades inicialment.
2. Durant l'execució del contracte, la constant evolució tecnològica actual podria generar noves necessitats de serveis per part de l'Ajuntament en el decurs dels propers 3 anys, que requeririen realitzar modificacions o ampliacions tecnològiques per poder assumir aquestes noves necessitats d'atenció cap a la ciutadania. Tals com, la implantació de nous serveis de la plataforma per integrar noves formes d'establir comunicacions cap als ciutadans i evolució en la gestió de tràmits per integracions de plataformes per agilitzar i optimitzar la gestió municipal. Noves funcionalitats que esdevinguin per canvis normatius o bé disfuncions en la plataforma actual que requereixin modificacions en la infraestructura per garantir el servei.
3. Durant l'execució del contracte, per problemes d'obsolescència sobrevinguda i fora de manteniment que obliguin a evolucionar la plataforma cap a la substitució o evolució de l'equipament actual, hardware, llicències i desenvolupament funcional per mantenir el servei actual d'atenció.
4. Pel cas que l'estratègia municipal determinés l'evolució cap a l'entorn cloud , s'haurà de modificar el contracte de manera obligada determinant durant la migració determinats canvis tecnològics i funcionals: nous canals digitals, noves integracions, noves funcionalitats, noves llicències, nou equipament, ampliació emmagatzematge incorporació de nous serveis cognitius d'IA, increment de costos derivats de la tarificació del trànsit i consum dels serveis clouds.

5. Situacions d'emergència, esdeveniments imprevistos, de caràcter natural tals com inundacions, terratrèmols, situacions adverses climàtiques, de caràcter sanitari com epidèmies, pandèmies o incidents amb múltiples víctimes, de seguretat com atemptats terroristes, disturbis greus o actes de sabotatge a infraestructures crítiques de ciutat, ciberatacs que comprometin la disponibilitat de serveis crítics etc..,que poden requerir necessitats addicionals de serveis i modificacions en la plataforma per garantir el servei d'atenció a la ciutadania.

5.3. METODOLOGIA PER LA MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Pel càlcul de les modificacions es tindrà en consideració els preus unitaris oferts als efectes de possibles modificacions de l'Excel "Model de proposta.xlsx" d'acord amb les necessitats d'incorporació de nous elements no previstos inicialment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El Valor Estimat del Contracte (V.E.C.) és de **5.808.242,36 €** segons la distribució per anualitats i conceptes que es mostra a la taula següent:

Any	VE Prestació	VE Pròrrogues	VE modificacions amb increment econòmic	VEC TOTAL
2027	833.584,00 €	0,00 €	126.388,11 €	959.972,11 €
2028	1.545.079,92 €	0,00 €	126.388,11 €	1.671.468,03 €
2029	1.352.590,37 €	0,00 €	126.388,11 €	1.478.978,48 €
2030	481.682,52 €	481.682,52 €	126.388,10 €	1.089.753,14 €
2031	0,00 €	481.682,52 €	126.388,10 €	608.070,62 €
Total	**4.212.936,81 €**	**963.365,04 €**	**631.940,53 €**	**5.808.242,36 €**

7. PRÒRROGA DEL CONTRACTE

La vigència del present contracte podrà prorrogar-se per acord de l'òrgan de contractació, comunicant-se l'avís d'aquesta voluntat de prorrogar al contractista dos mesos abans de la finalització de la vigència inicial del contracte o de les seves pròrrogues, fins a un màxim de 12 mesos. Aquest acord de l'òrgan de contractació serà obligatori per a l'empresari.

D'acord amb l'establert a l'article 29.4 de la LCSP, quan al venciment d'aquest contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació a realitzar per part del contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevistos per a l'òrgan de contractació produïdes en el decurs del procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per a no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que s'iniciï l'execució del nou contracte, i, en tot cas per un període màxim de nou

mesos, sense modificar les restants condicions del contracte, sempre i quan l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte a la data de finalització del contracte originari.

La pròrroga inclou, per una part l'explotació i manteniment del servei, i per l'altra, les llicències associades al propi servei de la plataforma PMAC, les llicències vinculades a l'agent virtual amb IA per a l'atenció automatitzada amb llenguatge natural del 010 i el servei d'evolutius que engloba el desenvolupament, implantació i configuració de noves funcionalitats.

Any	Període	Capítol	Pressupost net	IVA	Import total
2030	Del 01/7/2030 al 31/12/2030	II	83.096,22 €	17.450,21 €	100.546,43 €
2030	Del 01/7/2030 al 31/12/2030	VI	398.586,30 €	83.703,12 €	482.289,42 €
2031	Del 01/01/2031 al 30/06/2031	II	83.096,22 €	17.450,21 €	100.546,43 €
2031	Del 01/01/2031 al 30/06/2031	VI	398.586,30 €	83.703,12 €	482.289,42 €

8. REVISIÓ DE PREUS

Ateses les característiques del contracte l'empresa adjudicatària no tindrà cap dret per a la revisió de preus.

9. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

L'adjudicació d'aquest contracte estarà subjecte a regulació harmonitzada i tramitació ordinària.

En virtut d'allò exigit en l'art. 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic es justifica el següent:

1. Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert (art. 156 i ss de la LCSP), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat, i conseqüentment permet afavorir la major concurrència d'interessats possibles.
2. Que la valoració de les proposicions per determinar l'oferta més avantatjosa atendrà a una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu, tal com estableix l'art. 145.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic) .

Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:

La puntuació màxima serà de **100 punts**.

9.1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR.....(FINS A 40 PUNTS)

Els criteris tècnics sotmesos a judici de valor són aquells que poden presentar múltiples alternatives, i que cada licitador exposarà d'una forma diferent. Es valoraran les propostes que impliquin millores sobre la prestació dels serveis sol·licitats i/o la forma com aquests serveis es presten.

La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors. Es valorarà cada subcriteri com a alt, mig o baix en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.

A nivell general i d'aplicació a tots els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valorar, es valorarà a partir de l'enteniment del Plec de Prescripcions Tècniques, de l'abast i el servei específic del contracte i la seva aplicació en millores i idees a aplicar sobre el servei. No es tindrà en consideració la còpia directa d'elements o apartats del Plec de Prescripcions Tècniques, i es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al Plec de Prescripcions Tècniques i la seva tipologia, així com pel context de treball detallat (eines i procediments).

Sistema de valoració ponderat:

1. La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors. Es valorarà cada subcriteri com a alt, mig-alt, mig o baix en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.

