

Informe justificatiu per a la contractació del servei de construcció i desenvolupament per a la incorporació, a l'aplicació Àrea Privada de la ciutadania de la Generalitat de Catalunya, de nous serveis digitals (AP-E079)

(Basat de l'Acord Marc CTTI-2019-20131, Lot E)

1. Dades que identifiquen l'expedient

1.1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de construcció i desenvolupament per a la incorporació, a l'aplicació Àrea Privada de la ciutadania de la Generalitat de Catalunya, de la següent relació de prestacions i nous serveis digitals en tots els àmbits d'actuació identificats i que es detallen a continuació:

- Àmbit Espai Ciutadania
 - Gestió dinàmica de marc de navegació d'Àrea Privada
 - Identificació única de la ciutadania (Single Sign-On)
 - Pestanya "Els meus documents"
- Àmbit Federació de carpetes
 - Plataforma d'accés i/o publicació de dades residents a sistemes d'informació departamentals
 - Solució de Carnets Digitals
 - Consulta de tràmits gestionats per altres administracions
- Àmbit de l'anàlisi del comportament de la ciutadania
 - Anàlisi dinàmic del comportament de la ciutadania
 - Mesura de satisfacció de la ciutadania
- Àmbit de l'ajuda auto-continguda
 - Suport i acompanyament virtual
- Àmbit de l'assistent tramitació
 - Gestió d'errors de l'Àrea Privada
 - Assistent al procés de tramitació a l'Àrea Privada

D'acord amb la sol·licitud de solucions de data 28 de setembre de 2022 realitzada pel Departament de Vicepresidència, Polítiques Digitals i Territori de la Generalitat de Catalunya 060FN23.001.00A, el CTTI com a ens instrumental del mateix fa constar que la present actuació està incorporada al Fons REACT-EU. Operació "GO10-031564 - Serveis digitals centrats en la ciutadania" – Cofinançament 100%.

La descripció detallada dels serveis es pot trobar al Plec de Prescripcions Tècniques, dins el capítol 2 "DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR".



1.2. Codi CPV

72212900-8 Serveis de desenvolupament de programari i sistemes informàtics diversos.

1.3. Lots

Aquesta licitació s'estructura en un únic lot, donat que és necessari el tractament homogeni de la contractació del servei de desenvolupament per a la incorporació, a l'Àrea Privada de la ciutadania de la Generalitat de Catalunya, de nous serveis digitals, cap a una mateixa implementació de la tecnologia.

Aquesta homogeneïtzació no es pot garantir en el cas d'estructurar la licitació en varis lots, donat que no es pot assegurar que diferents proveïdors proposin la mateixa solució tan funcional, de disseny, com d'arquitectura. Aquest fet comportaria la necessitat afegida d'integrar les diferents solucions tecnològiques proposades, amb un increment de cost i durada del projecte, i un elevat risc de no integració.

L'objecte del contracte correspon al desenvolupament i posada en marxa d'un conjunt de noves prestacions i serveis digitals que permetin millorar l'experiència de la ciutadania en l'ús de la seva Àrea Privada, aquest objecte està compost per un únic objectiu, el qual s'articula per activitats continues que interactuen entre elles en les diferents fases del servei, requerint d'un flux de treball sense interrupcions amb un conjunt de processos per garantir una continuïtat en l'objecte final del contracte, fet que comporta l'execució amb el mateix proveïdor.

1.4. Durada del contracte

El termini d'execució d'aquest contracte serà de vuit (8) mesos, a partir de la formalització del contracte. No es preveuen pròrrogues.

2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

Antecedents

El CTTI ha adjudicat l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2019-20131), que té per objecte la selecció dels proveïdors per a la realització dels serveis de construcció i desenvolupament d'aplicacions i servei de manteniment d'aplicacions de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic. El servei també inclou el desenvolupament de grans evolutius de noves funcionalitats de les aplicacions (superiors a 4.000 hores o superiors a 10 mesos).

