



Annex a l'Informe justificatiu de l'expedient CTTI-2020-252 per a la contractació de l'acord marc per l'entrega de serveis a l'usuari i operació de les infraestructures d'edifici de la Generalitat de Catalunya

1. Dades que identifiquen l'expedient:

1.1. Objecte del contracte:

La present licitació té per objecte la racionalització tècnica de la contractació, mitjançant un acord marc per la prestació de l'entrega de serveis TIC de lloc de treball a les persones i als edificis de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, que inclou els serveis d'atenció, acompanyament i suport a usuaris, el suport presencial, l'operació de les plataformes tecnològiques i l'operació de les infraestructures TIC dels edificis, seleccionant els proveïdors per realitzar aquests serveis i preestablint les condicions o termes que seran comuns a tots els contractes basats de l'acord marc.

D'aquesta manera, mitjançant la formalització d'aquest Acord Marc, es fixaran:

1. Les condicions contractuals que permetin al CTTI donar la millor resposta en termes d'entrega del servei de lloc de treball.
2. Un model de relació que permeti al CTTI una governança estable per fer front a la implantació dels nous models de gestió TIC que s'hi derivin en el futur.
3. Les condicions i requeriments per la gestió de peticions, incidències i problemes, així com la gestió de l'entrega del servei.
4. Les condicions i requeriments de nivell de servei.
5. Les condicions generals d'adjudicació i execució dels futurs contractes derivats.

L'Acord Marc s'estructura en quatre lots en funció dels àmbits de prestació dels serveis. Les especificitats corresponents o contingudes en cadascun d'ells (lots) es descriuen en el plec de prescripcions tècniques.

Els lots s'estructuren de la manera següent:

Lot	Descripció
B.1	Àmbit educatiu
B.2	Àmbit assistencial
B.3	Àmbits 1: Presidència, Vicepresidència i Economia, Acció exterior, Polítiques Digitals, Treball Afers social i família, Empresa i Coneixement, i les entitats no adscrites.
B.4	Àmbits 2: Justícia, Interior, Territori i sostenibilitat, Agricultura ramaderia i pesca i Cultura.

1.2. Codi CPV .

72510000-3 Serveis de gestió relacionats amb la informàtica

Aquest codi de CPV dona resposta als diferents serveis a prestar, descrits al Plec de Prescripcions Tècniques, i cobreix els diferents àmbits tecnològics i de negoci objecte de la present licitació.

1.3. Context general

La gestió i govern del lloc de treball requereix proveir un conjunt de serveis de caires diferents, focalitzats en aspectes particulars de l'atenció a l'usuari i el lloc de treball, que han de cobrir des dels serveis d'acompanyament i suport a l'usuari, fins a l'avaluació i control de la protecció i seguretat dels serveis, passant per l'operació i explotació de les infraestructures del lloc de treball i dels serveis de xarxa, la implantació de projectes de desplegament del lloc de treball, els serveis de manteniment i evolució tecnològica del maquinari i del programari de l'entorn del lloc de treball, el servei d'impressió i els seus consumibles i infraestructures, el serveis de manteniment, evolució i transformació de les eines i plataformes transversals de l'entorn de treball, així com la implantació de metodologia i control de l'operativa de l'entrega i la provisió dels serveis.

L'estratègia que el CTTI ha establert per la nova contractació dels serveis tecnològics del lloc de treball per a la Generalitat de Catalunya, és la de plantejar un acord marc per cada un dels tipus de servei específic que forma part del servei integral de lloc de treball.

Es pretén, d'aquesta forma, establir tants lots de contractació com els criteris tècnics, d'eficiència i d'operativitat recomanin, donant oportunitats a poder optar a la prestació del servei de lloc de treball a empreses especialitzades en serveis molt concrets.

L'estructuració en diferents acords marcs en comptes de lots d'un únic acord marc, s'ha considerat oportuna per tal de poder-se desplegar de forma independent i progressiva, tant en el temps com en els diferents àmbits, i no provocar cap discontinuïtat en el servei.

Així, s'ha estructurat la contractació en set acords marc, cada un en àmbits específics de la prestació del servei integral:

- Qualitat en l'entrega del servei
- Entrega del servei
- Qualitat en la provisió
- Provisió de maquinari
- Provisió de programari
- Serveis d'impressió
- Serveis de protecció i seguretat

Aquesta estratègia, així com les característiques de cada un dels set acords marcs, va ser presentada en acte públic pel Conseller de Polítiques Digitals i Administració Pública en data 2 d'octubre del 2020, i així consta en el perfil del contractant del CTTI.

2. Justificació del procediment:

La present licitació es tramitarà mitjançant un procediment obert, regulat per l'article 156 de la LCSP, per concloure un acord marc, regulat pels articles 219, 220, 221 i 222 de la LCSP.

Per explicar, amb la màxima claredat, la raó de l'elecció d'aquest procediment, cal descriure què és el CTTI, les competències que té i els encàrrecs que li ha formalitzat el Govern de la Generalitat.

El CTTI és una empresa pública, mitjà propi de la Generalitat de Catalunya, creat per la Generalitat de Catalunya per aprovisionar-se, gestionar i governar tots els serveis, solucions i infraestructures TIC que li són necessàries pel seu funcionament.

El CTTI no té disponibilitat creditícia pròpia, finançant la seva prestació de serveis mitjançant els encàrrecs que li fan els Departaments i entitats de la Generalitat de Catalunya els quals han de garantir el crèdit amb els seus pressupostos. Tota aquesta dinàmica s'estableix en un model de relació aprovat per Acord del Govern GOV/8/2019, de 15 de gener, pel qual s'aprova el model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, i es modifica l'Acord GOV/144/2011, de 18 d'octubre, pel qual s'encarrega al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI) la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

En aquest rol el CTTI rep de forma recurrent i diària encàrrecs de provisió de serveis, solucions i infraestructures que es van formalitzant segons es van generant necessitats dels diferents Departaments i entitats i atenent en molts casos a la seva disponibilitat pressupostària.

En alguns casos, aquest encàrrecs es poden fer de forma planificada i en altres com el que ens ocupa, no és factible. En tractar-se de serveis i necessitat TIC del espai de treball dels empleats públics, que pel volum dels mateixos – uns 200.000 treballadors –, amb les especificitats de les diferents funcions i la constant evolució de les necessitats fruit de les vicissituds de la ciutadania en el seu dia a dia, no permet una aproximació planificada.

L'elecció de la fórmula de l'acord marc permetrà al CTTI una major flexibilitat i agilitat per atendre aquestes necessitats canviants de l'activitat de l'Administració, possibilitant l'adequació de les característiques de cada basat als requeriments concrets del client, tant en funcionalitat com en import i termini d'execució. A l'hora que habilita al CTTI la possibilitat d'adequar-se a la disponibilitat pressupostària dels Departaments en permetre aquest procediment no haver de comprometre crèdit per la seva habilitació.

L'objecte d'aquest expedient és de prestació de serveis TIC relacionats amb el lloc de treball. La variació i evolució abans descrita en els serveis requerits pels Departaments i entitats determina que caldrà adequar, la dimensió dels serveis objecte de l'acord marc al volum requerit. Per altra banda, és un servei que està inclòs en un mercat dinàmic i en constant evolució, amb la irrupció recent de tecnologies com els assistents de veu o la intel·ligència artificial, i les noves formes de treball, com el tele-treball.

Per tot l'exposat, es determina que la fórmula de l'acord marc és la que millor s'adequa al per

donar la resposta adequada a les necessitat de la Generalitat i el seu sector públic.

3. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans:

Les activitats objecte de la present licitació són un element essencial de la prestació de serveis de lloc de treball, doncs el suport presencial i l'operació de les infraestructures d'edifici garanteixen l'activitat efectiva de la totalitat del servei.

Els serveis objecte del present acord marc són una part essencial de tota l'atenció que es presta a la persona usuària doncs conformen el suport presencial i l'operació de les infraestructures d'edifici que garanteixen l'activitat efectiva de la totalitat del servei lloc de treball.

El servei és necessari per tal d'assegurar l'activitat diària de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, amb l'ús correcte dels equips informàtics i les xarxes d'ordinadors en tots els àmbits d'actuació, especialment en aquells més crítics que afecten a la seguretat i a la salut pública.

Actualment estan finalitzant els contractes de servei d'atenció a l'usuari de la Generalitat i el seu sector públic. Contractes a través dels quals el CTTI presta a la Generalitat tots els serveis relacionats amb el lloc de treball informàtic. La present contractació és necessària per donar cobertura a una part del servei, un cop finalitzin els citats contractes.

Donada l'especialització tècnica del servei i el seu dimensionament, el CTTI no disposa actualment dels mitjans personals i tècnics suficients per executar els serveis objecte de la present licitació.

El CTTI no preveu incorporar mitjans específics suficients per donar cobertura a aquests serveis durant el termini d'execució de la present licitació ja que es necessiten un gran nombre de persones amb un elevat grau de coneixement i especialització per a determinats projectes que no tenen assegurada una continuïtat en el temps.

