



## **Memòria justificativa per la contractació del servei de suport tècnic al sistema de despatx d'emergències i eines corporatives del CAT112**

**Expedient número: 112/2022/01-02**

### **1. Objecte del contracte**

Contractació dels serveis de suport tècnic al sistema de despatx d'emergències i eines corporatives del CAT112.

### **2. Justificació de la necessitat**

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Zona Franca (L'Hospitalet de Llobregat) i a Reus. Cada centre té instal·lats els equipaments tecnològics adients per poder atendre el cent per cent de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment. La plataforma tecnològica crítica (en endavant PTC) del CAT112 està formada per l'aplicació de despatx Séneca, sistema de Telefonia, sistema d'emmagatzematge de dades, sistemes d'enregistrament i sistema de monitorització que han de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

El bon funcionament d'aquests sistemes és de vital importància donada la criticitat del servei que dona el CAT112 vers el ciutadà. En aquest sentit, disposar d'un bon servei de gestió i manteniment que garanteixi no tant sols el correcte funcionament dels sistemes, si no també previngui possibles avaries i en faciliti la evolució tecnològica per adaptar-se a noves necessitats és essencial.

L'objecte d'aquest Plec és la contractació dels serveis de:

- Suport tècnic i manteniment de Nivell 1 per a la Plataforma de tecnologia del CAT112 formada pels sistemes crítics (PTC) i eines administratives.

Aquest servei s'ha cobert fins ara de manera presencial en horari 8 x 5 per 3 tècnics (2 ubicats al centre 112 de zona franca de l'Hospitalet de Llobregat i un tècnic a Reus). L'increment d'activitat dels últims mesos i necessitats operatives fan que sigui necessari que el servei s'ha de donar de manera presencial en horari 8 x 7. És per tant necessari redimensionar el servei i augmentar a 4 el número de tècnics que el prestaran.

Tot i que el servei és recurrent i continu, és a dir que és imprescindible la seva existència per al bon funcionament dels sistemes TIC que suporten el servei d'atenció a les emergències de Catalunya, Actualment el CAT112 no disposa dels recursos humans ni tècnics necessaris per dur a terme els serveis de suport tècnic; tampoc no



existeix a data d'avui previsió ni possibilitat de tenir-los directament. Així doncs, és absolutament imprescindible realitzar-ne la contractació de manera continuada.

El servei a contractar materialitzen el manteniment i el bon estat dels sistemes tecnològics essencials del CAT112 de manera contínua el que fa que la seva contractació sigui necessàriament recurrent.

### **3. Procediment de licitació**

Es preveu la contractació plurianual del servei amb una durada mínima de 2 anys amb possibilitat de pròrroga de 2 anys més. Aquesta contractació està condicionada a la seva aprovació per part del consell rector del 112. A data d'avui, no s'ha reunit el consell rector de manera que no és possible tramitar la licitació i començar el servei a 1 de gener de 2.022. Així doncs es proposa dur a terme la present licitació del servei per un període de 6 mesos, el que ha de permetre d'una banda donar continuïtat i garanties de bon funcionament del servei d'atenció a les emergències de Catalunya i de l'altra disposar del temps suficient per dur a terme la contractació plurianual del servei.

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació es considera adient tramitar la licitació mitjançant el procediment obert.

### **4. Classificació i criteris de solvència tècnica o professional i econòmica i financera.**

Pel que fa a la solvència econòmica i financera no existeix cap circumstància que faci recomanable fixar uns criteris de solvència superiors als mínims establerts a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, de la forma com estan concretats als plecs tipus de clàusules administratives del CAT112.

En relació a la solvència tècnica o professional, a més dels criteris mínims establerts a la Llei 9/2017, s'exigeixen els següents requisits per tal d'assegurar l'experiència en la gestió de serveis similars:

- Es requereix que tot el personal tècnic assignat al projecte haurà de tenir un perfil que com a mínim compleixi amb l'experiència mínima contrastada estipulada, descrita en el PPT.

#### **4. Criteris de valoració**

La experiència del personal tècnic assignat al servei és de vital importància per assegurar un bon servei. Cal tenir en compte que el treball sobre serveis TIC en entorns d'emergència és diferent del treball de serveis TIC ordinari a causa de les exigències en continuïtat i les particularitats d'un servei d'atenció a les emergències. La experiència és clau a l'hora d'interpretar correctament els missatges que donen els usuaris dels sistemes (personal operatiu de sales 112 o d'altres agències



d'emergència), d'identificar el possible sistema origen de la incidència, d'encarar la solució d'un problema, de prioritzar les tasques de recuperació d'un sistema, de donar els avisos pertinents i coordinar la resolució de la incidència amb els mantenidors de nivell superior, ja que tot i existir uns protocols d'actuació clarament definits d'acord amb possibles escenaris de contingència, de disposar de serveis de suports especialitzats i les indicacions del personal del CAT112, de vegades apareixen situacions no previstes. A més, es requereix un coneixement no només dels entorns i sistemes propis del 112 si no també de la resta d'agències d'emergència integrades amb el 112 com són la PGME, SEM, BG, GUB, BB, CAR i PC. aquest coneixement s'adquireix únicament amb la experiència i el tracte amb les agències. És per això que es proposa com a criteri de valoració la experiència del personal assignat al projecte

## 5. Criteris amb aplicació de fórmules automàtiques (sobre B) CRITERIS PONDERACIÓ (100 punts)

Les empreses licitadores presentaran el detall del perfil dels tècnics assignats que acrediti la seva formació i experiència en les matèries i sistemes sol·licitats per al servei.