Els contractes basats de l'acord marc podran ser, segons la tipologia de serveis que incloguin, del tipus:

- Desenvolupament de noves aplicacions sense manteniment posterior
- Desenvolupament de noves aplicacions amb manteniment posterior
- Desenvolupament d'evolutius de nova funcionalitat
- Manteniment d'aplicacions
- Aprovisionament de programari SaaS

Justificació de la necessitat

El Parlament va aprovar el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració Digital, amb

l'objectiu d'incorporar i utilitzar de forma ordinària les tecnologies a l'Administració pública, així com la utilització de les tecnologies entre l'Administració i la ciutadania. Tanmateix, s'estableix com un dels objectius determinar els instruments organitzatius per a l'ús de solucions de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) corporatives, per assolir la normalització tècnica, l'estandardització i el disseny dels elements i dels procediments dels serveis i de les plataformes digitals, i homogeneïtzar els serveis i els processos implicats en el desenvolupament de la posada en funcionament dels serveis digitals.

Un dels principis d'aquest Decret és dotar de proactivitat i personalització la prestació de serveis públics digitals, amb l'objectiu de situar l'experiència de les persones en el centre del disseny de serveis.

Per altra banda, també cal garantir, que els serveis digitals es desenvolupen preferentment mitjançant les plataformes d'administració digital corporativa, que evolucionen en funció de les necessitats detectades i les innovacions tecnològiques disponibles.

Un dels principals àmbits corporatius on s'ofereixen serveis digitals a la ciutadania és l'aplicació Àrea Privada, a la qual es pot accedir mitjançant el portal gencat.cat.

Actualment l'Àrea Privada ja permet a la ciutadania:

- Consultar l'estat i fer seguiment de diferents tipologies d'informació relatives a gestions que ha iniciat fent servir serveis digitals ja oferts mitjançant les plataformes tecnològiques corporatives de la Generalitat de Catalunya. En concret, les gestions de les que pot ser seguiment són:
 - Tràmits en línia.
 - Bústia de contacte.
 - Cita prèvia.
- Rebre determinats avisos sobre els canvis que es produeixen a les gestions que es troben en procés d'execució.
- Consultar i modificar les dades de contacte que la ciutadania proporciona a la Generalitat de Catalunya en la seva relació jurídica-administrativa.
- Subscriure's a la recepció d'avisos proactius que puguin ser del seu interès envers a noves campanyes de tramitació o altres informacions que puguin ser del seu interès.

Per assolir els objectius exposats al Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració Digital cal, per un costat, potenciar les prestacions dels serveis digitals que actualment ofereix l'Àrea Privada i, encara de forma més rellevant, incorporar nous serveis digitals que potenciïn el servei que aquesta proporciona a la ciutadania.

En aquest sentit, alguns dels diferents àmbits d'actuació en que s'han identificat que els serveis digitals que ofereix l'Àrea Privada poden gaudir d'un salt de qualitat en les seves prestacions són:

Àmbit d'actuació	Descripció
Espai de la ciutadania	Espai on la ciutadania, un cop identificat, accedeix als serveis digitals que l'Àrea Privada li ofereix organitzats en pestanyes segons la funcionalitat oferta.
Federació de carpetes	Concepte que ha de permetre a la ciutadania accedir a aquella informació particular que l'Administració en disposa tant si està gestionada per sistemes d'informació corporatius, departamentals o, fins i tot, aliens.
Anàlisi del comportament de la ciutadania	Concepte que pretén identificar les accions a emprendre o aspectes a potenciar a partir de l'anàlisi del comportament de la ciutadania en l'ús dels serveis digitals oferts a l'Àrea Privada.
Ajuda auto-continguda	Es contempla introduir el concepte d'auto-ajuda en línia que permeti a la ciutadania rebre el suport necessari en l'ús dels serveis oferts a l'Àrea Privada sense haver de traslladar aquesta necessitat de suport a altres canals com el presencial o el telefònic.
Assistent tramitació	Es contempla introduir el concepte d'assistent virtual en aquelles funcionalitats més complexes on apliqui una assistència guiada tan en l'ús dels serveis com en la resolució dels errors que es puguin produir.