Actualment aquests serveis es troben contractats externament al CTTI.

4. Característiques principals de la contractació:

L'acord marc de l'entrega del servei de lloc de treball inclou els serveis d'atenció, acompanyament i suport a usuaris, suport presencial, operació de les plataformes tecnològiques i operació de les infraestructures TIC dels edificis de la Generalitat.

La prestació es distribueix en tres blocs, cadascun dels quals comprèn unes funcions específiques:

- **Bloc de serveis de suport transversal:** recursos i tècnics transversals que presten els següents serveis:
 - Servei frontal d'atenció als usuaris.
 - Servei especialitzat i específic de gestió d'usuaris VIPS i de serveis crítics (GCV)
 - Servei de gestió i operació de dispositius, xarxa local, eines i plataformes. (en remot)
 - Servei de gestió del coneixement i gestió del canvi.

- Servei de qualitat i auditoria de servei.
- Servei de seguretat.
- **Bloc de serveis de suport territorial:** recursos i tècnics per àmbits territorials o edificis que presten els següents serveis:
 - Servei de suport presencial. Servei de suport territorial.
 - Servei de suport a edificis multidepartamental.
 - Servei d'instal·lació, configuració i inventari dels elements de servei.
 - Servei de gestió i operació de dispositius, xarxa local, eines i plataformes (en presencial)
- **Bloc de serveis de suport dedicat:** recursos i tècnics dedicats a un àmbit de negoci:
 - Servei de coordinació a l'àmbit.
 - Servei de coordinació territorial.
 - Servei de suport tècnic addicional.
 - Servei de suport al desplegament de projectes.

La descripció detallada dels serveis objecte d'aquest acord marc està detallada als Plecs de Prescripcions Tècniques dins el capítol 3 "DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR".

Divisió en lots

La licitació s'estructura en quatre (4) lots que no es divideixen en sublots.

Lot	Descripció
B.1	Àmbit educatiu
B.2	Àmbit assistencial
B.3	Àmbits 1: Presidència, Vicepresidència i Economia, Acció exterior, Polítiques Digitals, Treball Afers social i família, Empresa i Coneixement, i les entitats no adscrites.
B.4	Àmbits 2: Justícia, Interior, Territori i sostenibilitat, Agricultura ramaderia i pesca i Cultura.

A cada Departament estan incloses les entitats adscrites. L'annex 1, Volumetries, del plec tècnic mostra el detall concret de la composició de cada lot.

Empreses homologades per lot

Per a cada lot, les empreses podran licitar de forma individual o constituint-se en UTE amb altres empreses.

El nombre màxim d'empreses/UTES homologades per a cada lot és el següent:

Lot	Descripció	Nombre màxim d'empreses adjudicatàries per lot
B.1	Àmbit educatiu	1
B.2	Àmbit assistencial	1

Lot	Descripció	Nombre màxim d'empreses adjudicatàries per lot
B.3	Àmbits 1	1
B.4	Àmbits 2	1

El present acord marc es tramitarà mitjançant un procediment obert amb l'objectiu de garantir la màxima concurrència, transparència i competència entre els licitadors. No obstant, i en virtut de l'article 221.3 de la LCSP, es contempla un únic homologat per lot pel següent:

Raons d'eficiència en la gestió i execució del servei i raons de qualitat en el resultat. L'objecte de cada servei requereix ser gestionat de forma integral atès que necessita d'un elevat grau de coordinació en la gestió i l'execució. La integritat i unicitat del servei és clau per facilitar la identificació, reduir el temps de resposta i assegurar l'eficàcia en cas d'incidències – no es perd temps, per exemple, determinant qui és el responsable de l'element que ha fallat –. També ho és per tal d'executar la prestació del servei amb les màximes garanties i nivells de qualitat necessaris que exigeix l'entrega del servei.

Proveir el servei objecte d'aquest acord marc amb la selecció de més d'una empresa per lot faria ineficient realitzar els processos en l'entrega, impossibilitaria complir amb els objectius del servei global i reduiria considerablement l'eficàcia en la gestió, afectant els resultats i fent impossible assolir de forma efectiva l'objecte del contracte de proveir el servei d'entrega de lloc de treball.