Perfil tècnics TST (32 punts), d'acord amb el detall següent:

- Anys addicionals d'experiència acreditada en les matèries requerides (fins a un màxim de **20 punts, 1 punt per any i tècnic**).
- Formació addicional(1 punt per formació i tècnic):
  - o Cisco: Haver cursat el CCNA o CCNP (fins a un màxim de **4 punts**);
  - o Microsoft: Haver cursat el MCSE, MCTS o MCP (fins a un màxim de **4 punts**);
  - o Altra formació relacionada amb les tasques a desenvolupar i sistemes a mantenir: Centraletes AVAYA, Enregistradors de veu, Business Objects, ETL / DataWareHouse, BDD Oracle, monitorització SNMP (fins a un màxim de **4 punts**);

Preu global de la prestació del servei (fins a un màxim de **68 punts**). Els licitadors oferiran un preu global per a la prestació del servei, el qual no podrà superar el preu màxim de licitació, en la forma que s'estableixi en aquests plecs.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent:

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

$P_v$  = Puntuació de l'oferta a Valorar  
 $P$  = Punts criteri econòmic  
 $O_m$  = Oferta Millor  
 $O_v$  = Oferta a Valorar  
 $IL$  = Import de Licitació



Les ofertes hauran de descriure amb detall com l'empresa donarà resposta a cadascun dels punts anteriors d'acord al plec de prescripcions tècniques. El no compliment de qualsevol dels requeriments demanats en el plec suposa la desqualificació de la proposta ja que aquesta no donarà el servei adequat al 112. Donada la naturalesa del servei a contractar, es considera imprescindible que el perfil dels tècnics assignats per l'empresa licitadora s'adeqüin totalment als requeriments mínims del plec tant pel que fa tant a la seva formació i experiència com pel coneixement específic dels sistemes que hauran de mantenir i gestionar; és imprescindible un coneixement extens de sistemes operatius, centraletes, gravadors, sistema d'explotació de dades, aplicació de gestió d'emergències, xarxes informàtiques, etc. per garantir-ne el seu bon funcionament i actuar ràpidament enfront una eventual incidència.

Així mateix, la metodologia de treball, la coordinació, els processos, i d'altres aspectes, s'han d'adaptar totalment al 112 i als estàndards de qualitat, continuïtat i protecció de dades establerts en el servei d'emergències.

En relació amb el criteri preu, la Mesa de contractació podrà considerar oferta amb valors anormals o desproporcionats quan el preu del servei ofert sigui inferior als costos salarials mínims per categoria professional, segons conveni aplicable en el municipi d'execució del contracte, més els costos derivats de la legislació vigent d'obligatori compliment en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i salut en el treball.

En tot cas la Mesa de contractació podrà apreciar, el caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes quan, a igualtat de prestacions ofertes, així resulti de l'aplicació dels criteris objectius de l'article 85 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.

## **6. Condicions especials d'execució**

L'empresa adjudicatària ha d'assegurar compliment de la normativa sobre seguretat i salut laboral en totes les fases del contracte.

## **7. Condicions especials d'execució**

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la seva solvència o, si s'escau, classificació, dels mitjans personals o materials suficients per l'execució del contracte, als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP, de conformitat amb l'article 76.2 LCSP.

## 8. Pressupost de la licitació i valor estimat del contracte

### 8.1 Determinació del pressupost.

L'article 100.2 de la *Llei 9/2017* determina que l'import de licitació s'ha d'adequar als preus de mercat. Per donar compliment a aquest article, s'ha pres com a referència l'import de licitació de l'any anterior que és de 143.790,00 € per un servei de 3 tècnics i 10 mesos, el que suposa un cost anual per tècnic i any de 57.516,00 €. Així doncs, s'estima que el cost per sis mesos per a quatre tècnics és de 115.032,00 € + l'IVA corresponent.

|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| Pressupost de la licitació (sense IVA) | 115.032,00 € |
| Valor estimat del contracte            | 115.032,00 € |

Pressupost base de la licitació, d'acord amb el detall següent:

|                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| Pressupost base                    | 115.032,00 € |
| Import de l'IVA                    | 24.156,72 €  |
| Total pressupost base de licitació | 139.188,72 € |

## 9. Justificació sobre lots al contracte

Els servei de suport tècnic i manteniment es durà a terme en els centres de recepció de trucades de Zona Franca de l'Hospitalet de Llobregat i Reus. Tot i que els tècnics estaran assignats inicialment a un dels dos centres, sovint (segons requeriments del servei) s'hauran de desplaçar a l'altre o a la seu central de CAT112 ubicada a Barcelona. És necessari que tots els tècnics assignats disposin de coneixements i experiència de tots els sistemes mantinguts ja que en situacions de guàrdia han de donar una primera resposta a qualsevol incident tècnic que pugui aparèixer.

La divisió en lots del servei dificultaria enormement la gestió del servei però sobre tot podria causar una demora important en la resolució d'incidències el que posaria en risc la prestació del servei d'atenció a les emergències de Catalunya.

És per aquestes raons i d'acord amb l'article 99.3.b de la LCSP es proposa la contractació conjunta del servei i la no divisió en lots de la licitació.

Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació  
Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya.