



ANNEX A L'INFORME JUSTIFICATIU DE L'EXPEDIENT CTTI-2021-50 PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI TRANSVERSAL D'ATENCIÓ I SERVEI D'ESPAI DE COL·LABORACIÓ PER A TOTS ELS USUARIS DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC

Un cop revisat l'informe emès per l'Òrgan de Control Intern del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació en relació a l'expedient CTTI-2021-50 signat a data 13 de maig de 2021, es valoren les consideracions i recomanacions formulades.

- Respecte a la **consideració primera** del referit informe referida a la justificació del procediment *"...En aquest sentit es recomana motivar millor per què és la millor alternativa, en base a una anàlisi comparativa en vers a aquelles alternatives tècniques que hi podrien haver, i evidenciant per què l'opció proposada és la millor opció raonable ateses les circumstàncies concretes de la contractació..."*.

Es modifica de l'informe justificatiu l'**apartat "Justificació del procediment"** en el sentit següent:

Procediment negociat sense publicitat per raons tècniques.

La tramitació mitjançant aquest procediment ve motivada per:

- **L'essencialitat dels serveis objecte del contracte**

Donada l'essencialitat dels serveis objecte del contracte, cal garantir la continuïtat en la prestació del servei, atès que la suspensió posaria en risc el funcionament de la Generalitat, afectant directament serveis essencials ja descrits a l'apartat 2 "Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans" d'aquest informe justificatiu. Risc que el CTTI considera in-assumible donada la gravetat dels potencials impactes.

- **El termini de transferència del servei i els mitjans per dur-lo a terme**

Cal atendre la necessitat de preveure un termini de transferència de coneixement entre proveïdor sortint i entrant, de tres mesos com a mínim, de forma que no es posi en risc la prestació del servei amb la qualitat necessària.

Per a la prestació dels serveis objecte del contracte són necessaris mitjans que actualment estan a l'abast de l'operador econòmic actual, doncs són actius de la seva titularitat.

- **La complexitat dels nous expedients**

Donada la complexitat dels serveis englobats en els nous expedients (CTTI-2020-251, CTTI-2020-252, CTTI-2020-253 i CTTI-2020-255) no està previst

finalitzar la tramitació i formalització d'aquests abans de la data de finalització del contracte actual. Fet que resulta agreujat per la necessitat del temps necessari per fer la transferència del servei. En conseqüència el present expedient té com a objectiu articular la continuïtat de la prestació del servei entre la finalització del contracte actual i l'inici de la prestació del servei per part dels futurs contractes.

- **L'alternativa procedimental i la inviabilitat material d'aquesta**

Un cop estudiada la possibilitat de realitzar la tramitació mitjançant un procediment obert, aquest tipus de tramitació s'han mostrat d'una durada molt més llarga que la tramitació mitjançant un procediment negociat. Per tant, la tramitació per procediment obert, en el moment present, deixaria la Generalitat i el seu sector públic sense un servei essencial pel seu bon funcionament per una durada indeterminada, des de la finalització del contracte actual i fins a l'inici de l'activitat de l'obert. Aquest risc que és inassumible pel CTTI i per la Generalitat.

La tramitació per un procediment obert comportaria executar dues vegades la transferència del servei en un període de temps molt curt (màxim 12 mesos), amb un primer traspàs a l'adjudicatari de l'obert i organitzar un segon traspàs als adjudicataris dels citats expedients CTTI-2020-251, CTTI-2020-252, CTTI-2020-253 i CTTI-2020-255. Ambdues transferències de servei obligarien tant al traspàs de coneixements i control del servei com a la transferència entre particulars dels actius essencials pel servei.

Les dues transferències de coneixement i control del servei causarien una ineficiència econòmica, assumint el cost de la transferència de coneixement per duplicat, així com una possible pèrdua de qualitat i coneixement, al haver de fer el traspàs del servei, en un període tant curt, entre tres possibles proveïdors.

