

INFORME DE NECESSITAT PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SUBMINISTRAMENTS:

SUBMINISTRAMENT, CONFIGURACIÓ, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT DE LA NOVA EINA PER LA GESTIÓ DE SERVEIS I ACTIUS TIC DEL SEM.

Expedient: 2021-000224

1. Objecte

1.1 Denominació

És objecte d'aquest document, justificar la necessitat de la contractació del **SUBMINISTRAMENT, CONFIGURACIÓ, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT DE LA NOVA EINA PER LA GESTIÓ DE SERVEIS I ACTIUS TIC DEL SEM.**

1.2 Antecedents

Actualment el SEM disposa d'una eina de Help Desk, que únicament és utilitzable per la gestió de tiquets, i que es troba lligada al servei que es presta mitjançant l'expedient 2018-000918, SERVEIS DE HELP DESK I MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL DEL SEM, que s'inicià el 9 d'agost de 2019, amb una durada prevista fins el 8 d'agost de 2022. Finalitzat el contracte, el SEM deixarà de tenir accés a l'eina.

Per tant, cada vegada que es produeix un canvi de proveïdor, implica el canvi d'eina, no poden aprofitar ni el coneixement ni els desenvolupaments realitzats sobre l'eina, atès que són propietat de l'adjudicatari del servei.

Per un altre costat, el SEM està fent la gestió de actius i altres serveis TIC, de manera manual, en base a fulles de càlcul, i altres elements ofimàtics, que són del tot ineficients per gestionar els serveis TIC d'una organització com la del SEM.

2. Justificació de la necessitat i idoneïtat

2.1 Necessitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques, és l'empresa del sistema sanitari català, encarregada de gestionar i donar resposta a les demandes d'assistència d'urgència i emergència sanitària extrahospitalària a Catalunya, rebudes a través del telèfon d'emergències únic 112, com també d'oferir informació sanitària telefònica i consell de salut, mitjançant el telèfon 061, del 061 CatSalut Respon. Addicionalment, el SEM també gestiona el servei del Transport Sanitari No Urgent.

El SEM és una organització complexa, amb diferents col·lectius d'usuaris i recursos tecnològics, entre els que a grans trets, podem distingir:

- Usuaris d'oficines: col·lectiu de més de 200 persones usuàries d'aplicacions i eines d'ofimàtica i aplicacions de suport, distribuïdes en les 3 seus del SEM. Alguns d'aquests usuaris treballen amb equipament en mobilitat. Actualment, la gran majoria compagina teletreball i presencial.
- Usuaris de les centrals de coordinació (CECOR): és un col·lectiu que disposa de prop de 500 posicions de treball, distribuïdes en 5 seus, i que gestionen el servei d'emergències mèdiques i les trucades telefòniques del 061 CatSalut Respon. Servei crític 24x7.

- Usuaris de les bases del SEM: actualment el SEM compta amb 40 bases repartides arreu del territori català.
- Personal territorial: aproximadament 23 persones encarregades de la coordinació territorial amb mobilitat geogràfica pel territori català.
- Usuaris d'ambulàncies i helicòpters. col·lectiu de varis milers de persones, distribuït en uns 500 recursos mòbils destinats a l'activitat del servei del 061 CatSalut Respon. Aquest col·lectiu són usuaris d'un sistema de telecomunicacions mòbils que interactua amb els sistemes de les diferents centrals de coordinació mitjançant PC embarcat, radio, tablet, telefonia mòbil...

Cadascun d'aquests col·lectius, requereix dels recursos tecnològics necessaris pel correcte desenvolupament de la seva activitat diària, així com dels serveis que es presten des de l'àrea TIC. La disponibilitat d'aquests és bàsica pel bon funcionament d'un servei tan crític com el que presta el SEM.

Per tant, el departament TIC necessita de les eines adients, per fer la gestió diària del manteniment dels serveis i actius del SEM, garantint, que de manera centralitzada es gestionen totes les incidències, peticions, projectes, subministraments, renovacions tecnològiques, etcètera. Tot centralitzat en un únic entorn.

En resum, la present licitació proposa el subministrament i implantació d'una nova eina de gestió de serveis i actius TIC del SEM, que podrà ser una eina estàndard de mercat adaptada a les necessitats del SEM, però que a la vegada, estigui preparada per poder realitzar la gestió de serveis d'altres àrees del SEM.

Atès que el SEM vol ser propietari de la solució i les dades, l'opció contemplada per aquest subministrament és la compra i posterior manteniment de la solució.

2.2 Idoneïtat:

La idoneïtat de realitzar la següent contractació es justifica pels següents motius:

- El SEM no compta actualment amb cap eina per a poder gestionar tota la cartera de serveis TIC que ofereix (tant internament com a usuaris), i es completament necessària la seva adopció per la gestió ordenada de serveis. Addicionalment, cal entendre que els serveis requerits en la present licitació, no poden estar gestionats per una eina propietària d'un adjudicatari, que en finalitzar el contracte, s'endurà l'eina, i amb ella, totes les dades i el coneixement. Alguns dels serveis requerits per la nova eina són:
 - Gestió d'actius.
 - Gestió de llicències.
 - Gestió de contractes i proveïdors.
 - Gestió de projectes.
 - Gestió estratègica
- Addicionalment, diverses àrees del SEM han mostrat interès per disposar d'una eina amb la que gestionar la seva cartera de serveis. Tot i que de sortida, el nou

entorn només estarà habilitat per TIC, l'entorn estarà preparat per encabir la gestió d'altres departaments.

- Actualment el SEM disposa d'una eina de Help Desk propietat de l'actual adjudicatari del servei de Help Desk, i cal internalitzar-la per les diferents avantatges que seguidament s'indiquen.
- Amb cada canvi de proveïdor, es perden tant les dades registrades durant el període de prestació del servei, així com de les parametritzacions realitzades.
- Aquesta pèrdua de dades implica no poder fer una explotació històrica de les dades i poder fer una comparació lineal amb les dades actuals.
- Actualment la utilització d'aquesta eina suposa un cost pel SEM, que està inclòs dins l'àmbit del propi expedient 2014-000617.

Per tant, atès als motius indicats en aquest apartat, es veu la idoneïtat de realitzar la present licitació pel subministrament, configuració, implantació i manteniment de la nova eina per la gestió de serveis i d'actius TIC.

3. Carència de mitjans

L'equip tècnic del SEM no disposa dels recursos materials ni humans necessaris per a fer front als serveis que es sol·licita, motiu pel qual es precisa realitzar una contractació externa.

4. Lots

Sí: ☐ No: ☒

La present licitació no proposa divisió en lots, atès que es tracta de proporcionar una eina de gestió i la seva implantació, i no té sentit fer-ne la divisió ja que la pròpia natura del contracte no ho permet

5. Dades econòmiques

a) Sistema de determinació del preu:

La determinació del preu per la present licitació, s'ha fet en base a les propostes presentades a la consulta de mercat 1-2020 "CONSULTA PRELIMINAR REFERENT A UNA EINA PER LA GESTIÓ DE SERVEIS I ACTIUS TIC", d'on s'han pogut extreure els imports globals per la present licitació.

Aquí, cal indicar que els diferents productes presentats a la consulta de mercat 1-2020, segueixen models diferents pel que fa al costos, segons si el subministrament es realitzés en modalitat de compra i manteniment, en modalitat subscripció, o en modalitat Saas.

Tal com s'ha indicat en apartats anteriors, el SEM vol disposar de la propietat de la solució i les dades, i independitzar-ho de qualsevol proveïdor, de manera que sempre pugui disposar d'accés a les dades històriques per fer-ne l'explotació que cregui més adient, pel que la present licitació es proposa amb el model de compra de llicències i posterior manteniment de les mateixes.

Així doncs, per la determinació del preu, s'ha fet en base a una aproximació a les propostes presentades a la consulta de mercat 1-2020, que complien amb les característiques indicades, i que s'adeqüen a les dimensions d'eina que el SEM necessita.

Respecte als serveis d'instal·lació, configuració, parametrització i posada en marxa, el preu també bé determinat per les propostes presentades a la consulta de mercat 1-2020.

Pel que fa a la borsa d'hores per les tasques de "Manteniment mitjançant borsa d'hores", el seu import s'ha determinat en base a imports mitjos de les propostes presentades a la consulta de mercat 1-2020.

En els supòsits en què, la determinació del preu es fa per preus unitaris, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponents preus unitaris.

SEM,SA no resta obligada a exhaurir el pressupost en atenció a què, el preu final es determina en funció de les necessitats d'aquesta empresa pública i aplicant els preus unitaris corresponents.

Tal com s'indica en el plec, cal el subministrament i manteniment de les llicències, que com a mínim garanteixin l'accés mínim a 20 usuaris concurrents. Addicionalment, caldran:

- Serveis professionals implantació.
- Borsa 200 hores anuals per manteniments evolutius.

Tenint en compte aquestes consideracions, el pressupost base de licitació és el següent:

Concepte	Import Unitari/anual	Unitats	Import Total
3 anys llicenciament i manteniment	134.000,00 €	1	134.000,00 €
Borsa 200h anuals manteniment evolutiu	12.000,00 €	3	36.000,00 €
Servei Implantació entorn (jornades de treball)	52.800,00 €	1	52.800,00 €
Total			222.800,00 €
IVA 21%			46.788,00 €
Total			269.588,00 €

Respecte al manteniment de les llicències, en base a les diferents propostes presentades a la consulta preliminar 1-2020, s'estima com a terme mig de les diferents propostes, que el cost de manteniment respecte el cost de les llicències està al voltant del 35% anual aproximadament.

Així doncs, en base a aquest raonament, els 134.000€ corresponents al concepte de la partida "3 anys llicenciament i manteniment", quedarien desglossats en 65.366€ pel subministrament de l'eina (licències), i 68.634€ pel manteniment dels 3 anys.

A continuació es desglossa el mateix pressupost destacant els imports de subministrament i serveis professionals:

Subministraments	Import
Llicències	65.366,00 €
Serveis professionals	Import
Manteniment llicències anual	68.634,00 €
Borsa 200h anuals	36.000,00 €
Serveis implantació	52.800,00 €

D'acord amb l'article 18 de la Llei de Contractes del Sector Públic aquest contracte té la consideració de mixt, doncs s'hi inclouran prestacions del contracte de subministraments i serveis. Essent la principal la prestació de serveis, s'hauran de seguir les normes d'adjudicació pròpies d'aquest tipus de contracte

Pel que fa a la justificació dels imports, cal tractar-los per separat en 2 grups. Un relacionat amb el llicenciament, i l'altre per les partides de la borsa de 200h del manteniment evolutiu i pel servei d'implantació.

Pel que respecta a la part de les llicències, els imports de licitació s'han estimat en base a les propostes econòmiques presentades a la Consulta de mercat 1-2020. En aquest sentit, s'ha fet una estimació en base a les propostes que s'adeqüen a les necessitats del SEM, deixant fora aquelles propostes d'eines que no s'adeqüen al marc d'actuació del SEM, i que són eines orientades a empreses més grans, o fins i tot a empreses que donen aquest tipus de servei per a tercers.

Pel que fa als serveis d'implantació i a la borsa d'hores, els imports s'han calculat en base a un import hora de 60€/hora. Aquest import també s'ha extret dels imports hora proposats per les empreses que van participar en la consulta de mercat 1-2020.

En aquests imports, estaran incloses totes les despeses previstes, com puguin ser els costos salarials, de seguretat social, els de formació permanent obligatòria, assegurances, prevenció de riscos laborals, vigilància de la salut, i que els costos laborals respecten els salaris derivats de l'aplicació del conveni sectorial corresponent, i per tant, no existiran altres costos derivats.

Als efectes del què preveu l'apartat 2.3 de l'article 159, s'ha verificat que el pressupost de licitació és adequat per donar compliment a les obligacions socials de l'empresa adjudicatària que es deriven de l'aplicació del Conveni Col·lectiu del sector de la indústria sidero-metal·lúrgica, aplicable a les empreses que es dediquen a aquest tipus d'activitats, tal com s'exposa a continuació:

ROL	grup/ nivell conveni	Salari anual conveni	Jornada conveni	salari hora conveni
Tècnic Especialitzat Titulació de grau mig	Grup 3	22.803,52€	1.750	13,03€
Cap de projecte	Grup 2	24.718,50€	1.750	14,12€

D'acord amb aquestes condicions salarials, i per les despeses d'instal·lació i configuració de l'eina, on s'han previst un màxim de 110 jornades, a 8 hores per jornada, amb una distribució estimada del 85% (748h) pel perfil del tècnic especialista, i del 15% (132h) pel cap de projecte, els costos directes mínims per despeses socials dels serveis d'instal·lació i configuració són:

TASCA	HORES ESTIMADES	salari/ hora màx.	despeses SS (aprox 31%)	vacances (aprox 8,4%)	Total €/h	cost total
Tècnic manteniment - Titulació de grau mig	784	13,03 €	4,04 €	1,09 €	18,16 €	14.237,44 €
Cap de Projecte	132	14,12 €	4,38 €	1,19 €	19,69 €	2.599,08 €
Total						16.836,52 €

I pel que fa a la borsa de 200 hores anual, els costos directes mínims per despeses socials són:

TASCA	HORES ESTIMADES	salari/ hora màx.	despeses SS (aprox 31%)	vacances (aprox 8,4%)	Total €/h	cost total
Tècnic manteniment - Titulació de grau mig	200	13,03 €	4,04 €	1,09 €	18,16 €	3.632,76 €
Total						3.632,76 €

Per tot l'anterior, als efectes del que preveu l'apartat 2.3 de l'article 159 de la Llei 5/2017, del 28 de març, s'ha verificat que el pressupost de licitació és adequat per donar compliment a les obligacions de l'empresa adjudicatària.

b) Valor estimat del contracte:

El valor estimat del contracte és:

Concepte	Import Total
Import Base de licitació	222.800,00 €
Import de les pròrrogues (2 anys)	69.756,00 €
Import de les modificacions (20%)	44.560,00 €
	337.116,00 €

Com aclariment dels imports indicats per la pròrroga, indicar que corresponen als imports proporcionals de manteniment de les llicències anual (que garanteixin l'accés a 20 usuaris concurrents), i la borsa de 200 hores anuals per a tasques de manteniment evolutiu.

Subministraments	Import
Llicències	65.366,00 €
Serveis professionals	Import
Manteniment llicències anual	68.634,00 €
Borsa 200h anuals	36.000,00 €
Serveis implantació	52.800,00 €

c) Pressupost base de licitació:

Concepte	Import Unitari/anual	Unitats	Import Total
3 anys llicenciament i manteniment	134.000,00 €	1	134.000,00 €
Borsa 200h anuals manteniment evolutiu	12.000,00 €	3	36.000,00 €
Servei Implantació entorn (jornades de treball)	52.800,00 €	1	52.800,00 €
		Total	222.800,00 €
		IVA 21%	46.788,00 €
		Total	269.588,00 €

d) Sistema de pagament al contractista:

Es preveuen diversos sistemes de pagament en funció de les diferents partides:

1. Llicències: Es pagarà el preu adjudicat per aquesta partida que ha de garantir l'accés a 20 usuaris concurrents. Preu a tant alçat.
2. Manteniment llicències: es pagarà anualment aquesta partida pel preu adjudicat. Preu a tant alçat.
3. Serveis d'implantació: Es pagarà el preu adjudicat per aquesta partida. Preu a tant alçat.
4. Bossa d'hores manteniment evolutiu: es pagarà per el preu hora adjudicat. És un preu unitari.

Moment en que es pagarà cada partida econòmica:

1.- Llicències:

Pel que fa al llicenciament, el pagament es realitzarà en una única quota una vegada el contractista hagi posat en producció com a mínim, els mòduls per la gestió completa de tiquets, o en el seu defecte la implantació total en producció de tots els mòduls. Per la seva formalització es realitzaran les corresponents actes d'acceptació.

2.- Manteniment llicències

Pel que fa al manteniment de les llicències es pagarà anualment a l'inici de cada anualitat de contracte, pagant-se la primera anualitat conjuntament amb el pagament de les llicències.

3.- Serveis d'implantació:

Pel que fa a la partida dels serveis d'implantació, es pagarà en una única quota, una vegada es posi en producció la totalitat de la solució requerida o amb les prestacions addicionals proposades per l'adjudicatari. La formalització d'aquesta entrega es realitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació.

4.- Bossa hores manteniment evolutiu:

Pel que fa a la borsa d'hores, els pagaments es realitzaran de manera mensual, a mes vençut en base a les hores consumides en el mes anterior. La validació d'aquestes hores haurà de venir aprovada pel responsable SEM del servei.

Pel que fa a l'eventual pròrroga d'aquest contracte, correspondrà als conceptes de manteniment anual de les llicències i a la bossa d'hores de manteniment evolutiu, i el seu pagament seguirà el mateix model que l'establert al contracte, seguint els preus adjudicats.

Tots els pagaments s'efectuaran mitjançant transferència bancària en termini, segons indiqui la llei de contractació vigent, al compte que l'adjudicatari determini.

La factura inclourà el codi de l'expedient així com el número d'anualitat, si procedeix (p.e. 2021-000224 1/3).

6. Termini de durada del contracte

La durada del contracte és de 3 anys.

La posada en marxa de totes les funcionalitats requerides o millorades de l'eina, està prevista realitzar-la en un màxim de 110 jornades laborals de 8 hores, a comptar una setmana posterior a la signatura del contracte, moment en que es recepcionarà l'eina i que es formalitzarà amb la corresponent acta d'acceptació, i on es procedirà al pagament de les llicències i els serveis d'implantació. Si abans d'aquesta data màxima, el contractista fa entrega de la part corresponent de l'eina del tiqueting, es procedirà al pagament de la partida del llicenciament.

El servei de manteniment de les llicències, així com el seu abonament, s'iniciarà a la recepció de la totalitat de l'eina, o a la part corresponent a la gestió completa de tiquets, fet que es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'inici de servei.

Pròrrogues: Aquesta contractació es podrà prorrogar fins a un màxim de DOS (2) anys addicionals, en períodes anuals.

7. Tramitació de l'expedient

La present contractació es proposa que sigui:

Ordinària: ☒ Urgent: ☐

8. Solvència de les empreses licitadores

a) Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior al 80% del valor estimat del contracte.

☒ Mitjà per acreditar la solvència: Aportar els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil corresponents a l'exercici de volum anual de negoci més elevat dels tres darrers exercicis esmentats. Els empresaris no obligats a presentar les comptes en registres oficials podran aportar, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

b) Solvència tècnica o professional

☒ Relació dels principals subministraments i serveis realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de (com a màxim els tres últims anys), en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Mínim exigible: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals subministraments i serveis efectuats en els tres darrers anys, d'igual o similar naturalesa que els constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució (sigui igual o superior al 70 per cent) de l'anualitat mitjana del contracte.

Tenint en compte que es tracta d'un contracte mixt, els imports del contracte són els següents:

Subministraments	Import
Llicències	65.366,00 €
Serveis professionals	Import
Manteniment llicències 20% anual	68.634,00 €
Borsa 200h anuals	36.000,00 €
Serveis implantació	52.800,00 €

L'anualitat mitjana és la següent:

Subministraments: 15.252,06 €

Serveis professionals: 36.734,60 €

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

9. Compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans personals o materials

Caldrà que el personal adscrit als serveis d'instal·lació i posada en marxa, i al manteniment, disposin de:

Cap de projecte: Caldrà disposar de titulació universitària en informàtica o telecomunicacions, i una experiència mínima de 5 anys, en funcions relacionades amb temes de desplegament o desenvolupament d'eines informàtiques o de sistemes.

Tècnics Especialitzats instal·lació/manteniment (mínim 1): formació mínima en un cicle de grau mig relacionat amb informàtica de gestió o superiors, i una experiència mínima de 3 anys en tasques similars.

L'acreditació de les Titulacions i l'experiència requerides als perfils es farà en tràmit de classificació. L'experiència s'acreditarà mitjançant declaració responsable.

Per presentar a la licitació només caldrà aportar en el sobre A el model de declaració d'adscripció de mitjans degudament emplenat.

10. Criteris d'adjudicació

Són d'aplicació els criteris establerts a la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

Justificació dels criteris:

A) CRITERIS NO QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT O QUE DEPENGUIN DE JUDICIS DE VALOR		15
La valoració de les ofertes tindrà en compte aspectes en la forma d'oferir el servei. La puntuació total en aquest apartat serà, com a màxim, de QUINZE (15) punts. La puntuació es distribuirà segons s'indica: - PLA D'INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA EN MARXA. Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DEU (10) punts La valoració d'aquest apartat tindrà en compte la proposta d'instal·lació, configuració i posada en marxa, donant resposta a tots els requeriments del plec podent proposar prestacions addicionals. Es valorarà millor l'oferta que inclogui una proposta més detallada de com es gestionarà tot el projecte, identificant les fites, activitats i tasques a realitzar per cada mòdul, així com la temporització proposada, ja sigui en la totalitat de les 110 jornades proposades o les millorades que pugui oferir cada licitador. Categorització de la valoració (VTop): - Insuficient: s'atorguen 0 punts - Superficial: s'atorguen 2 punts - Suficient: s'atorguen 4 punts - Satisfactori: s'atorguen 6 punts - Molt satisfactori: s'atorguen 8 punts - Excel·lent: s'atorguen 10 punts	10	
- PROPOSTA FORMACIÓ TECNICA Aquest apartat es valorarà amb un màxim de CINCO (5) punts La valoració d'aquest apartat tindrà en compte la proposta de formació proposada per al personal tècnic que haurà d'administrar l'entorn. Es valorarà millor l'oferta que inclogui una proposta que permeti obtenir una idea clara dels conceptes que es proposen per la formació, les hores de dedicació, la planificació, obtenció de certificacions, així com d'altres aspectes que mostrin que es cobrirà la formació de tots els mòduls de la solució proposada, amb un traspàs de coneixement suficient, per tal que el personal tècnic del SEM sigui autònom en la gestió de l'eina. Categorització de la valoració (VTop): - Insuficient: s'atorguen 0 punts - Superficial: s'atorguen 1 punts - Suficient: s'atorguen 2 punts - Satisfactori: s'atorguen 3 punts - Molt satisfactori: s'atorguen 4 punts - Excel·lent: s'atorguen 5 punts	5	
B) CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA		85
La valoració de les ofertes tindrà en compte aspectes tècnics i econòmics associats. La puntuació total en aquest apartat serà, com a màxim, de VUITANTA-CINC (85) punts. La puntuació es distribuirà segons s'indica: B.1.- CRITERIS AUTOMÀTICS QUALITATIUS	40	

- CARACTERISTIQUES OPCIONALS MODULS

Puntuació: 40 punts

Per la seva valoració, es tindrà en compte si l'eina proposada, cobreix o no (SI/NO) les necessitats individuals indicades, donant-se la puntuació a cada punt, únicament si el licitador confirma que la solució presentada cobreix la necessitat requerida:

- SI: obtenció de la puntuació indicada en concepte.
- NO: 0 punts pel concepte indicat.

Elements comuns dels diferents mòduls

S'haurà de poder parametritzar l'eina amb els colors i els logos propis del SEM.	0,50
Eina en català.	0,50
Capacitat de generar portals pels usuaris sense utilització de codi (programació).	1,00
Capacitats Drag-and-drop mitjançant widgets per la creació de nous elements.	1,00
Que permeti fer Single Sign On	1,00
Integracions amb aplicacions de tercers.	0,50
Que la gestió de seguretat d'usuaris, permeti configurar vistes personalitzades, configurar cerques personalitzades, accés a pantalles i funcionalitats segons rols, limitar l'ús dels assistents.	0,50
Comunicacions segures.	1,00
Manuale d'ús per tècnics i usuaris.	0,50
Que els diferents mòduls es puguin activar/desactivar en funció de si estan en producció o no.	0,75
Additional a l'accés web, que sigui accessible (tots els mòduls) des de terminals mòbils, tablets i smartphones, IOS i Android.	0,50
Creació il·limitat de Apps	0,50

Gestió de tiquets

Per a grups resolutors de segon nivell, disposar d'un portal on poder gestionar els tiquets del seu grup. Tramitar/escalar/tancar sense consum de llicència.	0,50
Disposar d'un panell exclusiu pel coordinador del servei d'atenció a l'usuari, on pugui fer seguiment i gestió dels tiquets que estiguin dins els seu grup resolutor.	0,50
Integració avançada amb les eines de monitorització Nagios i Cloud Control Oracle (integracions natives).	0,50
Que permeti l'assignació directa de tiquets a agents disponibles segons horaris de treball, o que vagi a grup resolutor per assignació manual dels tiquets.	0,25
Capacitat per a crear plantilles de casos típics i que es pugui automatitzar el procés d'omplir el diferents camps.	0,25
Per tècnics, que disposi d'un dashboard inicial on es vegi l'estat del servei, entre altres:	
• Tiquets actius i Backlogs.	0,25
• SLA de resposta i resolució	0,10
• Accés ràpid a les tasques amb pròxim venciment.	0,10
• Capacitats de cerca per múltiples camps.	0,25
• Veure satisfacció client segons agrupacions.	0,10
• Comunicació ràpida integrada amb l'usuari per comunicar canvis d'estat.	0,25
• Disposar de plantilles per respostes tipus.	0,25
• A partir d'un tiquet, capacitat de creació de subtasques a realitzar, que puguin ser assignades al propi tècnic, o d'altres, inclús altres grup resolutors.	0,10
• Accés a la gestió de tiquets.	0,10
Pel Portal d'autogestió dels usuaris:	
• Capacitat per suggerir idees de millora.	0,25
• Configurable segons les preferències del propi usuari.	0,10
• Efectuar peticions en nom d'una altre persona (per exemple, si un usuari no pot accedir als sistemes, un altre pot obrir una incidència en nom seu).	0,10
• Accés directe al xatbot (agent virtual).	0,10
• Accés a informació de departaments (si s'habilita el treball multi departament, previst pel futur).	0,10
• Que les diferents opcions indicades en aquest apartat (requerides i opcionals) puguin ser habilitades o deshabilitades segons criteri de l'administrador del sistema.	0,25
• Que al obrir un tiquet d'incidència, es pugui pujar una imatge de la incidència, i que el sistema faci reconeixement del text i faci una gestió intel·ligent de la incidència.	0,25
App mòbil per tècnics:	
• Disponible per plataformes IOS i Android (tablet i smartphone).	0,50
• Autenticació contra LDAP.	0,50
• Per tal que puguin fer la gestió dels seus tiquets. En cas de manca de cobertura de dades, treballarà offline, actualitzant informació en el moment de recuperar-la.	0,50

• Integració per a fer trucades automàtiques amb els usuaris creadors del tiquet.	0,10
• Que permeti fer la gestió completa del servei d'incidències i peticions (tiquets).	0,50
App mòbil per usuaris finals	
• Disponible per plataformes IOS i Android (tablet i smartphone).	0,25
• Autenticació contra LDAP.	0,25
• Per a personal autoritzador, que permeti acceptar o rebutjar peticions.	0,25
• Consultar tiquets propis.	0,10
• Accedir a la base de dades de coneixement.	0,25
• Accedir a catàleg de servei.	0,10
• Creació de nous tiquets.	0,25
Que es permeti la realització de múltiples peticions juntes, de manera que una sigui la petició pare i aglutini la resta de peticions, i que aquestes puguin ser assignades a diferents grups resolutors. O que des de una mateixa petició, es puguin crear diferents tiquets.	0,25
Que l'eina disposi de comunicació via Xat, que es pugui activar o desactivar, i que es pugui integrar amb el portal d'autogestió de l'usuari.	0,50
Que a l'eina de gestió de tiquets, existeixi un enllaç per connectar remotament (requeriment opcional de la gestió d'actius) a les estacions de treball associades al tiquet.	0,50
Que disposi d'informes, on visualment, poder analitzar els resultats de les enquestes de satisfacció realitzades.	0,25
Gestió de problemes	
Que disposi de plantilles predefinides amb la que automatitzar la creació d'un nou problema.	0,10
Que disposi de capacitat analítica per analitzar l'origen dels problemes, per la cerca de possibles patrons.	0,50
Que permeti cerques per paraules clau	0,10
Gestió del canvi	
Que l'eina disposi d'una vista on es trobin totes les peticions de canvi relacionades.	0,10
Que es disposi d'una visió sobre calendari de les diferents peticions de canvi.	0,10
Eina analítica per visualitzar el nivell d'èxit de l'execució de les diferents peticions de canvi.	0,10
Capacitat de gestió de les peticions de canvi de manera centralitzada (rol de change manager) o per responsables de canvis per entorns.	0,10
Com a part de la gestió de canvis, i segons terminologia ITIL, disposar d'una gestió de versions diferenciada de la pròpia gestió de canvis, amb les mateixes funcionalitats que les indicades per la gestió de canvis.	0,10
Gestió dels Acords de Nivells de Servei (ANS)	
Capacitat per definir Acords de Nivell de Servei a nivell d'actiu i CI.	0,10
Definir blackouts.	0,10
Capacitat per assignar més nivell en les definicions dels ANS, i poder definir conceptes com: temps de primera revisió, temps de resposta i temps de resolució...	0,10
Gestió d'actius i de la configuració (CMDB)	
Capacitat, via workflow, per definir el cicle de vida de cadascun dels actius.	0,50
Integració amb SCCM, per recollir les dades dels actius connectats a xarxa.	0,75
Les ubicacions han de permetre la gestió de plantes, edificis...	0,25
Que per cadascun dels elements inventariat, es puguin assignar múltiples tags per posteriorment utilitzar-los com operadors lògics per cerques.	0,10
Eina integrada pel control remot de PC's i servidors.	0,10
La gestió d'actius haurà de disposar d'un MDM que permeti administrar i gestionar completament, tots i cadascun dels actius mòbils inventariats i connectables.	0,10
Disposar d'informació financera dels actius.	0,10
Que la gestió d'actius disposi d'una gestió d'estocs per famílies, amb la capacitat de poder definir magatzems.	0,10
Que es disposi d'una gestió de reserves d'actius per tal que els usuaris puguin gestionar reserves d'actius comuns. Idealment disposarà de la capacitat per fer reserves de sales de reunions.	0,25
Que es disposi d'algun sistema per generar etiquetes identificatives dels actius per relacionar unívocament cadascun dels actius amb un codi d'identificació. L'etiqueta que es proposi haurà de ser fàcilment aplicable als actius, i imprimible amb els sistemes d'impressió làser del SEM.	0,50
També seria desitjable la inclusió d'un dispositiu lector del codi d'actiu, i la integració d'aquest dispositiu amb la pròpia eina.	0,50
Diferents vistes per la gestió dels actius.	0,10
Que disposi d'una gestió per l'inventariat i emmagatzemat dels certificats digital del SEM, que haurà de permetre controlar vigències, avisos...	0,50

Gestió del Coneixement. Base de dades de coneixement.	
Que l'eina avançada estigui disponible en català.	0,75
Que permeti la creació d'articles des de la gestió de tiquets.	0,10
Que disposi d'una eina per analitzar l'ús que fan els usuaris de l'entorn de Gestió del Coneixement.	0,25
Gestió de llicències	
Caldrà poder controlar els contractes i els models de llicenciamnt.	0,25
Que disposi d'un workflow específic per la seva gestió.	0,25
Que permeti emmagatzemar les claus de les llicències en un apartat específic i securitzat.	0,50
Que permeti gestió financera de las llicències.	0,50
Que disposi de la gestió de reporting que permeti anàlisis detallat del estat del llicenciamnt i les instal·lacions fetes.	0,50
Gestió de contractes	
Possibilitat per definir el cicle de vida del contracte, segons workflow.	0,25
Que disposi d'una pantalla on es pugui veure tots els contractes i els seus estats.	0,25
Que es disposi d'aquesta informació en format cronograma, preferiblement Gantt.	0,50
Configuració d'avísos mitjançant correu electrònic, d'events relacionats amb els contractes, com per exemple informar de la finalització, en un temps prudencial d'aquesta.	0,75
Que disposi d'una gestió per a proveïdors, als que se'ls assignarà els contractes.	0,25
Que disposi d'una gestió de compres on poder relacionar compres individuals i la recepció dels materials.	0,10
Gestió financera	
Que permeti la gestió financera dels contractes, i les compres.	0,25
Que gestioni conceptes com la depreciació o el valor comptable.	0,10
Que permeti simulacions per determinar el valor net.	0,10
Que permeti la gestió de pressupostos.	0,10
Gestió diferenciada de CAPEX i OPEX	0,10
Gestió de projectes	
Que es pugui fer el seguiment del projecte, podent gestionar, riscos, canvis, incidències.	0,25
Que permeti planificar les reunions de seguiment del projecte, i veure-les sobre calendari.	0,25
Que es pugui fer una gestió financera.	0,10
Que es puguin diferenciar, i tractar per separat, els programes, projectes o iniciatives TIC segons la unitat que els generi (projectes, comunicacions, BI, sistemes o generals de l'àrea).	0,50
Què disposi d'una gestió de riscos associada individualment per projecte.	0,25
Disposar de pissarres àgils del tipus Scrum, per fer seguiment de les tasques a gestionar mitjançant iteracions amb planificació per iteracions o sprints, o del tipus Kanban per a gestionar tasques sense necessitat de planificació.	0,25
Representació en diagrama de Gantt de la cartera de projectes.	0,50
Representació en diagrama de Gantt de totes les activitats dels projectes individuals.	0,50
Vista per veure l'ocupació del personal tècnic respecte dels projectes que gestiona.	0,25
Que es pugui fer una gestió de projectes transversals del SEM, amb accés diferenciat dels permisos departamentals.	0,25
Que disposi d'una gestió de temps dels recursos.	0,25
Gestió documental	
Que disposi d'una gestió documental per tal de poder gestionar documents que quedin fora del àmbit de les diferents funcionalitats expressades, com per exemple la gestió de procediments, documentació tècnica...	0,50
Que permeti una gestió de versions dels documents.	0,25
Que permeti qualsevol format de document.	0,10
Que permeti la categorització dels documents.	0,10
Gestió estratègica	
Que al catàleg de serveis, es pugui definir per a cada element, informació relacionada amb el temps d'aprovisionament, ANS, costos, requeriments, workflows, procés d'autoritzacions requerits...	0,50
El catàleg de serveis podrà ser enllaçat des del portal d'autoservei de l'usuari final, de manera que l'usuari pugui sol·licitar diferents serveis publicats al catàleg, i que aquest ja entrin en el flux corresponent de gestió.	0,10