L'objectiu és desenvolupar i posar en servei un conjunt de noves prestacions i serveis digitals que permetin millorar l'experiència de la ciutadania en l'ús de la seva Àrea Privada en tots els àmbits d'actuació identificats.

La prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis del CTTI atès que no disposa actualment ni preveu la possibilitat de disposar dels recursos especialitzats per desenvolupar aquestes funcions. Atesa la necessitat d'alta especialització per a la correcta execució de l'objecte del contracte, tant amb la focalització de l'activitat de les prestadores del servei específic com del personal involucrat i l'evolució del coneixement necessari per a cada àmbit concret, la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte

3. Dades econòmiques de la contractació

El **Valor Estimat del Contracte (VEC)** és de 971.216,66 euros IVA exclòs, i es igual al Pressupost base de licitació sense IVA, atès que no es preveuen pròrrogues ni modificacions.

El **pressupost base** d'aquesta licitació és de 1.175.172,16 euros IVA inclòs, corresponent a 971.216,66 euros de base imposable i 203.955,50 euros de partida d'IVA (21%).

D'acord amb la justificació del preu, es determina el pressupost base de licitació que es distribueix de la manera següent:

- Servei de desenvolupament determinat a tant alçat, per import de 971.216,66 € (IVA no inclòs).

D'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació es desglossa en els següents conceptes:

Concepte	Import	Observacions / Percentatges
Costos Directes		
Costos de personal	735.770,20 €	Salariis, S.S., formació i riscos laborals
Altres costos directes	0,00 €	
TOTAL COSTOS DIRECTES	735.770,20 €	
Costos Indirectes		
Despeses Generals	147.154,04 €	20%
TOTAL COSTOS INDIRECTES	147.154,04 €	
SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR	882.924,24 €	
Benefici Industrial		
Benefici industrial	88.292,42 €	10%
TOTAL	971.216,66 €	
TOTAL AMB IVA	1.175.172,16€	21%

Sobre l'import del cost total de personal (costos directes) s'ha aplicat un 20% despeses generals (costos indirectes) i posteriorment s'ha aplicat un 10% de benefici industrial a la suma dels costos directes i indirectes, per obtenir l'import total de la licitació. Els percentatges 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.

Partida pressupostària

Codi Actuació	APL2401	
Codi Servei	FF002 – Sota demanda	
Sol·licitud de solucions TIC	Codi	060FN23.001.00A
	Data signatura	28/09/2022
Import disponible en el Pressupost de despesa (imports sense IVA):		
	2023	
Imports	971.216,66 €	

Cofinançament (REACT-EU):

Aquest contracte és susceptible de cofinançament a càrrec del Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER), en el marc del Programa Operatiu FEDER de Catalunya 2014-2020, en l'Objectiu 2 de Competitivitat Regional i Ocupació (CCI 2014ES16RFOP011), en l'eix prioritari l'eix prioritari 20 de "Afavorir la reparació de la crisi en el context de la pandèmia de COVID-19 i les seves conseqüències socials i preparar una recuperació verda, digital i resiliència de l'economia" i dins d'aquest, en l'objectiu específic OE REACT-UE2 de "Suport a les inversions que contribueixin a la transició cap a una economia digital".

Tipologia de cofinançament: FEDER 2014-2020 EP20 (REACT-EU).

Operació de cofinançament. Operació "GO10-031564 - Serveis digitals centrats en la ciutadania" – Cofinançament 100%.

Justificació del preu

Per calcular el pressupost base de licitació s'ha partit d'una estimació d'esforç (hores) dedicat per cadascuna de les activitats que es duren a terme, prenent com a referència la complexitat, la complexitat i la magnitud de serveis similars executats en els contractes d'aprovisionament i manteniment d'aplicacions (CCPP/CTTI/2011).