Donat que el termini actual per fer la transferència abans de la finalització del contracte ja és molt inferior als tres mesos mínims previstos, es constata la impossibilitat de que l'operador intermig entre el sortint i el definitiu assolís, en tan poc temps, els resultats i coneixements necessaris per una correcta prestació i posterior devolució del servei amb les màximes garanties, donat que es tracta d'un servei essencial per la Generalitat, que fan servir diàriament els prop de dos-cent-mil treballadors públics.

A l'hora, les dues transferències d'actius entre particulars tan consecutives, comportaran que la licitació de l'obert quedi deserta. El CTTI, en no estar involucrat en aquestes transferències, no pot garantir l'atractiu econòmic del contracte obert, doncs la inversió que hagués de realitzar el proveïdor intermig per fer-se càrrec d'un servei que no té una durada garantida i que a l'hora el CTTI desitja que sigui la mínima possible, no generarà expectatives de d'un retorn mínim de la inversió.

Així, la no existència de competència per raons tècniques ve donada per la més que clara impossibilitat de fer una correcta transició o transferència del

servei (coneixement, control i mitjans) d'un servei de les dimensions del que el present expedient vol donar continuïtat, mitjançant un procediment obert interposat entre el contracte actual i els nous contractes. Fet que posaria en risc evident, real i inequívoc, la recepció del servei per part de la Generalitat.

Ateses les consideracions anteriors, el proveïdor actual no té competència en el mercat per a la prestació del servei amb les màximes garanties de qualitat i seguretat de continuïtat del servei, fent evident que és l'únic proveïdor que pot realitzar una correcta prestació.

- Respecte al que es recomana a la **consideració segona** del referit informe: "... es recomana justificar millor el termini de durada del contracte de fins a 24 mesos pròrrogues incloses). ", es modifica l'apartat "Termini del contracte" en el sentit següent:

El termini d'execució d'aquesta licitació és d'un màxim de dotze (12) mesos des de la data de formalització del contracte amb possibilitat de prorroques parcials de fins a un màxim de dotze (12) mesos.

L'execució de les possibles prorroques es troba condicionada a la formalització de la nova licitació (expedients CTTI-2020-251, CTTI-2020-252, CTTI-2020-253 i CTTI-2020-255) i al traspàs dels serveis. S'estableix l'obligació de realitzar un preavís a l'adjudicatari, previ a l'execució de les prorroques, amb una antelació mínima dos mesos per part del CTTI.

Donada l'essencialitat d'aquest servei per la Generalitat, l'activació de les prorroques s'emmarca dins d'una estratègia de mitigació de riscos en la tramitació dels expedients CTTI-2020-251, CTTI-2020-252, CTTI-2020-253 i CTTI-2020-255, en prevenció de que poguessin patir endarreriments en el seu inici per motius aliens al CTTI. Aquesta estratègia s'emmarca sota els principis de bona administració, planificació i prudència amb la finalitat de no haver de recórrer de nou a procediments excepcionals i singulars com aquest atesos els mitjans amb que conta el CTTI per dur a terme la seva activitat.

- Respecte al que es recomana a la **consideració 3.1**: "... En conseqüència la oferta presentada per part del licitador no hauria de ser sobre franges en funció de possibles volumetries (que per altra banda no figuren detallades en l'expedient) sinó sobre el servei amb volumetries actuals.", el CTTI ha de contemplar que el nombre d'usuaris que reben els serveis descrits no depenen del propi CTTI, si no de la Generalitat, i que aquest és incert, produint-se variacions a l'alça o a la baixa d'acord amb les necessitats d'aquesta. Les noves incorporacions que es produeixin han de gaudir del mateix servei que els usuaris que ja l'estan rebent, i en les mateixes condicions, així, resulta inviable que els creixements puguin ser assumits per empreses diferents mitjançant altres contractes. D'igual forma, si es produeixen baixes, cal assegurar que el preu del servei s'ajusta al servei que està rebent la Generalitat, i no hi hagi un sobre-cost injustificat. Donat que els contractes actuals ja contemplaven la gestió de variacions mitjançant franges, el CTTI ha estimat, amb el propòsit d'alterar el mínim possible el servei fins a l'arribada dels nous contractes, continuar gestionant les variacions mitjançant franges.