Que es pugui crear una gestió d'idees, amb un procés d'aprovació associat, on es puguin generar idees de projectes, per la seva valoració, i transformació posterior en projectes.	0,25		
Que l'anàlisi de les diferents idees (per a la seva categorització i posterior aprovació/denegació), es faci en base a les dimensions de cost, benèfic, risc i recursos necessaris.	0,25		
Que disposi d'una eina analítica gràfica on mostri el posicionament estratègic de les diferents idees (propostes).	0,25		
Que incorpori altres elements per ajudar a la presa de decisions.	0,25		
Proporcionar eina per la definició de processos de negoci, associant els entorns tecnològics implicats en cada procés.	0,10		
Reporting			
Que des d'un únic dashboard es pugui fer l'anàlisi de tots els components de la "plataforma o programari" de gestió de serveis i actius.	0,25		
Explotable i agrupable per qualsevol camp.	0,25		
Funcionament Drill-down.	0,50		
Cerques concatenades amb el 100% de la infraestructura TIC i a partir dels resultats anteriors, que permeti anar-se endinsant pels resultats obtinguts, i mitjançant filtratge pels diferents camps, podent arribar al detall d'un únic element.	0,25		
També es podrà tenir una home page per grups, per exemple d'ubicacions, de tipus d'actiu, proveïdors, fabricants, per software...	0,25		
Capacitat per exportar informes per tal que els usuaris puguin disposar d'informació relacionada amb el servei que se'ls presta.	0,25		
Barra universal de cerca.	0,25		
Com s'ha indicat en l'apartat de tiquets, caldrà un dashboard per a tècnics que faciliti la gestió diària d'aquests. Caldrà que sigui personalitzable.	0,25		
Que l'eina tingui indicadors de productivitat per poder fer seguiment de la productivitat dels recursos assignats a cada gestió de servei, tant pel que fa a la gestió de tiquets com per la gestió de projectes.	0,25		
Que disposi d'un motor propi de BI per tal de poder realitzar informe a mida de manera senzilla, fent drag and drop de les mètriques utilitzades en els diferents serveis, i que permeti arribar al detall d'un tiquet fent drill down des de l'informe inicial.	0,50		
Que disposi d'informes per veure el cicle de vida de cada sol·licitud, és a dir, que gràficament es pugui veure els estats pels que ha passat la sol·licitud, i els temps que ha estat en cadascun d'ells, per tal de poder fer un seguiment senzill de perquè alguns casos es demoren en excés.	0,50		
Capacitats per integrar-se amb eines de Business Intelligence.	0,25		
Que es puguin programar enviaments d'informes a diverses comptes de correu.	0,10		
Eina d'automatització de tasques			
Es desitja que l'entorn disposi d'una eina per automatització de tasques mitjançant integracions amb sistemes diversos, per a gestions bàsiques com gestions d'usuaris (altes/baixes), tractament de credencials, altres més complexes...	1,00		
B.2.- CRITERIS AUTOMÀTICS ECONÒMICS:			
- OFERTA ECONÒMICA LLICENCIAMENT EINA		13	
Puntuació: 13 punts			
Objecte: Import total durant el període de vigència del contracte. L'import màxim és de 65.366,00 €, IVA exclòs.			
La fórmula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics.			
$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times 13$			
On:			
- Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar - Om = Oferta millor - Ov = Oferta a valorar - IL = Import de Licitació - VP = Valor de ponderació (=1)			
- OFERTA ECONÒMICA MANTENIMENT ANUAL EINA		14	
Puntuació: 14 punts			
Objecte: Import anual de manteniment de l'eina de cadascuna de les 3 anualitats durant el període de vigència del contracte.			

L'import màxim anual és de 22.878,00 €, IVA exclòs. La fórmula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics. $Pv = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right] x 14$ On: - Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar - Om = Oferta millor - Ov = Oferta a valorar - IL = Import de Licitació - VP = Valor de ponderació (=1)		
- OFERTA ECONÒMICA SERVEIS IMPLANTACIÓ EINA Puntuació: 11 punts Objecte: Import total durant el període de vigència del contracte. L'import màxim és de 52.800,00 €, IVA exclòs. La fórmula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics. $Pv = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right] x 11$ On: - Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar - Om = Oferta millor - Ov = Oferta a valorar - IL = Import de Licitació - VP = Valor de ponderació (=1)		
- OFERTA ECONÒMICA BOSSA 200 HORES ANUALS MANTENIMENT EVOLUTIU Puntuació: 7 punts Objecte: Import de les 200 hores anuals de manteniment evolutiu durant el període de vigència del contracte. L'import màxim per cadascuna de les hores és de 60€, IVA exclòs. La fórmula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics. $Pv = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right] x 7$ On: - Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar - Om = Oferta millor - Ov = Oferta a valorar - IL = Import de Licitació - VP = Valor de ponderació (=1)		
Total		100

En relació als criteris sotmesos a judici de valor i als altres criteris automàtics que incideixen directament en la qualitat del contracte es procedirà a la valoració de les proposicions d'acord amb els valors establerts a cada criteri i subcriteri. Posteriorment es procedirà a ordenar les diferents propostes valorades per ordre decreixent aplicant-se la següent fórmula:

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

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar
P = Puntuació del criteri

V_{top}= Valoració Tècnica de l'Oferta que es puntua
V_{Tmv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

L'anterior fórmula serà d'aplicació a cada un dels criteris i, si s'escau, a cadascun dels subcriteris per separat i després s'obtindrà la puntuació total.

S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 50%. Si cap valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula.

En cap cas aquest llindar mínim de valoració suposa una exclusió de la licitació.

La fórmula a aplicar en relació als costos és la següent:

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

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
 VP = Valor de ponderació

11. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

Les ofertes podran ser considerades anormals o desproporcionades en els casos en què acumulativament es donin les següents dues circumstàncies (a + b)

a) En relació a l'oferta econòmica:

- En el cas que hi hagi un únic licitador, quan l'oferta estigui un 15% (o més) per sota del pressupost base de licitació.
- En el cas que es presentin 2 ò 3 licitadors, quan les ofertes estiguin un 10% (o més) per sota del promig (P) de les ofertes presentades.
- En el cas que es presentin 4 ò més licitadors, si existeixen ofertes que estiguin un 15% (o més) per sobre del promig (P1) de les ofertes presentades, en aquest cas, es procedirà al càlcul d'un nou promig (P2) només amb les ofertes no incloses en el supòsit anterior i seran considerades anormals aquelles que estiguin un 15% (o més) per sota de P2.