Serveis de construcció i desenvolupament	Esforç (hores)
Anàlisi de requisits (programari i sistemes)	1.100
Anàlisi funcional	3.300
Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i sistemes)	660
Disseny detallat (programari)	1.540
Construcció, proves unitàries (programari) i integració	5.500
Proves de qualificació (Inclou rendiment qualitat i seguretat.)	3.300
Instal·lació del programari	660
Suport a l'acceptació del programari	3.300
Gestió del canvi	1.540
Pas a manteniment i/o post-implantació	1.100
Total	22.000

Per l'assoliment de l'esforç estimat s'ha considerat la dedicació de diferents perfils professionals i s'ha estimat un percentatge mig per a cada un dels perfils professionals, atenent al entorn tecnològic de les aplicacions objecte de la licitació, tal i com es detalla a les taules següents:

Perfil	Percentatge dedicació	Esforç (hores)
Cap de projecte	7%	1.540
Arquitecte	4%	880
Consultor/Analista	14%	3.080

Analista/Desenvolupador	25%	5.500
Desenvolupador	50%	11.000
Total	100%	22.000

Per tal d'estimar un preu hora mig dels perfils professionals que han de participar en el servei, s'ha considerat el cost empresa/hora de cadascun dels perfils tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses de consultoria i recursos humans (Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters), corresponents al darrer exercici publicat vigent a gener de l'any en curs, que comprenen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors. S'ha pres com a referència el salari dels perfils TIC que més s'ajusten als professionals requerits per executar el servei, segons els anys d'experiència.

Donat que s'han de considerar diferents entorns tecnològics atesa la complexitat tècnica i família de tecnologies, s'ha pres com a base el càlcul l'entorn ET3 i s'ha aplicat el percentatge mig d'increment entre entorns definit en l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions, un 4% per ET1-ET2 i un 10% per ET4-ET5, en considerar que aquestes diferències continuen vigents a nivell de mercat.

Per obtenir el cost empresa/hora dels perfils corresponent a ET3, s'ha fet una mitjana de les diferents xifres salarials, incrementades en un 35% en concepte de Seguretat Social, de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i els de vigilància i salut, a càrrec de l'empresa i s'ha dividit el cost resultant (cost total anual) entre 1.760 hores¹.

Atenent a les premisses anteriors, es consideren les següents cost/hora empresa per entorn tecnològic:

Perfils professionals	Cost horari màxim (Sense IVA)				
	ET1	ET2	ET3	ET4	ET5
Cap de projecte	59,33 €	59,33 €	57,05 €	62,76 €	62,76 €
Arquitecte	47,36 €	47,36 €	45,54 €	50,09 €	50,09 €
Consultor/Analista	39,19 €	39,19 €	37,68 €	41,45 €	41,45 €
Analista/Desenvolupador	33,40 €	33,40 €	32,12 €	35,33 €	35,33 €
Desenvolupador	27,12 €	27,12 €	26,08 €	28,69 €	28,69 €

S'ha determinat ET1 com a entorn de treball, atenent que les tecnologies utilitzades en el desenvolupament objecte d'aquesta licitació, es troben dins la família de tecnologies Web (J2EE, .net, PHP, VB, portals, gestor continguts, entre d'altres), tal com queda definida a l'expedient CTTI-2018-110 de Manteniment d'aplicacions.

El pressupost base és el resultat de l'estimació d'esforç, el percentatge d'esforç corresponent a cada tipus de perfil i el cost hora empresa d'aquests perfils, segons els seus entorns de treball.

¹ Es defineixen 1760 hores anuals atès que s'ha estimat una jornada laboral setmanal de 40 hores i 30 dies de vacances a l'any.

Perfil	Esforç (hores)	Cost/hora empresa ET1	Import
Cap de projecte	1.540	59,33 €	91.368,20 €
Arquitecte	880	47,36 €	41.676,80 €
Consultor/Analista	3.080	39,19 €	120.705,20 €
Analista/desenvolupador	5.500	33,40 €	183.700,00 €
Desenvolupador	11.000	27,12 €	298.320,00 €
	22.000		735.770,20 €

Per a la determinació del preu màxim de licitació, sobre l'import total de costos directes (costos de personal i altres costos directes), s'ha aplicat un 20%² de despeses generals (costos indirectes) i posteriorment s'ha aplicat un 10%³ de benefici industrial a la suma dels costos directes i indirectes, tal com es desglossa a la següent taula:

4. Justificació del procediment

La present licitació es tramitarà mitjançant el procediment contracte basat de l'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya (Expedient CTTI-2019-20131).