La prestació del servei objecte de cada lot requereix de la participació coordinada de tots els blocs de prestació: el transversal, el territorial i el dedicat (allà on estigui disponible), procurant un equilibri òptim entre els recursos que es dediquen a cada un d'ells. Resulta més òptim, per exemple, la resolució en primer contacte, sempre conduïda pel bloc transversal, doncs el temps de resolució és menor, la satisfacció de l'usuari és major i el cost de resolució és el menor de tots en no requerir mobilitzar el suport territorial i dedicat.

L'escenari on diverses empreses seleccionades per lot tinguessin la possibilitat de resultar adjudicatàries de diferents contractes basats, d'acord a les necessitats que es requereixin, comportaria assumir uns riscos sobre la implementació dels processos, que reduirien notablement l'efectivitat del servei i fins i tot el podrien posar en risc, donant lloc a situacions de manca d'efectivitat en la resolució de les sol·licituds de servei.

Amb diverses empreses seleccionades per lot podria donar-se la circumstància, per exemple, de que en un moment donat una empresa resultés adjudicatària del bloc transversal, mentre que una altra ho fos del suport territorial. Un escenari com aquest des-incentiva la resolució en primer contacte per la primera, doncs, dotant el servei amb un menor nombre de recursos – maximitzant la pròpia eficiència – podria transferir al suport territorial totes les interaccions, requerint d'aquest molts més recursos o portant-lo al col·lapse, dificultant així o fent inviable la prestació efectiva del servei. Augmentaria la insatisfacció dels usuaris pel servei prestat per

la incoherència del mateix i un increment de costos per la duplicitat de funcions per cada un dels proveïdors en la coordinació del servei.

Cap empresa/UTE podrà ser homologada de més de dos (2) lots.

Els licitadors podran presentar oferta a tots els lots. No obstant, l'homologació està limitada a dos (2) lots per empresa, tant de forma individual, mitjançant UTE o com a mitjà aliè. Aquesta limitació s'estén a les empreses que pertanyen a un mateix grup empresarial, d'acord amb l'establert a l'article 42 del Codi de Comerç, per tal d'eliminar qualsevol indicatiu d'actitud col·lusòria. En conseqüència, una empresa no podrà ser homologada en més de dos (2) lots.

En el cas que alguna empresa resultés homologada de més de dos (2) lots, se li limitaran les opcions d'homologació que sobrepassin les dues (2) seguint el procediment d'assignació establert.

En el cas que una UTE resultés homologada de més de dos (2) lots se li limitaran les opcions d'homologació a totes les empreses de la UTE (independentment del percentatge de participació de la UTE).

La raó per limitar a dos (2) el nombre de lots per empresa/UTE ve motivada per la voluntat d'assolir un major nombre de proveïdors, garantint la màxima concurrència, transparència i competència entre les empreses, i així evitar la concentració de tots els contractes basats en una mateixa empresa, ja sigui de forma individual, integrant d'una UTE, o del mateix grup empresarial. Atès també, que si tots els lots es concentrassin en un únic proveïdor es podria posar en risc la continuïtat de negoci de la Generalitat.

Els serveis que es lliciten en el present Acord marc s'han demostrat essencials davant de situacions límits com la que han viscut els Departaments de la Generalitat des de l'inici de la pandèmia a començaments del 2020. Una part substancial de la continuïtat d'activitats imprescindibles per a la ciutadania com la sanitat, la seguretat ciutadana, la justícia, les ajudes socials o l'educació, depenen del bon funcionament d'aquests serveis. És per això que el CTTI és conscient de que la concentració de serveis que podria tenir lloc en un escenari sense limitació, incrementaria el risc del servei en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya i el seu Sector Públic.

A fi de mitigar aquest fet negatiu, però a l'hora preservar la concurrència i competència, s'ha optat per la limitació a dos (2) en el nombre de lots en que pot homologar-se una mateixa empresa.

El procediment d'assignació de l'homologació, en cas que les empreses es presentin a més de dos (2) lots, serà el següent:

- L'assignació de lots es realitzarà d'acord amb l'ordre de classificació decreixent dels lots, ordenats de major a menor import de licitació.
- En el cas que un licitador hagi realitzat l'oferta més avantatjosa en relació amb un lot però ja hagi estat proposat com a homologat en dos (2) lots, decaurà la proposta

d'homologació al seu favor i es proposarà com a homologada la següent empresa que hagi realitzat la millor oferta i que no concorri en la limitació de dos (2) lots.

- Els lots susceptibles de quedar deserts com a conseqüència del límit màxim de dos (2) lots homologats per licitador, es dispensarà aquesta limitació, de manera que els lots deserts seran adjudicats a l'oferta més avantatjosa.