2. S'identificarà, relacionarà i avaluarà el conjunt d'elements avantatjosos objecte de valoració en cada criteri, d'acord amb els subcriteris següents:

    a. **Detallada**: Es considera que la proposta té la concreció, profunditat i particularitat suficient i desenvolupa tècnicament i funcionalment els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris avaluats.
    b. **Coherent:** Es considera que tota la descripció realitzada per avaluar el propi criteri, tant aspectes tècnics, com funcionals, de gestió o planificació encaixen entre sí i amb els requisits establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques. Per tant, ha de permetre verificar que la proposta s'argumenta d'una forma racional i lògica en el seu conjunt.
    c. **Viable:** Es considera que la proposta és viable quan és factible dur-la a terme en el context descrit al Plec de Prescripcions Tècniques. Ha de quedar demostrat que les propostes realitzades podrien disposar dels recursos humans i materials per dur-les a terme de la forma més eficient i eficaç possible i que tindrien encaix en el context presentat.
    d. **Aporta Valor:** Es considera que la proposta aporta valor quan es tradueix en un impacte rellevant sobre la pròpia prestació del servei i/o al conjunt de sistemes d'informació a mantenir i transformar. Per tant, hauran de mostrar que aporta un valor afegit o millora en la prestació del servei.

Els subcriteris seran valorats d'acord amb la taula següent, que aplicarà els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima:

Concepte	Nivell d'adequació			
	Alt	Mig-Alt	Mig	Baix
Detallada	100%	70%	40%	10%
Coherent	100%	70%	40%	10%
Viable	100%	70%	40%	10%
Aporta Valor	100%	70%	40%	10%

S'aplicaran els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima de cada subcriteri, en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta d'ofertes.

L'oferta que no assoleixi un nivell mínim d'adequació serà valorada amb 0 punts. El nivell d'adequació el definim:

- **Nivell alt**: Nivell d'adequació superior a l'ordinària.
- **Nivell mig alt:** Nivell d'adequació que supera el nivell mitjà, però que no arriba al nivell d'adequació superior.
- **Nivell mig:** Nivell d'adequació mitjà, entre el nivell superior i el baix.
- **Nivell baix:** Nivell d'adequació, que no arriba al nivell mitjà però que supera el nivell mínim d'adequació.

Els criteris a valorar i les seves puntuacions, fins al màxim de 40 punts, es desglossen a la següent taula:

CRITERI	VALORACIÓ
Proposta tècnica del pla d'instal·lació i migració	Fins a 12 punts
Proposta tècnica del Pla de transició	Fins a 10 punts
Proposta tècnica de la Fase d'explotació	Fins a 10 punts
Proposta tècnica del Pla de devolució	Fins a 4 punts
Proposta tècnica del Pla de formació a BIT	Fins a 2 punts
Proposta tècnica del Pla de qualitat	Fins a 2 punts

- Proposta tècnica del pla d'instal·lació i migració..... Fins a 12 punts

En l'oferta el licitador haurà de presentar un Pla d' instal·lació i migració per sobre dels requeriments mínims exigits a l'apartat 5 Evolució i renovació de la PMAC i migració del servei del plec de prescripcions tècniques que garanteixi el correcte funcionament de la nova plataforma en un temps àgil i eficient.

Les propostes d'instal·lació i migració de la plataforma hauran de tenir el mínim impacte possible en el dia a dia del servei, sense interrupció del mateix i donant continuïtat aquest servei crític. Una

òptima planificació dels processos, tasques, fites i riscos en la fase d'instal·lació i migració serà clau pel propòsit de minimitzar impactes negatius en la renovació i migració del servei.

Les propostes presentaran una descripció esquemàtica de la metodologia, processos, documentació, organització en recursos, riscos, fites i calendari que es detallen en el decurs de l'apartat 5 dels plecs tècnics, i es valorarà específicament que contingui amb especial atenció la següent informació:

- La relació de les tasques i treballs, mecanismes o processos d'implantació de les infraestructures (arquitectura, software, llicències, etc..), la identificació dels riscos i la relació de documentació que s'entregarà en cada tasca del pla d'instal·lació i migració del projecte, disponibilitat dels recursos assignats i el seu correcte dimensionament

- La confecció d'un calendari i planificació de les tasques i accions, amb la visualització del seu ordre consecutiu o simultani tot respectant la integritat de las mateixes i optimitzant la correcte execució i el temps.

- Definició i planificació de les proves prèvies a la posada en marxa que validin el correcte funcionament de la plataforma, els seus serveis i funcionalitats, a més de les solucions i mecanismes d'emergència i contingències davant de qualsevol incidència i/o problema per garantir la continuïtat del servei crític.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Detallada	**3**
Coherent	**3**
Viable	**3**
Aporta Valor	**3**

Justificació: El pla d'instal·lació i migració és un element essencial per garantir que la implantació de la nova plataforma PMAC es realitza amb els màxims nivells de qualitat, disponibilitat i continuïtat del servei. Aquest pla permet minimitzar els riscos inherents a qualsevol procés de transformació tecnològica i assegurar que el servei final ofert als usuaris compleix els requisits funcionals, tècnics i de rendiment establerts.

- Proposta tècnica del Pla de transició.....Fins a 10 punts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que descriguin de manera especifica, coherent, viable i aportant valor, el pla de transició per sobre dels requeriments mínims exigits a l'apartat 6. Fase de transició del plec de prescripcions tècniques. En l'oferta el licitador haurà de presentar un Pla de transició que tingui en consideració les activitats i accions previstes en la fase de transició que garanteixi el correcte funcionament en l'inici d'entrada en vigor del contracte i l'assoliment de tots els coneixements necessaris per a la prestació del servei en fase d'explotació en un temps àgil i eficient.

Es important que l'inici del contracte el nou adjudicatari faci una adequada planificació dels processos, tasques, fites i riscos en les fases de transició, de transferència de coneixement i prestació en transició.

Les propostes hauran de contenir una descripció esquemàtica però completa de la metodologia, processos, documentació, organització en recursos, riscos, fites i calendari que es detallen en el decurs de l'apartat *6. Fase de transició*, i es valorarà específicament que contingui els següents aspectes:

- La relació de les tasques i treballs, mecanismes o processos d'implantació de les infraestructures (arquitectura, software, llicències, etc..), la identificació dels riscos i la relació de documentació que s'entregarà en cada tasca del pla de transició, a més que comportin millores en la definició dels protocols d'actuació, relació i responsabilitats, documentació i automatització.
- La confecció d'un calendari amb les tasques de les fases de transició, amb la visualització del seu ordre consecutiu o simultani tot respectant la integritat de las mateixes.
- La planificació dels recursos humans dedicats en les fases de transició detallant la seva formació, la seva dedicació, la seva organització i els objectius a assolir en les mateixes, a més que comportin millores en la definició dels procediments de comunicació i gestió del canvi, en el moment d'entrega del servei.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Detallada	**2**
Coherent	**2**
Viable	**3**
Aporta Valor	**3**

Justificació: El Pla de Transició és un element fonamental per garantir que la implantació d'una nova plataforma PMAC es realitza de manera ordenada, segura i amb el mínim impacte sobre l'activitat dels usuaris i dels serveis afectats. La seva finalitat principal és assegurar que el canvi des de la situació actual fins al nou entorn es duu a terme mantenint els nivells de qualitat, disponibilitat i rendiment requerits.