Atenent que el valor del VEC de la licitació supera el llindar harmonitzat vigent (215.000,00 euros, IVA exclòs), aquest basat es classifica com nivell econòmic 3 (**Basat harmonitzat**), convidant totes les empreses/UTES homologades en el lot.

La tramitació d'aquest expedient de contractació té caràcter urgent en els termes de l'article 119 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. Els motius que justifiquen la urgència en la tramitació de l'expedient deriven dels breus terminis establerts per la normativa europea per a contreure la despesa i per executar-la quan es tracta d'expedients finançats amb fons provinents del Mecanisme de Recuperació i Resiliència i de Fons REACT-EU, així com de la necessitat de garantir la gestió eficient d'aquests fons, en els termes del Reial Decret-Llei 36/2020, de 30 de desembre, i d'acord amb l'article 17.2 del Reial Decret-Llei 5/2021, de 2 de febrer pel qual s'aproven mesures urgents per a la implementació i gestió dels fons procedents del Mecanisme de Recuperació i Resiliència i del Fons REACT-EU per a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, terminis que serien inassolibles amb una tramitació ordinària.

² Percentatges determinats 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.

³ Equivalent a nota 2

5. Criteris de solvència

- Declaració responsable de vigència de la solvència econòmica i tècnica aportada en l'homologació de l'Acord Marc.
- Xifra de negoci anual superior a 1.450.000 euros, en com a mínim un dels tres darrers exercicis.

Per la determinació de la xifra anual de negoci mínim s'ha tingut en compte l'article 87.1 a) de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, que determina que el volum de negocis mínim anual exigint no excedirà una vegada i mitja el Valor Estimat del Contracte.

L'exigència dels mitjans de solvència econòmica i financera estan motivats per acreditar la solvència del licitador i que la seva situació financera és suficientment fiable per al desenvolupament de l'objecte del contracte.

6. Qualitat de l'execució

L'Acord Marc pel desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2019-20131) estableix la Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE), per tal d'assolir la màxima qualitat en la realització dels serveis, utilitzant el Factor de Qualitat de l'Execució (FQE).

La Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE) es realitzarà utilitzant els següents indicadors de nivell de servei:

- Lliurables projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables
- Defectes no identificats per l'equip de proves
- Incompliment data pactada de lliuraments

La descripció, càlcul, periodicitat i graus de lliendar dels indicadors de nivell de servei, es detallen a l'apartat *Detall del MQE* de l'annex 1.

Per calcular la Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE) s'aplicarà la fórmula següent:

$$MQE = \frac{\text{Nombre d'indicadors i nivells de servei mesurats}_{\text{amb lliendar de grau } \geq 3}}{\text{Nombre total d'indicadors i nivells de servei mesurats}} \times 100$$

L'acumulació/pèrdua de qualitat en el FQE està vinculada a la puntuació assolida (de 0 a 100 punts) en la Mesura de la Qualitat en l'Execució (MQE), tal i com es detalla a la següent taula:

Tipus contracte basat	Puntuació mesura de qualitat en l'execució (MQE)	Increment / decrement qualitat en el FQE
Basat harmonitzat	> 80 punts	+ 1,00 %
	< 50 punts	- 5,00 %

7. Criteris d'adjudicació

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, s'estableixen els criteris d'adjudicació amb una puntuació màxima de 100 punts i distribuïts de la forma següent:

- Criteris avaluable segons judici de valor, fins a 48 punts.
- Criteris avaluable de forma automàtica, fins a 52 punts.

Criteris avaluable segons judici de valor

Solució tècnica (fins un màxim de 48 punts)

- Proposta de la solució plantejada (fins un màxim de 36 punts) (CIP)

La valoració d'aquest apartat te per objectiu determinar que el plantejament general de la solució proposada contempla el context del negoci, considerant tots els aspectes funcionals i tecnològics, ajustant-se als requeriments, i aportant innovació, valor afegit, repercussió positiva i eficiència.