Respecte de les volumetries actuals, són les detallades al punt “Serveis SAU i espai de treball i col·laboració” de l’apartat “Proposta econòmica”, però per fer més explícit que les volumetries esperades són les volumetries actuals, es modifica el punt “**Els serveis a prestar són els següents**” de l’apartat “**3. Característiques principals de la contractació**” d’acord amb el següent redactat:

- Els serveis a prestar són els següents:
 - ✓ Servei d’atenció a usuaris: Atenció als canals d’entrada del SAU, suport de primer nivell i resolució de sol·licituds delegades per a tots els serveis TIC de la Generalitat de Catalunya (no únicament els de lloc de treball), amb capacitat de connexió remota a equipaments d’usuari. El servei està descrit en detall a l’apartat 2.3.2. del plec de prescripcions tècniques.
 - ✓ Servei d’espai de treball i col·laboració: inclou els serveis d’emmagatzematge i compartició de documents de treball per usuaris individuals o grups de treball, i els serveis de col·laboració, correu i de comunicacions unificades. El servei està descrit en detall a l’apartat 2.3.3 del plec de prescripcions tècniques.
 - ✓ Servei de plataforma d’eines de governança: El servei de plataforma SaaS BMC Helix dona suport a diferents processos dels serveis TIC allotjant mòduls i productes adaptats a les especificitats tècniques del CTTI. El servei està descrit en detall a l’apartat 2.3.1 del plec de prescripcions tècniques.

Les volumetries actuals del servei són les descrites en la taula següent:

<i>Perfil</i>	Perfils	
	<i>ETC</i>	<i>SAU</i>
Administratiu	31.267	31.924
Àmbit Justícia	1.961	1.961
Bàsic	7.085	8.088
Comandament	1.213	8.881
Cossos Emergències	570	570
Cossos Seguretat	18.174	18.174
Direcció	622	628
Docents	0	76.498
Tècnic Camp	6.489	6.801
Tècnic Oficina	12.816	13.229
Perfil ICS	41.271	41.271
TOTALS	121.468	208.025

On ETC correspon a “Espai de treball i col·laboració” i SAU correspon al “Servei d’atenció a l’usuari”.

En la mateixa consideració també s'indica "... Recordant que cal desglossar-los d'acord amb el previst en l'article 100 de la LCSP".

Es modifica de l'informe justificatiu el punt **"Justificació del càlcul" de l'apartat "Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació"** incorporant al final la taula:

Concepte	Import
Costos directes	23.411.044,84 €
Costos indirectes	4.131.360,85 €
Subtotal	27.542.405,69 €
Impostos (IVA)	5.783.905,19 €
Pressupost base	33.326.310,88 €

- Respecte al que es recomana a la **consideració 3.2**: *"... no semblaria raonable preveure projectes com "Altres serveis funcionals de SAU" i "Projectes transversals i de transformació". En tot cas no semblaria que formin part de l'objecte del contracte descrit en la lletra A del quadre de característiques."*, es modifica l'informe justificatiu en el punts següents:

- o SAU Funcional

...

Pels altres serveis funcionals de SAU, descrits al punt **SAU Funcional** de l'apartat 2.3.2 del plec tècnic, es tracten de serveis de SAU per cobrir necessitats específiques dels Departaments. Aquests serveis específics no són destriables del servei de SAU transversal mitjançant altres contractes, el que obliga a que formin part del mateix servei. S'ha tingut en compte la següent volumetria de serveis mensual:

Tipologia de recurs	Hores mensuals
Responsable de servei	146
Cap de projecte	146
Coordinador / consultor sènior	146
Consultor	292
Perfils de control i monitoratge del servei	584
Operadors SAU nivell 2	1.022
Operador de SAU nivell 1	5.840
TOTAL	8.176

...

- o Projectes i serveis específics d'espai de treball i col·laboració

Pel càlcul del preu de licitació s'han tingut en compte els serveis que actualment s'estan prestant en el contracte CCPP/11/2/L1/E1, així com el creixement donada la situació de pandèmia de la COVID-19 i el canvi de formes de treball dels empleats públics. Per la definició dels nous projectes es definiran uns preus unitaris.

Àmbit	Descripció del servei	Preu Mensual
Transversal	Servei d'emmagatzematge	11.250,24 €
Departament d'Interior	Servei específic addicional d'espai pel Departament d'Interior	26.209,92 €
Departament de Justícia	Escen. Central. Conting. Seus ex penal. Departament de Justícia	6.090,42 €
	Projectes transversals i de transformació	192.050,00 €
TOTAL		235.600,58 €

Respecte dels projectes transversals i de transformació, el CTTI, sota el principi de bona administració i planificació ha previst aquestes actuacions, si només s'acrediten com a inajornables i imprescindibles per la continuïtat del servei o d'una part important d'aquest. Actuacions indestriables del propi servei, que no podria realitzar un proveïdor diferent de l'actual, i que si no estiguessin contemplades en aquest contracte obligarien de nou a recórrer a formes contractuals excepcionals. S'ha tingut en compte la següent volumetria de serveis mensual:

Tipologia de recurs	Hores
Responsable de servei	160
Coordinador / consultor sènior	240
Consultor	310
Tècnic de plataforma/suport	1.240
Tècnic d'enginyeria	1.650
Administrador	1.660
TOTAL	5.260

...

- Respecte al que es recomana a la **consideració 3.3**: *"Hauria d'haver una correspondència entre els blocs de serveis que formen part de l'objecte del contracte i el seu preu amb els que es desenvolupen en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP). Caldria revisar-ho."*, es modifica l'informe justificatiu en els següents termes a fi de referenciar els punts concrets del plec tècnic:
 - ✓ Punt **"Serveis SAU i espai de treball i col·laboració"** de l'apartat **"4. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació"**:

Els preus d'aquests serveis, descrits als apartats 2.3.1, 2.3.2 i 2.3.3 de plec de prescripcions tècniques es calculen en funció de les volumetries de perfils

d'usuari i espais. La valoració econòmica es determinarà a partir de les tarifes unitàries dels serveis que inclouen la totalitat dels costos del servei. Sense caràcter exhaustiu, aquests costos són:

...

- ✓ Punt “SAU Funcional” de l'apartat “4. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació”:

Els serveis valorats en aquest punt estan descrits al plec tècnic en punt SAU Funcional de l'apartat 2.3.2 i relacionats al punt 2.3.2.3.

Les necessitats específiques d'alguns àmbits requereixen d'una prestació diferent del servei del SAU. La taula següent recull el llistat de tots els serveis específics a prestar fruit d'aquestes necessitats particulars dels àmbits, amb els imports màxims de licitació.

...

- ✓ Punt “Projectes i serveis específics d'espai de treball i col·laboració” de l'apartat “4. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació”:

Els serveis valorats en aquest punt estan relacionats al plec tècnic en punt 2.3.3.4.

Pel càlcul del preu de licitació s'han tingut en compte els serveis que actualment s'estan prestant en el contracte CCPP/11/2/L1/E1, així com el creixement donada la situació de pandèmia de la COVID-19 i el canvi de formes de treball dels empleats públics. Per la definició dels nous projectes es definiran uns preus unitaris.

...

- Respecte al que es recomana a la **consideració setena**: “...els criteris de negociació haurien de ser més clars i comprensibles tenint en compte la incertesa que es desprèn en l'expedient a l'hora d'establir de forma objectiva el pressupost màxim de licitació”, a fi d'aportar claredat es modificar l'apartat “Criteris de negociació” de l'informe justificatiu en el sentit següent:

S'estableixen com a criteris de negociació:

- L'import d'abonament del servei d'espai de treball i col·laboració, a causa d'aquelles infraestructures utilitzades en l'anterior contracte, i que el proveïdor no cal que realitzi una despesa addicional, ni renovar, i per tant s'ha de reduir el seu import del servei.

	Abonament mensual mínim
SAU	0,00
Espai de treball i col·laboració	137.866,85 €

- El % d'aplicació, sobre l'import de fabricant de programari, en concepte de gestió per part de l'adjudicatari.

	Import màxim
Gestió de llicències	7%

- Els preus corresponents a les devolucions:
 - L'import de l'abonament corresponent a la plataforma SaaS d'eines quan l'eina deixi d'estar sostinguda pel present contracte. L'import inicial de l'abonament s'estableix en 540.924,00 €.
 - L'import de cadascuna de les plataformes utilitzades per prestar el servei d'espai de treball i col·laboració, i els usuaris que corresponen a cadascuna. Aquest servei es retornarà per tecnologies o plataformes i serveis, i per tant es reduirà el nombre de perfils corresponents, segons la volumetria en el moment de la devolució, relacionades. L'import inicial de l'abonament de cada plataforma s'estableix segons la taula següent:

Elements de cost	Descripció	Import mínim
Comunicacions Col·laboració	Línies de comunicacions, encaminadors, commutadors, balancejadors, tallafocs i resta d'equips de comunicacions necessaris per publicar de forma segura els serveis d'Espai de Treball i Col·laboració	243.420 €
Computació entorn Col·laboració	Plataforma de computació per prestar tots els serveis d'Espai de Treball i Col·laboració	115.127 €
NAS Central	Sistema per donar el Servei de Fitxers transversal	276.834 €
NAS Interior + DGP	Sistema per donar el servei de fitxers específic d'Interior i DGP	88.052 €
NAS Justícia	NAS i clústers windows per servei de fitxers específic de Justícia	23.720 €
Passarel·la Correu	Solució de seguretat perimetrals i de MTA (Mail Transfer Agent) per al servei de correu	439.691 €
FaxIP	Solució de Fax IP integrat amb correu	19.257 €
Llicències Col·laboració	Llicències diverses Cercles, Endico, Correu, ...: Windows, Exchange, SQL, Sharepoint, Symantec, ...	424.985 €

Còpies entorn de Col·laboració	Còpies de seguretat per l'entorn de Col·laboració	331.919 €
---------------------------------------	---	-----------

d'acord amb el següent procediment:

- a) Un cop presentada l'oferta inicial, la Mesa sol·licitarà l'inici de la negociació amb l'empresa per si millora les seves condicions. L'empresa haurà de formalitzar per escrit la seva nova oferta.
- b) Si l'empresa així ho sol·licita es garantirà la confidencialitat de la seva oferta, tot i que s'hi podrà fer referència, de forma anònima, en la mateixa o següent ronda si s'escau.
- c) Del resultat d'aquesta negociació se n'aixecarà acta que s'inclourà a l'expedient.
- d) Excepcionalment la Mesa podrà realitzar, potestativament una segona ronda que es durà a terme en un termini màxim de 5 dies laborables després de tancada la primera negociació.
- e) La negociació que es porti a terme respectarà els principis de transparència, i en particular, el principi de bona administració.

Aquesta licitació contempla els imports anteriors com a criteris de negociació donada la importància pel servei de les plataformes que hi ha identificades, així com la incertesa existent sobre els imports i la dificultat, per tant, d'establir-ne de forma objectiva un preu màxim de licitació.

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

Nuria Abancó	Oriol Rovira Gatell
Direcció d'Operacions	Cap de l'Àrea de Provisió del Servei