(Aquesta fórmula s'aplicarà per cadascun dels subcriteris de l'oferta econòmica, en cas que existeixin. En aquest cas, s'entendrà que concorre la primera circumstància i es procedirà a analitzar si concorre la circumstància b).

b) En relació a la resta de criteris (criteris no quantificables automàticament i resta de criteris valorables de forma automàtica diferents a l'oferta econòmica)

En el cas que hi hagi un sola oferta quan la puntuació obtinguda sigui inferior en 15 unitats percentuals respecte de la màxima puntuació dels criteris.

Si n'hi ha 2 ò 3, quan la puntuació total obtinguda en els mencionats criteris sigui inferior en més de 10 unitats percentuals al promig de les puntuacions obtingudes de les ofertes presentades i admeses.

Si n'hi ha 4 o més i existeixen puntuacions que siguin superiors a l'esmentat promig (P1) en més de 15 unitats percentuals, es procedirà al càlcul d'un nou promig (P2) només amb les ofertes que no es trobin en el supòsit indicat i seran considerades anormals aquelles que estiguin un 15% (o més) per sota de P2.

12. Garantia definitiva

Sí: ☒ No: ☐

L'empresa haurà de constituir una garantia definitiva consistent en el 5% del pressupost base de licitació sense IVA en el cas de la bossa d'hores de manteniment evolutiu (preu unitari) i el 5% del preu adjudicat de la resta de partides que són a preu alçat (llicències, manteniment llicències, serveis implantació).

Constitució: d'acord amb el plec de clàusules administratives.

13. Condicions especials d'execució

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte.

Aquesta condició té al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

El contractista i subcontractista, si escau, resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

14. Condicions essencials del contracte

Es considera essencial el compliment de totes les clàusules que poden donar lloc a faltes considerades com a greus o molt greus, així com els terminis d'entrega o posada en marxa de serveis, i complir amb l'abast dels subministraments i serveis requerits al plec.

- Complir d'acord amb l'apartat 9.4 de la Instrucció 2/2020 de la Direcció General de Contractació Pública, de mesures de seguretat i sanitàries que es requereixen per

a poder executar el contracte correctament i que són les que consten a les “Recomanacions per a empreses i persones treballadores sobre actuacions vinculades a les situacions que es puguin produir per l’efecte del coronavirus SARS-CoV-2”, aprovades en data 12 d’abril de 2020 pel Consell de Relacions Laborals de Catalunya. Aquestes mesures han estat validades pel Servei de Prevenció de riscos laborals del Sistema d’Emergència Mèdiques, SA. Les recomanacions són accessibles a través del següent enllaç: <https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/coronavirus/recomanacions-empreses-treballadors-crl.pdf>.

- Adscriure a l’execució del contracte els mitjans personals amb els perfils professionals al què l’adjudicatari es compromet segons s’especifiquen en el punt 9 d’aquest document.
- El contractista només pot destinar les dades de forma exclusiva a les finalitats indicades a l’apartat “protecció de dades”.
- El contractista resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.
- El contractista ha de presentar abans de la formalització del contracte, una declaració sobre on estan ubicats els servidors i des d’on es prestaran els serveis associats a aquests. Igualment haurà de comunicar qualsevol canvi en les dades facilitades.

15. Penalitats

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d’incompliment dels compromisos assumits per l’empresa o les empreses contractistes o de les condicions especials d’execució establertes en la clàusula vintena d’aquest plec es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

L’aplicació de faltes es podrà produir tant per l’incompliment dels ANS establerts, com per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei. En ambdós casos es donarà lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en una repercussió econòmica, podent arribar a la possibilitat de rescindir el contracte a criteri del SEM.

15.1 Faltes lleus:

- a) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat del SEM.
- b) Malmetre, voluntària o involuntàriament, bens de les dependències del SEM, o el no compliment amb els mínims d’higiene, educació i correcció.
- c) No posar en coneixement del SEM l’inici de la realització d’una acció correctora o preventiva.
- d) Desconeixement fefaent de les configuracions i procediments establertes en els sistemes objectes del servei.

- e) No realització, retard en la presentació i/o no concreció tècnica dels informes de les actuacions realitzades.
- f) Tracte inadequat amb el personal de la seu del SEM (propi i/o tercers)

15.2 Faltes greus

- a) Incompliment dels ANS establerts, o proposats per l'adjudicatari.
- b) Incórrer en TRES (3) faltes lleus durant el període de vigència del contracte. Comeses 3 faltes lleus, es reiniciarà comptador, podent tornar a aplicar penalització si es torna a incórrer en 3 faltes lleus consecutives.
- c) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part del SEM.
- d) No fer una entrega parcial dins el termini estipulat.
- e) Tracte inadequat o falta de respecte amb la resta de personal que presta serveis al SEM (propi del SEM i/o tercers).

15.3 Faltes molt greus

- a) No iniciar una actuació correctora en l'equip avariats un cop exhaurit el temps màxim de resolució.
- b) Incórrer en TRES (3) faltes greus durant el període de vigència del contracte. Comeses 3 faltes greus, es reiniciarà comptador, podent tornar a aplicar penalització si es torna a incórrer en 3 faltes greus consecutives.
- c) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació de qualsevol dels serveis i els treballs sol·licitats en la present licitació. Aquí, entre d'altres, s'inclou la reiteració d'incidències per baixa qualitat demostrada de la prestació dels serveis que componen aquesta licitació, o la baixa qualitat contrastada del personal participant en l'equip de treball.
- d) Si qualsevol dels recursos que iniciï el servei, s'acredita que no disposa dels coneixements mínims requerits o els proposats en l'oferta de l'adjudicatari. Addicionalment a la penalització, caldrà realitzar la substitució dels recursos afectats.
- e) Incompliment dels terminis requerits per l'inici de la prestació de qualsevol dels serveis o per als subministraments segons ANS o terminis indicats.
- f) No realització de qualsevol de les tasques relacionades en el PPT, com puguin ser tasques dels subministrament, configuració, instal·lació, retirada, realització d'informes, inventaris o qualsevol relacionada amb els diferents tipus de manteniment.

15.4 Penalitats aplicables

El SEM establirà penalitzacions econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. D'acord amb això, les penalitats aplicables seran les que s'indiquen a continuació:

Falta	Sanció
Lleu	Penalitat econòmica de fins al 5% de la facturació mensual
Greu	Penalitat econòmica de fins al 10% de la facturació mensual
Molt greu	Penalitat econòmica de fins al 15% de la facturació mensual o rescissió del contracte

En cas de tractar-se d'incompliments sobre conceptes relacionats amb el manteniment anual, les penalitats s'aplicaran en la facturació mensual de la mensualitat corresponent.