- Proposta tècnica de la Fase d'explotació..... Fins a 10 punts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que descriguin de manera detallada, coherent, viable i aportant valor, la proposta tècnica de la fase d'explotació per sobre dels requeriments mínims exigits a l'apartat *7. Fase d'explotació*, apartat *11 Model de prestació del servei*, apartat *12 Recursos humans* i l'apartat *13 de Condicions d'Execució* del plec de prescripcions tècniques. En l'oferta el licitador haurà de presentar una proposta tècnica d'aquesta fase que englobi tots els aspectes indicats i relatius a l'explotació del servei que garanteixi el correcte funcionament de la prestació de servei, específicament haurà de contenir la següent informació:

- El model de prestació del servei, model de relació, equip de treball, Service Manager i serveis de suport.
- La gestió i el manteniment.
- La gestió del servei.
- La gestió de l'inventari i documentació.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Detallada	**2**
Coherent	**2**
Viable	**3**
Aporta Valor	**3**

Justificació: La fase d'explotació és la que aporta valor real a l'organització, ja que és durant aquest període quan la plataforma PMAC presta servei de manera continuada als seus usuaris. Per aquest motiu, la qualitat de la proposta tècnica associada a l'explotació és un factor determinant per garantir la millor relació entre els recursos invertits i la qualitat del servei final obtingut.

- Proposta tècnica sobre el Pla de devolució ..... Fins a 4 punts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que descriguin de manera detallada, coherent, viable i aportant valor, el pla de devolució per sobre dels requeriments mínims exigits a l'apartat *8. Fase de devolució* del plec de prescripcions tècniques. En l'oferta el licitador haurà de presentar un Pla de devolució que tingui en consideració les activitats i accions previstes en la fase de devolució que garanteixi les accions necessàries per tal de dur a terme un correcte traspàs de servei al futur nou proveïdor a la finalització del contracte, traspassant tots els coneixements necessaris per a la prestació del servei en fase de devolució en un temps àgil i eficient.

Es valorarà aquelles propostes que específicament continguin la següent informació:

- La relació de les tasques i treballs, mecanismes o processos d'explotació de les infraestructures (arquitectura, software, llicències, etc..), la identificació dels riscos i la relació de documentació que s'entregarà en cada tasca d'aquest pla, a més que comportin millores en la definició dels protocols d'actuació, relació i responsabilitats, documentació i automatització.
- La planificació i calendari dels recursos humans dedicats en les fases de devolució detallant la seva formació, la seva dedicació, la seva organització i els objectius a assolir en les mateixes, a més que comportin millores en la definició dels procediments de comunicació i gestió del canvi, en el moment d'entrega del servei.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Detallada	**1**

Coherent	**1**
Viable	**1**
Aporta Valor	**1**

Justificació: El Pla de Devolució constitueix un element essencial per garantir la qualitat global del servei durant tot el cicle de vida de la plataforma PMAC. La seva finalitat és assegurar que, a la finalització del contracte o en cas de canvi de proveïdor, l'organització mantingui el control sobre les dades, configuracions, coneixement i serveis, evitant dependències tecnològiques i riscos operatius.

- Proposta tècnica del Pla de formació dels agents, administradors de Negoci i de BIT.....Fins a 2 punts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que descriguin de manera detallada, coherent, viable i aportant valor, el pla de formació sobre dels requeriments mínims exigits a l'apartat *13.7 Pla de formació dels agents, supervisors i administradors del negoci i del BIT* del plec de prescripcions tècniques, per tots els evolutius que s'incorporin durant el contracte i nous serveis, noves funcionalitats, evolució i adquisició de nous coneixements de la plataforma i estat actual de l'art.

Es valorarà aquelles propostes que específicament continguin la següent informació:

- La metodologia educativa, plataformes disponibles per realitzar els cursos, accés a entorns de proves o simulació, disponibilitat, documentació de processos i accés a bases de coneixement, manuals i entorn visual pedagògic .
- La planificació i continguts de la formació basada en la formació contínua de les evolucions i innovacions tecnològiques relatives a la plataforma, funcionalitats enfocada als tècnics del BIT.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Detallada	**0,5**
Coherent	**0,5**
Viable	**0,5**
Aporta Valor	**0,5**

Justificació: El Pla de Formació dels agents, administradors de negoci i de BIT és un factor crític per garantir que la nova plataforma PMAC assoleix els nivells de qualitat, eficàcia i eficiència esperats. La qualitat del servei final no depèn exclusivament de les característiques tècniques de la solució, sinó també de la capacitat dels professionals que l'han d'operar, administrar i gestionar per utilitzar-la de manera adequada i aprofitar tot el seu potencial.

- Per la proposta tècnica del Pla de qualitat..... Fins a 2 punts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que descriguin de manera detallada, coherent, viable i aportant valor, el pla de qualitat sobre els requeriments mínims exigits a l'apartat *13.8 Pla de qualitat* del plec de prescripcions tècniques, assegurant la qualitat de la plataforma, les seves funcionalitats i els procediments.

Ponderació de la puntuació:

Concepte	Puntuació
Detallada	**0,5**
Coherent	**0,5**
Viable	**0,5**
Aporta Valor	**0,5**

Justificació: El Pla de Qualitat és un instrument essencial per garantir que la nova plataforma PMAC compleix de manera contínua els requisits funcionals, tècnics, operatius i de servei establerts per BIT. La seva finalitat és definir els mecanismes de control, seguiment, verificació i millora contínua que permetin assegurar que el servei prestat manté els nivells de qualitat exigits durant tot el seu cicle de vida.

9.2. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA.....(FINS A 60 PUNTS)

a) Pel Preu ofert ..... fins a 35 punts

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació (és a dir, el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs) resultant del sumatori de multiplicar el preu de cada ítem per la seva volumetria, i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gaseta Municipal del dia 5 de març:

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

L'oferta econòmica de cada empresa licitadora als efectes de puntuació serà el resultat d'aplicar els preus establerts per la seva volumetria en l'Excel adjunt "***Model de proposta.xlsx***", pestanya CA3, que als efectes de facturació es desglossarà entre la part de subministrament i implantació de l'evolució de la plataforma, Pregunta Oberta, explotació i manteniment i projectes d'enginyeria per evolutius de negoci (evolutius).