Degut a que l'abast funcional del contracte contempla **deu línies d'actuació funcional que potencien les prestacions de l'Àrea Privada de gencat.cat**, d'acord amb l'apartat 3.Descripció de la Solució del Plec de Prescripcions Tècniques, i que presenten un context funcional, tecnològic i operatiu particular, la valoració de la solució tècnica de l'oferta presentada correspondrà a la suma de les valoracions de les solucions tècniques presentades per a cada línia d'actuació segons els següents criteris:

- **Criteri A:** Es valorarà la comprensió de l'objectiu de negoci perseguit i l'adequació de la solució plantejada tenint en compte el context funcional, tecnològic i operatiu, així com els reptes de negoci i tecnològics identificats.
- **Criteri B:** Es valorarà la inclusió d'aspectes innovadors que superin les prestacions perseguides sense comprometre la seva viabilitat.
- **Criteri C:** Es valorarà la usabilitat i experiència d'usuari, tant per part de ciutadans com d'empleats públics, tenint en compte els mecanismes proposats per a que, mantenint el propòsit de negoci perseguit, s'asseguri que la solució es dissenya i implementa amb l'objectiu que l'experiència d'usuari sigui òptima a nivell de comprensió i eficiència en l'ús.

La distribució de punts dels criteris d'avaluació descrits aplicats a les deu línies d'actuació funcional descrites a l'apartat "Descripció de la Solució" del Plec de Prescripcions Tècniques es presenta a la següent taula:

Funcionalitat	Apartat del Plec de Prescripcions Tècniques on es descriu	Puntuació corresponent al Criteri A	Puntuació corresponent al Criteri B	Puntuació corresponent al Criteri C
Gestió dinàmica de marc de navegació de Àrea Privada	3.2.1.1 Gestió dinàmica de marc de navegació de Àrea Privada	1,2 punts	0,4 punts	0,4 punts
Identificació única de la ciutadania (Single Sign-On)	3.2.1.2 Identificació única de la ciutadania (Single Sin-On)	1,2 punts	0,4 punts	0,4 punts
Pestanya "Els meus documents"	3.2.1.3 Pestanya "Els meus documents"	2,4 punts	0,8 punts	0,8 punts
Plataforma d'accés i/o publicació de dades residents sistemes d'informació departamentals	3.2.2.1 Plataforma d'accés i/o publicació de dades residents a sistemes d'informació departamentals	7,2 punts	2,4 punts	2,4 punts
Consulta de tràmits gestionats per altres administracions	3.2.2.2 Consulta de tràmits gestionats per altres administracions	1,2 punts	0,4 punts	0,4 punts
Anàlisi dinàmic del comportament de la ciutadania	3.2.3.1 Anàlisi dinàmic del comportament de la ciutadania	1,2 punts	0,4 punts	0,4 punts
Mesura de satisfacció de la ciutadania	3.2.3.2 Mesura de satisfacció de la ciutadania	1,2 punts	0,4 punts	0,4 punts



Funcionalitat	Apartat del Plec de Prescripcions Tècniques on es descriu	Puntuació corresponent al Criteri A	Puntuació corresponent al Criteri B	Puntuació corresponent al Criteri C
Suport i acompanyament virtual	3.2.4.1 Suport i acompanyament virtual	2,4 punts	0,8 punts	0,8 punts
Gestió d'errors de l'Àrea Privada	3.2.5.1. Gestió d'errors de l'Àrea privada	1,2 punts	0,4 punts	0,4 punts
Assistent al procés de tramitació a l'Àrea Privada	3.2.5.2 Assistent al procés de tramitació a l'Àrea Privada	2,4 punts	0,8 punts	0,8 punts
Subtotal per criteri		21,6 punts	7,2 punts	7,2 punts

• **Proposta d'equip tècnic i model organitzatiu (fins un màxim de 6 punts) (CIP)**

Es valora l'equip tècnic i la seva organització atès que els professionals i els rols proposats i el seu dimensionament, resulten rellevants per garantir la qualitat en l'execució dels serveis requerits, donada la seva implicació directa en la prestació del mateix.

La valoració es basarà en els següents aspectes:

- Els professionals i rols proposats, així com l'adequació de l'equip tècnic (nombre de recursos, perfils i dedicació), tenint en compte la dificultat tècnica i interrelació de tasques i que l'assignació dels rols a les característiques particulars de cada component de servei, es faci en funció de l'experiència en projectes/serveis en els quals s'hagi participat, atenent als perfils i funcions descrites a l'apartat 4.9 *Equips i rols* del Plec de Prescripcions Tècniques (**fins a un màxim de 4 punts**).
- L'organització proposada per a la execució i el control del projecte, així com els seus seguiments, tenint en compte l'apartat 7 *Model de relació* del Plec de Prescripcions Tècniques. En aquest sentit, es donarà un pes important a la proposta d'organització de cadascuna de les fases del servei, la qual ha d'assegurar un compliment de les tasques així com dels terminis, permetent agilitat i rapidesa en l'afrontament d'augment de volum de tasques o incidències, tot indicant el mecanisme de planificació a utilitzar, el qual ha de garantir visibilitat als responsables del contracte designats per el CTTI, així com el seguiment i reporting a curt i mig termini a realitzar, emprant metodologies de fàcil usabilitat i amb extracció de dades, adequant-ho a les característiques particulars dels treballs a realitzar (**fins a un màxim de 2 punts**).

- **Desenvolupament, planificació, implantació i posada en marxa de la solució (fins un màxim de 3 punts) (CIP)**

L'objectiu de la valoració de la planificació, implementació i posada en marxa de la solució per a cadascun dels punts cabdals en l'execució dels serveis és cercar la millor proposta que permeti assolir l'objecte del contracte.

Es valorarà la proposta específica del **pla de projecte** que estableixi lliuraments periòdics alineats amb l'estratègia de negoci. Caldrà tenir en compte les fases d'anàlisi, disseny, desenvolupament, proves, implantació i posada en marxa. Es valorarà, de forma positiva, les propostes addicionals que ajudin a la millora del projecte, a la gestió del canvi i a la reducció del període d'implantació, d'acord amb l'apartat 3. *Descripció de la solució* i l'apartat 4. *Condicions del servei* del Plec de Prescripcions Tècniques.

- **Pla de traspàs de desenvolupament a manteniment (fins un màxim de 3 punts) (CIP)**

L'objectiu de la valoració del Pla de traspàs de desenvolupament a manteniment és cercar la millor proposta de procés de lliurament del control de la implementació tècnica realitzada per part l'equip de l'adjudicatari cap a l'equip encarregat de les tasques recurrents de manteniment tècnic per tal d'assolir l'objecte del contracte.

Es valorarà la proposta de traspàs del servei en termes d'adequació als objectius i als mitjans compromesos pels adjudicataris, per donar resposta als requeriments de l'apartat 5.3 *Pla de traspàs de desenvolupament a manteniment* del Plec de Prescripcions Tècniques, atenent als següents aspectes:

- La proposta d'informació a lliurar a l'adjudicatari de manteniment, de manera que repercuteixi en un millor traspàs del servei, d'una forma més eficaç, amb un termini menor, i amb un millor coneixement per part del personal tècnic del proveïdor de manteniment, la qual cosa implicarà una millor transició en la prestació del servei i una mínima afectació d'aquests **(fins a un màxim de 2 punts)**.
- El tipus de suport de l'adjudicatari cap al proveïdor de manteniment, tenint en compte que la proposta contingui una dedicació de perfils, de l'empresa sortint, suficient per garantir un traspàs del coneixement de forma correcta i segura, així com canals de comunicació àgils que permetin la resolució d'incidències urgents de forma efectiva. **(fins a un màxim d'1 punt).**

La proposta tècnica es valorarà en relació amb els criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Cadascun dels criteris es valorarà en una escala de 0 al màxim de punts establerts en cada apartat, en la que 0 correspondrà a una valoració que no fa cap aportació sobre els mínims exigits i la màxima puntuació correspondrà a l'aportació que representi el major valor afegir per sobre dels mínims exigits, d'acord amb les pautes establertes anteriorment.