L'aplicació reiterada de faltes i penalitats, per l'incompliment dels ANS establerts, com per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei, o en cas de negligència per part del personal de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis realitzats sota aquesta contractació, o incompliment reiterat de les clàusules de la mateixa, el SEM podrà donar per finalitzat el contracte, amb la corresponent notificació escrita a l'empresa adjudicatària.

16. Persona responsable del contracte

La persona serà el Sr. Raimon Dalmau Parés.

17. Modificació del contracte

Sí: ☒ No: ☐

Descripció: La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb el procediment següent:

El contracte ha de preveure la modificació d'un 20% del preu inicial del contracte, respecte a les partides de llicenciament, manteniment anual de les llicències o la borsa d'hores, si es produeix una de les circumstàncies següents:

- Per ampliació/disminució/modificació dels serveis públics que gestiona el SEM.
- Per ampliació/disminució/modificació de les seus, bases o altres emplaçaments de que disposa el SEM.
- Per ampliació/disminució/modificació de l'estructura del SEM.
- Per necessitat d'incorporar noves funcionalitats als entorns o modificar-les/eliminar-les.
- Per necessitat d'incorporar o eliminar entorns, serveis o funcionalitats.
- Per necessitat d'incorporar a l'entorn la gestió interna d'altres departaments del SEM.
- Per esgotament de les borses d'hores anuals dels manteniments evolutius sense haver incorporat totes les funcionalitats requerides.
- Per necessitat d'ampliació/disminució/modificació del llicenciament adquirit.
- Per necessitat d'ampliar/disminuir o modificar la plataforma per tal de donar resposta a nous requeriments de capacitats o prestacions.
- Per necessitats d'ampliar/modificar a nous entorns de contingència o l'existent i ampliar entorns per balancejar càrregues.
- Per necessitats de migrar part o el total de la plataforma a noves versions de programari, o a d'altres programaris, i on calgui disposar d'entorns separats a l'actual de producció fins finalitzar la totalitat del projecte.

El pagament de les modificacions es realitzaran de la següent manera:

1. Llicències: El preu proporcional de llicència ampliada que resulti de la part corresponent sobre el total de l'oferta adjudicada.
2. Manteniment llicències: es pagarà anualment i també proporcionalment pel manteniment de les llicències addicionals a mantenir d'acord amb l'oferta adjudicada.
3. Serveis d'implantació: No es susceptible la modificació d'aquest concepte
4. Bossa d'hores manteniment evolutiu: es pagarà per el preu hora adjudicat.

18. Subcontractació

Sí: ☒ No: ☐

19. Revisió de preus

Sí: ☐ No: ☒

20. Termini de garantia

Sí: ☒ No: ☐

Es preveu un termini de garantia de 6 mesos per a tots els subministraments, a comptar des de les actes d'acceptació individuals.

21. Dades de caràcter personal

S'habilita el (contractista), encarregat del tractament, per tractar per compte de (òrgan de contractació), responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei.

Sí: ☒ No: ☐

Atès que es podrà disposar d'accés a dades de caràcter personal (noms, cognoms, DNI, telèfon...), contingudes dins de la pròpia solució objecte del present plec, caldrà que el personal adscrit al servei signi una document de confidencialitat d'accés a les dades de caràcter personal.

El tractament consistirà en: *L'adjudicatari no haurà de fer ús de les dades, atès que és mantenidor de la solució de l'eina, no de les dades, però disposarà d'accés a elles, per temes de manteniment.*

Concreció dels tractaments a realitzar:

☐ Recollida	☐ Registre
☐ Estructuració	☐ Modificació
☒ Conservació	☐ Extracció
☒ Consulta	☐ Comunicació per transmissió
☐ Difusió	☐ Interconnexió
☐ Acarament	☐ Limitació
☐ Supressió	☐ Destrucció
☐ Comunicació	☐ Altres

22. Contingut de la proposta a presentar pels licitadors

Els oferents presentaran les seves ofertes incloent tota aquella informació que considerin oportuna per a millor claredat de la proposta, i que permeti acreditar el compliment dels requeriments establerts en el Plec de prescripcions tècniques. Es considera necessari que l'ofertant detalli en la seva proposta, com a mínim, els apartats següents:

- Certificació que la solució presentada, compleix amb tots els requeriments expressats al plec.
- Descripció detallada de la eina i de tots i cadascun dels mòduls proposats.
- Proposta del pla d'instal·lació, configuració i posada en marxa.
- Proposta del pla de formació.

En la proposta presentada, caldrà que la descripció de cadascun d'aquests apartats, vingui recollida en un mateix, i únic, apartat per a millor comprensió i valoració de la proposta, i no repartit al llarg de la documentació presentada.

La no inclusió dels apartats anteriors, podrà suposar a criteri del SEM, la no avaluació de l'oferta.

Caldrà entregar, obligatòriament, la documentació de la proposta tècnica en format electrònic (preferiblement en format Microsoft Word).

23. Model d'oferta de característiques tècniques opcionals

Per la correcta avaluació de les propostes presentades com a característiques opcionals, caldrà que tots els licitadors retornin correctament complimentat el formulari adjunt "Model d'oferta característiques opcionals", on únicament caldrà omplir la columna Compleix S/N, en la qual només s'accepten els valors "S" o "N".

24. Model d'oferta econòmica

Per presentar la proposta econòmica, caldrà regir-se pel pressupost de licitació:

Concepte	Import Unitari màxim/anual	Unitats	Import Total
Subministrament llicències garantint 20 usuaris concurrents	65.366,00 €	1	134.000,00 €
Manteniment anual llicències	22.878,00 €	3	68.634,00 €
Borsa 200h anuals manteniment evolutiu	12.000,00 €	3	36.000,00 €
Servei Implantació entorn (jornades de treball)	52.800,00 €	1	52.800,00 €
Total			222.800,00 €
IVA 21%			46.788,00 €
Total			269.588,00 €

Per presentar la proposta econòmica, caldrà omplir el següent model:

Model oferta econòmica en base a subministrament i manteniment anual:

Concepte	Import Unitari/anual	Unitats	Import Total
Subministrament llicències 20 usuaris concurrents	- €	1	- €
Manteniment anual llicències 20 usuaris concurrents	- €	3	- €

Concepte	Jornades	hores jornada	Import hora	Import Total
----------	----------	---------------	-------------	--------------

Implantació entorn (jornades de treball)	-	8	- €	- €
--	---	---	-----	-----

Concepte	Unitats anuals	Import hora	Anys	Import Total
Borsa 200 anuals, a 60 €/hora	200	- €	3	- €

Total	- €
IVA 21%	- €
Total	- €

Els imports presentats, seran els que serviran, com imports per l'execució de la pròrroga, considerant-se l'import unitari de llicència, la part proporcional de dividir "l'import unitari/anual" entre 20, o entre el nombre de llicències que el licitador pugui presentar addicionalment.

25. Altres observacions

DIRECTOR AREA SISTEMES INFORMACIO I TIC	CAP UNITAT TECNOLOGIA
Raimon Dalmau	Jordi López