Justificació criteri: Per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte com a criteri directament vinculat a l'objecte del contracte com és el preu a tant alçat sense IVA ofert pels licitadors, tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula anteriorment referenciada.

b) Millora en la quantitat dels següents ítems del model de proposta.....fins a 10 punts.

i. Es valoraran les ofertes que proporcionin 10 llicències addicionals On-Premises UCCE Premium Concurrent Agent (A-FLEX-CCE-P-C) per al servei del SAU.....2 punts.

ii. Es valoraran les ofertes que proporcionin 10 llicències addicionals NU On-Premises Calling Enhanced (A-FLEX-NUPL-E) per al servei del SAU.....1 punt.

iii. Es valoraran les ofertes que proporcionin 20 llicències addicionals CUBE Standard Trunk Session License (A-FLEX-STD-CUBE) per al servei del SAU.....1 punt.

iv. Es valoraran les ofertes que proporcionin 5 llicències addicionals Webex Contact Center Premium Concurrent Agent (A-FLEX-WCC-P-C) dintre del Pilot on cloud .....3 punts.

v. Es valoraran les ofertes que proporcionin 5 llicències addicionals Webex Contact Center Premium Concurrent Agent (A-FLEX-AI-AQMB) dintre del Pilot on cloud .....1 punt.

vi. Es valoraran les ofertes que incrementin en un 5%***** les hores de tècnic respecte a les 2.850 sol·licitades per dur a terme integracions, noves funcionalitats, actualització d'informes més específics per a la millora de campanyes.....2 punts.

*******Aquestes hores addicionalment ofertes seran les primeres en consumir-se i seran sense cost.*

Justificació del criteri: L'increment del nombre de llicències dintre de la prova pilot (iv, v) constitueix una millora de gran valor, ja que permet validar la plataforma en condicions més properes a l'entorn real d'explotació. Aquesta capacitat addicional facilita una avaluació més completa de la solució i aporta informació rellevant per al disseny del futur servei de contact center on cloud.

L'increment de llicències associades al Servei d'Atenció a Usuaris (SAU (i, ii, iii)) de BIT per a l'atenció telefònica dels usuaris a la plataforma PMAC, constitueix una millora que aporta una major capacitat operativa i una millor qualitat del servei prestat, a més, permet disposar de més recursos per gestionar les consultes, incidències i peticions dels usuaris, contribuint directament a una experiència de servei més eficient i satisfactòria.

L'increment d'un 5% de les hores de dedicació tècnica associades als evolutius (vi) facilitarà la implementació de noves integracions i funcionalitats associades a la millora de campanyes. Aquesta ampliació de recursos permetrà incrementar la capacitat operativa de la plataforma per gestionar campanyes ciutadanes més especialitzades i orientades, amb l'objectiu de millorar i optimitzar el servei d'atenció a la ciutadania.

c) Per la millora dels Acords de Nivell de Servei..... fins a 15 punts

Es valoraran les propostes que ofereixin millores als nivells de servei exigits a l'apartat 10 del plec de prescripcions tècniques a raó de:

- Millora en la resolució d'incidències .....fins a 8 punts
    - Millora en el temps de resolució crítica .....1,5 punts per cada hora de millora amb un màxim de 2 hores (màxim 3 punts)
    - Millora temps resolució incidències greus.....0,75 punts per cada hora de millora amb un màxim de 4 hores (màxim 2 punts)
    - Millora temps resolució incidències lleus .....0,375 punts per cada hora de millora amb un màxim de 8 hores (màxim 3 punts)
- Millora en la superació del nivell mensual de disponibilitat ..... fins a 2 punts
    - 0,5 punts per cada dècima de millora (0,1%) fins a un màxim de 0,4%.
- Millora en la superació del nivell anual de disponibilitat ..... fins a 2 punts
    - 0,5 punts per cada centèsima de millora (0,01%) fins a un màxim de 0,04%
- Millora en la resolució de peticions..... fins a 3 punts
    - Millora temps resolució de peticions prioritzades pel BIT ..... 1 punt per cada hora de millora amb un màxim de 2 hores (màxim 2 punt)
    - Millora temps resolució de peticions..... 0,5 punts per cada dia laborable de millora amb un màxim de 2 dies laborables (màxim 1 punt)

Justificació del criteri: Es tindrà en compte com a criteri les millores dels nivells mínims dels Acords de Nivell de Servei exigits en el plec de prescripcions tècniques ja que suposa la reducció de temps en l'assistència tècnica de les incidències, d'una manera raonable, que puguin originar-se en la gestió i manteniment de les diverses plataformes dels sistemes d'Informació municipals fet que incideix directament en la qualitat del servei prestat.

LIMITS PER A LA CONSIDERACIÓ D'OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS.

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

Un diferencial de 10 punts percentuals per sobre de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes totals sobre el preu de licitació o, en el cas d'una única empresa licitadora, un diferencial del 20 % respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, pel càlcul de la mitjana del percentatge de rebaixa de cadascuna de les ofertes sobre el preu de licitació es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior a 5 punts percentuals respecte del percentatge de rebaixa de l'oferta immediatament consecutiva.

Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, pel càlcul de la mitjana del percentatge de rebaixa de les ofertes sobre el preu de licitació s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan el percentatge de rebaixa envers el preu de licitació d'una amb l'altre o de totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior a 5 punts percentuals.

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 establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

A l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes i havent d'aportar els licitadors les corresponents declaracions o documents acreditatius del seu compliment en el moment en què es produeixi l'empat, de conformitat amb allò establert a l'article 147.1 in fine:

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.

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

En cas que l'aplicació d'aquest criteri no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

10. CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Les empreses licitadores han d'acreditar els següents requeriments de solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínims següents, els quals no suposen cap limitació efectiva a la concurrència d'empreses que cal preservar en qualsevol licitació per procediment obert, d'acord amb els paràmetres fixats a la LCSP. En aquest sentit, respecte de la solvència econòmica i financera es fixa el criteri del volum de negocis i, aquest s'estableix en un import inferior a una vegada l'anualitat mitjana del valor estimat del contracte; i, en relació a la solvència tècnica i professional requerida, es fixa la seva acreditació mitjançant la relació dels principals serveis en els darrers tres anys, d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, resultant l'import mínim requerit a les empreses licitadores i, que han de justificar l'any de major execució al voltant del 70% de l'anualitat mitjana del valor estimat del contracte.

Atenent que la proporcionalitat de la solvència esdevé un concepte jurídic indeterminat i, conseqüentment procedeix examinar casuísticament si els paràmetres establerts esdevenen objectivament admissibles en relació a l'objecte del contracte, atenent la seva complexitat tècnica i respectiva dimensió econòmica, entre d'altres possibles circumstàncies, es constata des de la vessant formal constituïda pel principi de legalitat que pel fet de sol·licitar els mínims que fixa la LCSP es justifica directament la proporcionalitat d'aquests requeriments de solvència i, per tant no es perjudica la competitivitat ni es restringeix injustificadament la concurrència de les empreses en condicions d'igualtat, en resultat aquestes exigències del tot adequades a la dimensió econòmica i complexitat tècnica del contracte que comporta la necessitat d'exigir aquest expertise mínim tant a les empreses licitadores com a l'equip a adscriure en ares a garantir la correcta execució de les prestacions a satisfacció de l'administració.

I, per altra banda des de la vessant teleològica de la proporcionalitat que comporta un enjudiciament de l'admissibilitat i idoneïtat dels concrets requisits de solvència, es constata que la solvència requerida no es circumscriu en concret a cap dels sectors possibles amb què acreditar aquesta, podent-se valdre les empreses licitadores tant dels serveis prestats en l'àmbit públic com privat indistintament; així mateix, tampoc es requereix una dilatada ni excessiva experiència professional empresarial ni de l'equip tècnic a adscriure al contracte, de conformitat amb els principis proclamats a l'article 1 de la LCSP, resultant aquesta la necessària i indispensable per assolir l'objectiu que es persegueix amb la consecució d'aquests serveis.

Tenint en compte tot això, entenem que existeix un just equilibri entre la solvència mínima exigida, tant econòmica com tècnica, i un ventall suficientment ampli per tal de garantir la màxima concurrència i competitivitat, tot atenent a que, per sota dels límits mínims establerts, resultaria inviable la correcta execució del contracte, atesa la seva complexitat i els mitjans personals i materials mínimament necessaris.

10.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP 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'activitats de l'empresa, ha de tenir un import mínim de 1.450.000,00 € IVA exclòs.

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

10.2. SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP l'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 1.015.000,00 € euros.

Els licitadors hauran de presentar una relació dels principals treballs o serveis realitzats en els últims tres anys que inclogui imports, dates i destinataris, públics o privats, de serveis de naturalesa igual o similar a l'objecte de la present licitació.

Addicionalment les empreses licitadores hauran de disposar de les certificacions següents:

- Certificat ISO 9001: La norma ISO 9001 defineix un marc de treball per enfocar la gestió d'una organització cap a la satisfacció dels clients, que encaixa amb els objectius de el BIT i l'Ajuntament. Que l'empresa estigui certificada amb aquesta ISO ha de permetre que pugui traslladar al servei als beneficis, metodologies i procediments que aquesta norma de qualitat promulga.

  La disposició de la certificació **ISO 9001** aplicada als serveis d'implantació, operació i manteniment d'una plataforma **Cisco UCCE, com la plataforma PMAC,** constitueix una garantia objectiva que el proveïdor disposa d'un sistema de gestió de la qualitat basat en processos, orientat a la millora contínua.

  En l'àmbit d'un servei de contact center com aquest, la certificació ISO 9001 estableix un estàndard directe sobre la qualitat del servei final pels motius següents:

  - **Assegura la definició, documentació i control dels processos operatius**, incloent la gestió d'incidències, peticions de servei, canvis de configuració, actualitzacions de plataforma i manteniment preventiu i correctiu.
  - **Garanteix la traçabilitat de les actuacions realitzades sobre la plataforma Cisco UCCE**, facilitant l'auditoria dels processos, el control dels riscos operatius i l'anàlisi de causes d'incidències recurrents.
  - **Promou la millora contínua del servei**, mitjançant indicadors de qualitat, revisions periòdiques dels processos i l'establiment de plans d'acció orientats a incrementar la disponibilitat, estabilitat i rendiment de la plataforma.
  - **Assegura una gestió estructurada dels recursos humans i tècnics**, garantint que el personal assignat disposa de les competències, formació i experiència necessàries per operar una infraestructura crítica de contact center.
  - **Redueix el risc de degradació del servei**, establint mecanismes de control preventiu, verificació i validació dels canvis abans de la seva entrada en producció.
  - **Millora el compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA)** gràcies a l'existència de processos estandarditzats de seguiment, mesura i control de la qualitat.
  - **Facilita l'alineament amb els objectius de negoci**, assegurant que el servei de contact center evoluciona de forma coherent amb les necessitats operatives de l'Ajuntament..

  En conseqüència, la disponibilitat de la certificació ISO 9001 en l'adjudicatari responsable de la plataforma Cisco UCCE contribueix directament a obtenir una major qualitat, fiabilitat i eficiència en la prestació del servei, minimitzant riscos operatius i garantint l'aplicació de bones pràctiques de gestió reconegudes internacionalment durant tot el cicle de vida del contracte.

- Certificat per part del fabricant de la plataforma UCCE (Unified Contact Center Enterprise Authorization). Es necessari que el proveïdor disposi d'aquesta certificació del fabricant de la plataforma, ja que és un requisit tècnic establert pel propi fabricant CISCO per poder disposar del seu suport.

La disposició d'aquesta certificació o autorització oficial **Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)** acredita que el proveïdor disposa dels coneixements tècnics, recursos especialitzats i capacitats necessàries per dissenyar, implantar, administrar, evolucionar i donar

suport a una plataforma Cisco UCCE com al PMAC, d'acord amb les directrius i bones pràctiques definides pel fabricant CISCO.

En un entorn de contact center corporatiu de servei crític, aquesta certificació aporta garanties addicionals respecte a la qualitat i fiabilitat del servei pels motius següents:

- **Acredita un elevat nivell d'especialització tècnica** en les tecnologies Cisco UCCE, incloent els components principals de l'arquitectura com ara Unified CCE, CVP (Customer Voice Portal), Finesse, Unified Intelligence Center, ICM, gateways de veu i mecanismes d'alta disponibilitat.
- **Assegura l'aplicació de les millors pràctiques del fabricant**, reduint els riscos derivats de configuracions inadequades, errors de disseny o implementacions no alineades amb les recomanacions oficials de Cisco.
- **Millora la qualitat dels serveis d'implantació i migració**, garantint una planificació adequada de les fases d'integració, proves, posada en producció i estabilització de la plataforma.
- **Incrementa la disponibilitat i la continuïtat del servei**, ja que els equips tècnics acreditats disposen dels coneixements necessaris per gestionar entorns redundats, diagnosticar incidències complexes i minimitzar els temps de resolució.
- **Facilita l'accés directe al suport especialitzat de Cisco**, així com als procediments avançats d'escalat tècnic del fabricant, fet especialment rellevant davant incidències crítiques que puguin afectar l'operativa del contact center.
- **Garanteix la capacitació continuada dels professionals assignats al servei**, atès que les certificacions de Cisco exigeixen la renovació periòdica dels coneixements i l'actualització tecnològica davant noves versions i funcionalitats avançades i evolucionades de la plataforma.
- **Redueix els riscos en els processos d'evolució tecnològica**, actualitzacions de versió i incorporació de noves funcionalitats, assegurant la compatibilitat i estabilitat de l'entorn productiu.
- **Contribueix al compliment dels nivells de servei establerts (SLA)** mitjançant una gestió més eficient de les incidències, una major capacitat de diagnòstic i una resolució més ràpida dels problemes.