Termini del contracte

El termini d'execució d'aquesta licitació serà de quatre (4) anys a partir de la data de signatura de l'Acord Marc.

La durada del servei és la màxima permesa per la LCSP per a un acord marc.

Modificacions

La licitació preveu la possibilitat de realitzar modificacions de cada un dels contractes associats als lots per les causes que es justifiquen en el capítol 5 del present document.

Incompatibilitats

L'Acord Marc estarà subjecte al principi rector de possibles incompatibilitats per l'existència d'un conflicte d'interessos relacionat amb l'autoregulació i/o l'autogovern.

Aquest fet comporta a que no puguin ser homologades en aquest Acord Marc totes aquelles empreses que han estat adjudicatàries en determinats processos contractuals basats en l'Acord Marc dels serveis de suport a la gestió de les tecnologies de la informació i la comunicació (expedient CTTI-2016-44), anomenats serveis de governança delegada, en tant que l'execució dels contractes basats del present Acord Marc és incompatible amb les funcions de govern i direcció, independents i externs, que es deriven de l'Acord Marc dels serveis de governança delegada. En concret, els contractes incompatibles són:

CONTRACTE	NOM	Adjudicatari	Data fi contracte
CTTI-2018-195	Centre de control	Sopra Steria	20/06/2022
CTTI-2018-80	Control de la disponibilitat	Sopra Steria	07/10/2022
CTTI-2019-20020	Suport a la informació i a la millora contínua de serveis TIC	Capgemini	19/05/2023
CTTI-2019-20019	Suport als processos, elements transversals i sistemes d'informació per la gestió de serveis TIC	Capgemini	12/05/2022
CTTI-2019-20037	Suport a la gestió de serveis i TIC i gestió de la demanda	Capgemini	13/06/2022
CTTI-2019-20031	Suport a la provisió de serveis TIC de la Generalitat	Capgemini	02/06/2021

CTTI-2019-20045	Suport a la gestió integral de la provisió	Sopra Steria	27/06/2021
CTTI-2019-20028	Suport a desplegaments, trasllats i transició d'entitats	Deloitte	16/05/2021

Igualment, no podran ser homologats en aquest acord marc aquelles empreses que hagin estat homologades en el servei de qualitat en l'entrega del servei de lloc de treball de la Generalitat (expedient CTTI-2020-251), en tant que l'execució dels contractes basats del present acord marc a licitar són incompatibles amb les funcions de producció de mètriques d'activitat del servei global, monitoratge, control i supervisió que es deriven de l'acord marc de qualitat en l'entrega.

Finalment, no podran ser homologades en aquest acord marc les empreses homologades en l'acord marc de qualitat en la protecció de serveis a l'usuari de la Generalitat (expedient CTTI-2020-257) en tant que les funcions dels contractes derivats d'aquest darrer, de supervisió i monitorització de les accions de seguretat i protecció del servei de lloc de treball són incompatibles amb el present acord marc.

Les incompatibilitats, en cas de procediments que s'estiguin licitant simultàniament, s'avaluaran en el moment de l'adjudicació de l'homologació. Així, una empresa que hagi pogut presentar oferta a més d'un procediment obert a l'hora, però incompatibles, i que resulti homologada en el primer en adjudicar-se, quedarà automàticament exclosa de la possibilitat d'homologar-se en el que s'adjudiqui en segon terme.

En el cas de procediments no licitats simultàniament, les ofertes presentades per empreses homologades en els expedients CTTI-2020-251 i CTTI-2020-257, quedaran automàticament excloses del procediment sempre i quan els acords marcs estiguin vigents.

Les incompatibilitats s'aplicaran a les empreses licitadores, tant de forma individual, mitjançant UTE o com a mitjà aliè i d'un mateix grup empresarial, segons s'estableix a l'article 42 del Codi de Comerç.

5. Valor estimat del contracte, pressupost base de licitació i justificació del seu càlcul

El **valor estimat del contracte** és de 449.682.541,20 euros IVA exclòs i es distribueix de la següent manera:

- Pressupost màxim de licitació: 374.735.451,00 euros (IVA exclòs).
- Import màxim de les modificacions previstes, estimat en un 20%: 74.947.090,20 euros (IVA exclòs).

El valor estimat de contracte es distribueix segons els lots en:

Lots	Import licitació	Import màxim modificacions previstes	Valor estimat de contracte
Lot B.1	117.249.810,00 €	23.449.962,00 €	140.699.772,00 €
Lot B.2	85.977.975,00 €	17.195.595,00 €	103.173.570,00 €
Lot B.3	62.739.486,00 €	12.547.897,20 €	75.287.383,20 €
Lot B.4	108.768.180,00 €	21.753.636,00 €	130.521.816,00 €
TOTAL	374.735.451,00 €	74.947.090,20 €	449.682.541,20 €

El **pressupost base** d'aquesta licitació és de 453.429.895,71 euros IVA inclòs, corresponent 374.735.451,00 euros de base imposable i 78.694.444,71 euros de partida d'IVA (21%), d'acord al desglossament detallat a continuació:

Pressupost base de licitació:	Import sense IVA	Import IVA	Import Total, IVA inclòs
Lot B.1	117.249.810,00 €	24.622.460,10 €	141.872.270,10 €
Lot B.2	85.977.975,00 €	18.055.374,75 €	104.033.349,75 €
Lot B.3	62.739.486,00 €	13.175.292,06 €	75.914.778,06 €
Lot B.4	108.768.180,00 €	22.841.317,80 €	131.609.497,80 €
Total Lots	374.735.451,00 €	78.694.444,71 €	453.429.895,71 €

Justificació del pressupost de licitació

El valor de l'acord marc de l'entrega del servei s'ha obtingut per la composició dels diferents elements de cost d'acord a la previsió de demanda d'aquests serveis.

Cada un dels elements ha requerit d'una aproximació específica, que es descriuen a continuació, on els imports són tots sense IVA.

Serveis recurrents de suport i LAN

Per calcular el preu dels serveis recurrents s'ha determinat el volum d'hores de treball necessaris per realitzar-los, i el preu per hora de cada perfil involucrat.

- ✓ Determinar el volum d'activitat del servei

Per la valoració dels esforços necessaris per dur a terme els serveis recurrents dels contractes basats de l'acord marc s'ha determinat quin ha de ser l'equip mínim necessari per realitzar les tasques descrites al plec tècnic. Aquest equip mínim s'ha

basat en el nombre de recursos que presten el servei actualment en els respectius contractes: CCPP/CTTI/2011/2 – LT1, LT2A, LT2B i LT2C de “Contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat per a l’aprovisionament del lloc de treball i suport a l’usuari de la Generalitat de Catalunya” i CTTI/2019/200118 de “Servei de gestió LAN de seus de la Generalitat de Catalunya”.

Per determinar el dimensionament, s’ha tingut en compte tant l’activitat actual i el creixement anual sostingut que s’observa d’aquesta, com l’increment d’activitat que suposa la incorporació de les entitats del sector públic que no estaven presents en els contractes actuals. També s’han tingut en compte els esdeveniments singulars com poden ser unes eleccions i les ampliacions de servei que es donen amb motiu de pics excepcionals del servei com trasllats i guàrdies.

A més, en el cas del lot B1 (Educació) el suport als centres docents es realitza a partir d’un servei de suport específic. S’ha valorat el consum previst el 1r any d’acord a les volumetries estimades pel Departament.

D’aquesta forma s’ha obtingut per cada lot i perfil el nombre d’hores estimades per prestar el servei.

Tipologia de recurs	Hores Lot B1	Hores Lot B2	Hores Lot B3	Hores Lot B4
Responsable de servei	28196	17446	14194	27832
Cap de projecte	56392	27913	14194	27832
Coordinador	84587	153522	70973	69580
Arquitecte	14098	13957		13916
Consultor Sènior	84587	69783	70972	125245
Responsable territorial o d'edifici	28197	13956	85167	166994
Administrador	56392	55826		27832
Consultor	14098		14194	
Tècnic de plataforma	704895	265174	191626	417483
Tècnic de suport resident	281958	614088	525195	932378
Operadors SAU nivell 2	140979	181435	170333	292238
Tècnics de suport territorial	535720	474522	349184	528812
Tècnic Júnior / Programador	183273	195391	49681	104369
Operador de SAU nivell 1	704895	683869	411639	793217
Operador de Xarxa	112784	55826	99361	41750
HORES TIC Tècnic Acompanyament	320406			
HORES TIC Tècnic instal·lació	560711			

✓ Determinar els preus unitaris

D'acord amb el que disposa la legislació, l'estimació del preu ha d'atenir-se al preu general del mercat en el moment de fixar el pressupost de licitació.