Un cop valorades les ofertes, s'aplicarà la fórmula següent a la valoració total de cadascun dels criteris tècnics amb identitat pròpia (identificat amb CIP), per a obtenir-ne la puntuació final (a l'empara de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica)

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

On:

P_{op} és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar.

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VT_{op} és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VT_{mv} és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

Criteris avaluable de forma automàtica

- **Oferta econòmica**

Serveis de construcció i desenvolupament (fins un màxim de 50 punts)

En aquest apartat es valorarà la proposta econòmica del servei, amb preus a tant alçat, segons valor "Import de l'oferta econòmica" de l'annex "Model d'oferta econòmica".

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

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

On

P_v : És la puntuació de l'oferta a valorar.

P_{max} : És la puntuació màxima de l'apartat.

O_m : És la millor oferta d' "Import de l'oferta econòmica" rebuda.

O_v : És l'oferta d' "Import de l'oferta econòmica" a valorar.

IL : És l'import màxim de licitació.

VP : Valor de ponderació.

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 3 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 3 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

- **Altres criteris avaluable de forma automàtica (fins un màxim de 2 punts)**

- Mesures de qualitat laboral (**fins a un màxim de 2 punts**)

Es valora el compromís del licitador a executar el contracte sota criteris de qualitat laboral.

Barem de contractació indefinida (2 punts)

En la valoració es tindrà en compte el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte que realitzin els serveis de construcció i desenvolupament, sempre que sigui superior al 50%.

Contractació indefinida	Puntuació
Inferior al 50%	0 punts
Superior al 50%	2 punts

La valoració de les mesures de qualitat laboral, concretament el barem de contractació indefinida, té per objectiu assegurar l'estabilitat del servei, atès que l'execució del mateix es realitza gràcies a l'esforç de les persones assignades. Valorar la contractació indefinida suposa una millora de les condicions laborals, i contribueix a evitar la rotació de personal. Cal tenir en compte que la rotació de personal suposa un risc, atès que pot comportar una pèrdua de coneixement i, per tant, afectar a la correcta execució del servei.

8. Condicions especials d'execució

Es determinen com a condicions especials d'execució les establertes a l'apartat 33.20 *Condicions especials d'execució dels contractes basats* del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc.

PROPOSTA

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa dels serveis de construcció i desenvolupament de la contractació dels serveis de construcció i desenvolupament per a la incorporació, a l'Àrea Privada de la ciutadania de la Generalitat de Catalunya, de nous serveis digitals, a càrrec del pressupost de l'any 2023, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de Plecs de Prescripcions Tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora, convidant totes les empreses/UTES homologades en el lot.

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

Montserrat Muñoz Moreno

Director Àrea TIC

Departament de la Presidència



Unió Europea
Fons Europeu
de Desenvolupament Regional

Finançat com a resposta a la pandèmia de COVID-19



Next Generation
Catalunya

Annex 1

Detall del MQE

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau			
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4
AP-DS-01	Lliurables projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables	Percentatge de lliurables projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables	DS	Nombre de lliurables del projecte/aplicació actualitzats, acceptats i pujats al repositori de lliurables / Total lliurables del projecte/aplicació	Semestral (durada > 1 any) Fi Contracte	80%	90%	100%	100%
AP-DS-02	Defectes no identificats per l'equip de proves	Percentatge de defectes no trobats per l'equip de proves	DS	Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació / (Nombre de defectes trobats per l'equip de proves + Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació)	Semestral (durada > 1 any) Fi Contracte	40%	25%	5%	0%
AM-DS-03	Incompliment data pactada de lliuraments	Percentatge d'incompliment de la data pactada de lliuraments (tant dels lliuraments efectuats com dels pendents de lliurament)	DS	Nombre de lliuraments fora de termini (tant realitzats com pendents) / Nombre de lliuraments total	Semestral (durada > 1 any) Fi Contracte	30%	15%	5%	0%