En conseqüència, la disposició d'aquesta certificació o autorització **Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)** constitueix una garantia objectiva de competència tècnica especialitzada sobre la plataforma objecte del contracte, aportant major fiabilitat, qualitat operativa, capacitat d'innovació i reducció del risc tecnològic. Aquest fet repercuteix directament en una millor qualitat del servei prestat, i contribueix a garantir l'explotació i evolució de la solució durant tota la vigència del contracte.

A més de les condicions mínimes de solvència que s'han indicat, els participants hauran de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials necessaris, d'acord amb el que disposa al plec de prescripcions tècniques al seu apartat 12. Recursos Humans.

Ateses les característiques del present contracte, l'òrgan de contractació considera que resulten adequades per incorporar a aquest contracte condicions d'execució de caràcter social, d'acord amb

allò previst a l'apartat 1er de l'art. 145.2 de la LCSP; del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i la resta de normativa de desplegament vigent que esdevingui d'aplicació, i, la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març.

11. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

En virtut de l'acord adoptat en sessió ordinària del Consell Rector de l'Institut Municipal d'Informàtica celebrada en data de 24 de febrer de 2025 i publicat al perfil del contractant en data de 26 de febrer de 2025, i de conformitat amb l'art. 326 i la disposició addicional segona de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, la mesa de contractació estarà constituïda per:

- President: Director de Serveis Generals de BIT, o el suplent designat.
- Vocal: Cap del Departament d'Aprovisionament, o el suplent designat.
- Vocal: Un/a Tècnic/a competent en la matèria, o el substitut/a que es designi.
- Vocal: Secretaria Delegada, o qualsevol Lletrat/da de la plantilla de BIT.
- Vocal: Interventor/a delegat/da, o funcionari/ària en qui delegui la Intervenció general.
- Secretari/a: Lletrat/da de la plantilla de BIT, o el/la suplent que es designi.

12. SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als article 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP, la qual cosa no li eximirà de la responsabilitat de la prestació del servei ni del compliment de l'ANS.

L'empresa contractista està obligat a abonar als/a les subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP. D'acord amb les previsions de l'article 217 es podrà verificar el compliment d'aquesta obligació i serà obligatori en els contractes de valor estimat superior a 5 milions d'euros o subcontractació que representi un import superior a 30% del preu.

Per tal d'assegurar el compliment d'obligació del pagament en termini a les empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària ha de presentar la relació detallada i els justificants de pagament establerts a l'article 217.1 LCSP. L'incompliment d'aquestes obligacions es considera falta molt greu amb imposició de les penalitats que corresponguin.

Els/les tercers/es subcontractats/des no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

En cas que els/les tercers/es subcontractats/des tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'empresa adjudicatària ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació (que en donarà publicitat en el perfil de contractant) i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

El contractista està obligat a abonar les empreses subcontractades el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.

El/La responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu a les empreses subcontractades.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractades.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.b) LCSP, el contractista haurà de comunicar per escrit la seva intenció de celebrar els subcontractes, assenyalant la part de la subcontractació que pretén subcontractar i la identitat, dades de contacte i representant o representants legals del/de la subcontractista, i justificant suficientment l'aptitud d'aquest per a executar-la. Aquesta comunicació s'ha d'efectuar posteriorment a l'adjudicació del contracte i com a més tard, quan s'iniciï l'execució del mateix.

Donat que la decisió o necessitat de subcontractació és associada a l'empresa licitadora, en el seu cas a l'empresa adjudicatària, els costos de gestió associats a la pròpia subcontractació, facturació interna, seguiment, coordinació, etc. correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària i no és imputable com a hores del servei. L'única excepció al respecte és la gestió de llicències associades al contracte, tal i com es detalla al plec tècnic.

Aquest requeriment serà idèntic en cas de presentació com a UTE – Unitat Temporal d'Empreses. La gestió interna entre les empreses que formin la UTE no pot ser a càrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

13. CONDICIONS ESSENCIALS DEL CONTRACTE

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que no es porti a terme cap activitat dins de les previstes en els serveis inclosos en aquest contracte que pugui crear algun conflicte i que pugui perjudicar la imatge de BIT. Si se'n produís alguna, a més de ser considerat el rescabalament dels costos, aquesta podria ser motiu de sanció.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte, que no sigui per causes de força major, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a el BIT i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides a l'apartat d'Equip de treball del Plec de Prescripcions Tècniques (Apartat 12); en cas contrari i sense el consentiment de el BIT aquest fet serà susceptible de sanció.

14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 202 LCSP i en concordança amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de data 24 d'abril de 2017, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona; la Instrucció per a l'aplicació de la LCSP, aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 15 de març; i, i la resta de normativa d'aplicació amb vigència actual, s'inclouen al contracte les següents condicions especials d'execució, havent-se dotat de diferents mecanismes el contracte per protegir aquests aspectes.

De caràcter social:

14.1. EL PAGAMENT DIRECTE DEL PREU A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu al contractista principal i amb efectes deslliuradors.

S'estableix aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal, que esdevé d'aplicació obligatòria en tots els contractes en els termes proposats en la Guia de contractació pública social, a l'haver-se reconegut la possibilitat de subcontractació.

14.2. L'ACREDITACIÓ DE PAGAMENT EN TERMINI DE PAGAMENT A LES EMPRESES SUBCONTRACTADES

L'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

Per tal d'efectuar un acurat control de la morositat en la subcontractació, s'estableix aquesta condició especial d'execució.

14.3. MANTENIMENT DE LES CONDICIONS LABORALS DE LES PERSONES QUE EXECUTEN EL CONTRACTE DURANT TOT EL PERÍODE CONTRACTUAL

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició te el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

S'incorpora aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal i preferent en els contractes de serveis, tals com el que esdevé objecte d'aquesta licitació, en què intervenen persones físiques en la seva execució.

14.4. MESURA SOCIAL.- PLA O MESURES D'IGUALTAT

En tots els casos, l'empresa contractista obligada a disposar d'un pla d'igualtat haurà hagut de presentar abans de l'adjudicació el justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte, per tal d'acreditar els requisits previs de participació en la licitació.

Quan l'empresa contractista no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'Igualtat presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, una declaració responsable (model inclòs en el Protocol d'aplicació annex) on hi farà constar aquesta exempció, i l'acompanyarà d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat aplicable a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha elaborat i registrat un Pla d'Igualtat, acompanyarà la declaració del justificant d'inscripció voluntària en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si la contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa contractista presentarà un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.