Els preus unitaris per perfil s'han estimat en base als aplicats als contractes actuals de lloc de treball, CCPP/CTTI/2011/2 – LT1, LT2A, LT2B i LT2C de “Contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat per a l'aprovisionament del lloc de treball i suport a l'usuari de la Generalitat de Catalunya” prenent com a referència el tarifari dels perfils inclosos als elements singulars, executats en l'últim any, per serveis equivalents a l'objecte de la present licitació. També s'han pres com a referència les tarifes dels basats de l'acord marc dels serveis de suport a la gestió de les tecnologies de la informació i la comunicació (Expedient CTTI-2016-44).

En conseqüència, el preu ofert per les empreses en el contracte de serveis actual en els elements singulars dels darrers dos anys, així com en els contractes basats del citat expedient CTTI-2016-44, constitueix un indicador representatiu del preu de mercat, al tractar-se del preu al que les empreses han estat disposades a prestar el servei.

Elements de cost	Unitats	Preu unitari
Responsable servei	Per hores	70,00 €
Coordinador	Per hores	56,00 €
Cap de projecte	Per hores	56,00 €
Arquitecte	Per hores	56,00 €
Consultor sènior	Per hores	56,00 €
Responsable territorial o d'edifici	Per hores	47,00 €
Administrador / Tècnic especialista	Per hores	45,00 €
Consultor	Per hores	38,00 €
Tècnic plataforma / explotació / Supervisor	Per hores	32,00 €
Tècnic de suport resident	Per hores	32,00 €
Operadors SAU nivell 2	Per hores	25,00 €
Tècnic de suport territorial	Per hores	25,00 €
Consultor junior	Per hores	22,00 €
Tècnic júnior / Programador	Per hores	22,00 €
Operador de SAU nivell 1	Per hores	22,00 €
Operador de xarxa	Per hores	24,00 €

L'estimació té en compte els costos salarials, de seguretat social, de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i de vigilància i salut, entre altres, d'acord al que estipula l'article 100 de la LCSP. També s'han tingut en compte, per determinar els preus unitaris, altres costos com les despeses generals d'estructura i el benefici industrial, d'acord al que estableix la LCSP en l'article 101.2.

Així, els costos del servei recurrent s'estimen com es descriu a la taula següent:

Tipologia de recurs	Cost per hora	Hores Lot B1	Hores Lot B2	Hores Lot B3	Hores Lot B4
Responsable de servei	70,00 €	28196	17446	14194	27832
Cap de projecte	56,00 €	56392	27913	14194	27832
Coordinador	56,00 €	84587	153522	70973	69580
Arquitecte	56,00 €	14098	13957		13916
Consultor Sènior	56,00 €	84587	69783	70972	125245
Responsable territorial o d'edifici	47,00 €	28197	13956	85167	166994
Administrador	45,00 €	56392	55826		27832
Consultor	38,00 €	14098		14194	0
Tècnic de plataforma	32,00 €	704895	265174	191626	417483
Tècnic de suport resident	32,00 €	281958	614088	525195	932378
Operadors SAU nivell 2	25,00 €	140979	181435	170333	292238
Tècnics de suport territorial	25,00 €	535720	474522	349184	528812
Tècnic Júnior / Programador	22,00 €	183273	195391	49681	104369
Operador de SAU nivell 1	22,00 €	704895	683869	411639	793217
Operador de Xarxa	24,00 €	112784	55826	99361	41750
HORES TIC Tècnic Acompanyament	37,50 €	320406			
HORES TIC Tècnic instal·lació	25,00 €	560711			
TOTAL		116.569.810,00 €	84.457.975,00 €	62.739.486,00 €	108.768.180,00 €

Manteniment de plataformes dedicades

A partir dels volums d'activitat i la quantitat de recursos tècnics dels contractes actuals de lloc de treball CCPP/CTTI/2011/2 – LT1, LT2A, LT2B i LT2C de "Contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat per a l'aprovisionament del lloc de treball i suport a l'usuari de la Generalitat de Catalunya", s'han fets les següents estimacions referents al manteniment de plataformes dedicades dels àmbits educatiu i sanitari.

Tipologia de recurs	Lot B1	Lot B2
Manteniment HW Plataformes dedicades	680.000,00 €	1.520.000,00 €

En total, doncs, el preu de licitació de l'Acord Marc s'estima d'acord a la taula resum següent:

Tipologia de servei	Lot B1	Lot B2	Lot B3	Lot B4
Servei recurrent	116.569.810,00 €	84.457.975,00 €	62.739.486,00 €	108.768.180,00 €

Manteniment de plataformes	680.000,00 €	1.520.000,00 €	0,00 €	0,00 €
Total	117.249.810,00 €	85.977.975,00 €	62.739.486,00 €	108.768.180,00 €

Sumaritzant un total de **374.735.451,00 €**.