**S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol elaborat la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.*

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

14.5. COMUNICACIÓ INCLUSIVA

L'empresa contractista ha de garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- L'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, la contractista haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

**S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació i compliment d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.*

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

S'incorpora aquesta condició especial d'execució com a mesura d'aplicació transversal i preferent en els contractes de serveis, tals com el que esdevé objecte d'aquesta licitació, en què intervenen persones físiques en la seva execució.

14.6. CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte una declaració que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un Pla d'Igualtat o altre document estratègic, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Les mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del teletreball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal després de rebre assessorament suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Feminismes i LGTBI que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

14.7. RECOLLIDA DE DADES DESAGREGADES PER SEXE

Per poder fer una anàlisi amb perspectiva de gènere és imprescindible disposar de dades desagregades per sexe de totes les persones que tenen relació amb el servei, ja sigui com a usuàries, proveïdores o personal contractat. La mesura és d'especial significació en tots aquells contractes en què tingui lloc atenció directa a persones usuàries així com en aquells amb mà d'obra intensiva.

L'entitat adjudicatària aportarà totes les dades relatives a les persones amb relació amb la prestació, ja es tracti d'usuaris/àries, proveïdores o personal contractat, que li siguin requerides per l'òrgan de contractació durant l'execució del contracte, desagregades per sexe.

14.8. MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE

Sempre i quan el personal adscrit a l'execució del contracte sigui com a mínim de 5 persones, l'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures podran consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

**S'annexa al plec de clàusules administratives particulars el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació de les Clàusules Socials d'Igualtat de Gènere.*

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció especifica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

En el termini de deu dies posteriors a la formalització del contracte l'empresa entrega a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o mesures en relació amb les persones treballadores que executen el contracte que ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Si l'empresa contractista justifica la impossibilitat d'aportació del pla o de les mesures, l'Administració municipal ha d'aportar el suport suficient perquè pugui dissenyar i aplicar aquestes mesures concretes en el contracte públic municipal.

L'incompliment d'aquesta condició d'execució contractual es qualifica com a falta molt greu i comportarà l'adopció de les penalitzacions econòmiques que es corresponguin segons les previsions que s'estableixen en l'apartat de faltes i sancions. Alternativament, podran suposar l'extinció del contracte.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

Justificació de les condicions especials d'execució relacionades amb l'objecte del contracte

Es justifica l'exigibilitat d'aquestes mesures pel fet que els objectius del contracte i els serveis inclosos en el seu abast preveuen la possibilitat de subcontractació i per tant es justifica la conveniència de les mesures sobre el pagament a empreses subcontractades.

Les persones són el principal element de prestació de serveis i en aquest contracte, en què es requereixen equips professionals, cal extremar les garanties laborals necessàries perquè tant l'empresa adjudicatària com les possibles empreses subcontractades vetllin per el benestar dels seus treballadors, evitin pràctiques discriminatòries tant per raó de sexe, raça, religió o altres i fomentin la igualtat i permetin la conciliació.

En conclusió, el requeriment de les condicions especials d'execució enumerades en aquest apartat, pel què fa al seu caràcter eminentment social, ve especialment motivat pel fet que

l'Ajuntament de Barcelona vol garantir que en les contractacions corporatives municipals que es promouen no es permeti que es donin situacions laborals injustes o d'explotació de les persones que presten serveis per a l'AJB. Així doncs, mitjançant aquesta exigència no només es compleix amb l'imperatiu legal exigit per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, sinó que el seu degut compliment en el marc de l'execució del contracte que ens ocupa guarda intrínseca relació no tant sols amb el seu objecte i abast, sinó també amb la finalitat que es vol assolir que no és altra que la de complir d'una manera efectiva i real amb la implementació de polítiques públiques que, en definitiva, tracten de millorar la societat, en àmbits comercials com és el cas del sector tecnològic, no resultant per contra el seu compliment en cas cap discriminatori ni incompatible amb el dret comunitari.

15. LOPDIGDD

Per la tipologia del present contracte l'empresa adjudicatària no podrà tenir accés a dades de caràcter personal.

16. INCOMPLIMENTS I SANCIONS

Sense perjudici de l'aplicació del règim sancionador i de la possibilitat de resoldre el contracte per incompliment del mateix per causes imputables al contractista prevista en el plec de clàusules administratives particulars, s'estableixen les penalitzacions següents:

Les penalitzacions per incompliment del servei tenen com objectiu compensar a l'Institut i l'Ajuntament per l'incompliment en qualsevol dels paràmetres definits dins l'apartat 10.4 "ANS EXIGITS", a cada definició d'ANS s'introdueix la penalització màxima sobre la facturació del contracte que s'aplicarà.

El nivell i nombre de penalitzacions serà utilitzat com indicador per avaluar la prestació dels serveis inclosos en el catàleg de serveis per part de l'empresa adjudicatària.

El licitador es comprometrà a complir i acceptar les penalitzacions a què es refereix la present clàusula així com la seva valoració i execució.

L'import de les penalitzacions s'abonarà de forma mensual o trimestral, segons escaigui, coincidint amb l'emissió de les corresponents factures previstes a l'apartat 14 del Plec tècnic i a la clàusula 17 del plec de clàusules administratives particulars per la prestació dels diferents serveis.

Es justifiquen aquestes penalitzacions atès l'alt impacte que té el servei de la PMAC i especialment el telèfon del 010 com a canal principal del ciutadà per interactuar amb l'Ajuntament, així com per l'afectació en la imatge com a prestadors de servei de l'Ajuntament en vers la ciutadania, és un canal prioritari de l'Ajuntament per poder donar resposta a les peticions de la ciutadania.

S'aplicarà el règim de sancions i penalitzacions estàndard previst a la LCSP (Llei de contractes del Sector Públic).

La reiteració en la falta de qualitat dels productes gestionats o lliurats durant el projecte pot suposar l'aplicació de faltes de la forma següent:

- **Incompliment lleu**:
  - La manca de la qualitat del servei.
  - Incompliment reiterat dels ANS, detallats a l'apartat 10 Acords de nivell de servei del plec de prescripcions tècniques.
- **Incompliment greu**:
  - L'incompliment de les Condicions Essencials del Contracte explicitades a la clàusula 13 del present document.
  - L'aplicació d'un segon incompliment lleu.
  - Accés no contemplat dins l'abast del contracte a dades de caràcter protegit.
- **Incompliment molt greu**:
  - L'aplicació d'un segon incompliment greu en un termini igual o inferior a sis mesos des de l'últim incompliment greu sancionat.

Aquests són els imports de penalització previstos per a cada tipologia de falta:

- Faltes lleus: fins al 3% de l'import total d'adjudicació del contracte.
- Faltes greus: fins al 6% de l'import total d'adjudicació del contracte.
- Faltes molt greus: fins al 10% de l'import total d'adjudicació del contracte.

L'aplicació d'un incompliment molt greu és també motiu de resolució del contracte.

17. PROPOSTA

Per tot això la Direcció que subscriu proposa s'iniciïn els tràmits adients per que l'Òrgan de Contractació autoritzi la contractació dels serveis detallats, la despesa de 5.097.653,54 € , IVA inclòs, dels quals 4.212.936,81 € corresponen al pressupost net i la resta de 884.716,73€ a l'IVA del 21 %, d'acord amb les condicions tècniques detallades al plec de prescripcions tècniques que s'annexa a aquest document i convocant la corresponent licitació pel procediment obert de tramitació ordinària i regulació harmonitzada per l'adjudicació del contracte.

Barcelona,

Patricia Moreno Atanasio
Direcció de Serveis de Innovació i Tecnologies de Ciutat

18. ANNEX I. JUSTIFICACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació s'ha establert a partir de l'estimació del preu que suposaria l'efectiu compliment del contracte, d'acord amb les condicions que consten en els documents als que aquest s'annexa, per a la realització del mateix, a partir de la mitjana resultant de les consultes efectuades a dues empreses del sector.

Aquestes dues empreses han estat les úniques proporcionades per Cisco com a fabricant de la plataforma PMAC.

Cisco estableix programes de certificació i autorització específics per als seus partners (empreses col·laboradores amb Cisco) amb l'objectiu de garantir que despleguen, operen i mantenen plataformes Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) com la PMAC, i disposen dels coneixements, recursos i procediments necessaris per assegurar el correcte funcionament d'una infraestructura crítica de contact center.

L'obtenció d'aquest certificat implica que l'empresa ha demostrat davant del fabricant el compliment d'un conjunt de requisits tècnics, organitzatius i de capacitació professional que la qualifiquen per prestar serveis sobre aquesta tecnologia amb garanties.

Cisco és el **fabricant, titular de la propietat intel·lectual, desenvolupador de la tecnologia i proveïdor del suport oficial** de la solució Cisco Unified Contact Center Enterprise, com la PMAC.

Per aquest motiu, Cisco és l'organització que està en millor disposició per informar quines empreses poden prestar serveis especialitzats sobre la plataforma amb garanties i suport.

Aquest és el desglossament econòmic proporcionat a les consultes d'aquestes dues empreses per 36 mesos:

Pressupostos demanats	Preu net	IVA (21%)	Preu total IVA inclòs
Empresa 1 preu total	3.573.912,40 €	750.521,60 €	4.324.434,00 €
Serveis	685.892,91 €	144.037,51 €	829.930,42 €
Subministraments	2.888.019,49 €	606.484,09 €	3.494.503,58 €
Empresa 2 preu total	4.450.558,39 €	934.617,26 €	5.385.175,65 €
Serveis	311.276,52 €	65.368,07 €	376.644,59 €
Subministraments	4.139.281,87 €	869.249,19 €	5.008.531,06 €
Mitjana	**4.012.235,40 €**	**842.569,43 €**	**4.854.804,83 €**

Com el contracte té una durada de 36 mesos per la part de subministraments i de 33 mesos per la part de serveis (manteniment i explotació de la plataforma) el resultat final del preu del contracte serà aquest:

Pressupostos demanats	Preu net	IVA (21%)	Preu total IVA inclòs
Empresa 1 preu total	3.759.004,66 €	789.390,98 €	4.548.395,64 €
Serveis	628.735,17 €	132.034,39 €	760.769,56 €
Subministraments	2.888.019,49 €	606.484,09 €	3.494.503,58 €
Empresa 2 preu total	4.666.868,96 €	980.042,48 €	5.646.911,44 €
Serveis	285.336,81 €	59.920,73 €	345.257,54 €
Subministraments	4.139.282,15 €	869.249,25 €	5.008.531,40 €
Mitjana	**4.212.936,81 €**	**884.716,73 €**	**5.097.653,54 €**

La part corresponent a evolutius s'ha determinat a partir del preu que actualment s'està cotitzant al el contracte vigent per aquest mateix servei i que é de 85,00 euros IVA exclòs i de la volumetria d'hores estimada que és de 2.850 hores per a tot el contracte, distribuint-se de manera proporcional al llarg de la seva execució.

Preu/hora net	Volumetria total	Total contracte, IVA exclòs	Total contracte, IVA inclòs
85,00 €	2.850 h	242.250,00 €	293.122,50 €

És per això, que s'informa que el pressupost s'ajusta als preus generals del mercat.

Així, d'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació per les prestacions que conformen l'objecte i abast del present contracte, es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i el benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent, resultant un import base de licitació determinat a tant alçat de 4.212.936,81 €, IVA exclòs.

El pressupost base de licitació es desglossa de la manera següent[1]:

Costos directes:	
Costos salarials - Salari Brut	409.478,09 €
Costos salarials - Seguretat Social (34%)[2]*	139.222,55 €

[1] ***Costos directes:*** *aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.*
Costos indirectes: *aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. 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.*
2 ***Els percentatges d'aquests conceptes*** *s'han determinat d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría al amparo de lo establecido en la ley 9/2017, de Contratos del Sector Público", en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.*

Costos directes:	
Costos formació i prevenció (1%)[2]*	4.094,78 €
Subministraments objecte del contracte**	2.777.589,41 €
TOTAL (Suma costos directes)	**3.330.384,83 €**
Costos indirectes:	
Despeses generals d'estructura (15%)[2]***	499.557,72 €
TOTAL (Suma costos directes + indirectes)	3.829.942,55 €
Benefici industrial (10%)[2]*****	**382.994,26 €**
TOTAL DE COSTOS DEL CONTRACTE	**4.212.936,81 €**
IVA 21%	**884.716,73 €**

** Percentatge calculat sobre el salari brut.*
*** Despeses associades amb el subministrament d'equipament i llicenciament objecte del contracte*
****Percentatge calculat sobre el total de costos directes*
*****Percentatge calculat sobre el total de costos directes més despeses generals d'estructura*

Els costos salarials (salari brut) establerts en aquest desglossament son suficients per cobrir els costos dels perfils i dedicacions estimades per la prestació dels serveis objecte del contracte. El conveni sectorial que es pren de referència és el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoria, tecnologias de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" (código de convenio 99001355011983), publicat en data en data 26 de juliol de 2023 en el BOE núm. 177.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Patricia Maria Moreno Atanasio el dia 19/11/2026 a les 18:09, que dóna conformitat..