Preus dels serveis unitaris de l'acord marc

Els preus descrits a continuació són els valors estimats dels diferents elements que es podran requerir mitjançant les comandes directes. El CTTI encarregarà a l'empresa homologada tantes unitats dels serveis com siguin necessàries per completar les tasques objecte de les comandes.

Per cada un dels àmbits d'aplicació del servei objecte del present acord marc (suport transversal, suport territorial i suport dedicat) s'ha determinat quins són els elements objectius que millor poden determinar el valor del servei que es prestarà.

Adicionalment s'han determinat els preus unitaris del manteniment de plataformes i del suport al desplegament de projectes, que no poden encabir-se en un dels citats àmbits específics.

✓ Preus del servei de suport transversal

Aquests elements de cost estan descrits a l'apartat 3.2 "Serveis a prestar en tots els lots de la licitació" i 3.3 "Serveis específics d'àmbits o col·lectius a prestar per cada un dels lots" del plec de prescripcions tècniques i corresponen a la tipologia de servei que es presta als usuaris segons classificació.

D'acord amb el que disposa la legislació, l'estimació del preu ha d'atenir-se al preu general del mercat en el moment de fixar el pressupost de licitació.

El preu del servei bàsic s'ha obtingut directament del mateix servei que es presta amb els contractes actuals de lloc de treball CCPP/CTTI/2011/2 – LT1, LT2A, LT2B i LT2C de "Contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat per a l'aprovisionament del lloc de treball i suport a l'usuari de la Generalitat de Catalunya".

En conseqüència, el preu ofert per les empreses en els contractes de serveis actual constitueix un indicador representatiu del preu de mercat, al tractar-se del preu al que les empreses han estat disposades a prestar el servei.

Els preus de la resta de serveis són increments proporcionals al preu del servei bàsic, que reflecteixen l'increment de nivell de servei de cada un d'ells.

Elements de cost	Preu màxim anual
Gestió servei bàsic	56,00 €

Gestió servei estàndard (n1)	168,00 €
Gestió servei avançat (n2)	336,00 €
Gestió servei Premium (n3)	504,00 €

✓ Preus del servei de suport territorial

Aquests elements de cost estan descrits a l'apartat 3.2 "Serveis a prestar en tots els lots de la licitació" i 3.3 "Serveis específics d'àmbits o col·lectius a prestar per cada un dels lots" del plec de prescripcions tècniques i corresponen a la tipologia de servei que es presta en els edificis segons classificació.

El preu de l'edifici tipus A s'ha estimat el mateix que el servei bàsic de suport. Per la resta de tipus d'edifici, els preus màxims anuals s'han estimat en base al nombre d'intervencions previstes de tècnics territorials més el nombre de tècnics residents necessaris per edifici i el preu per hora d'aquests tècnics.

Elements de cost	Preu màxim anual
Edifici tipus A	56,00 €
Edifici tipus B	400,00 €
Edifici tipus C	4.000,00 €
Edifici tipus D	20.000,00 €
Edifici tipus E	150.000,00 €
Edifici tipus E+	50.000,00 €
Consultoris locals	200,00 €
Centre Atenció Primària	4.000,00 €
HOSPITAL A	150.000,00 €
HOSPITAL A+	50.000,00 €
ESCOLES	400,00 €
INSTITUTS	4.000,00 €

✓ Preus del servei de suport dedicat

Aquests elements de cost estan descrits a l'apartat 3.2 "Serveis a prestar en tots els lots de la licitació" i 3.3 "Serveis específics d'àmbits o col·lectius a prestar per cada un dels lots" del plec de prescripcions tècniques i corresponen a la tipologia de servei que es presta com a servei dedicat.

El preu de cada servei s'ha determinat a partir d'un nombre estimat de FTE (full time equivalent) necessàries per dur-lo a terme, i el preu horari per perfil estimat al punt "Determinar el preu unitari" de l'apartat "Justificació del pressupost de licitació".

Pel dimensionament de l'equip i esforç necessari per cada servei, s'ha pres com a referència l'equip de servei dels contractes actuals, més una estimació per les tasques addicionals d'aquest contracte que actualment no es realitzen.

- Serveis de coordinació a l'àmbit, descrit a l'apartat 3.2.8 del plec de prescripcions tècniques. Dimensionat d'acord amb la dedicació del 60% d'un recurs de nivell coordinador i un 40% d'un recurs de consultor.
El cost màxim mensual a preu unitari s'estima com l'arrodoniment del càlcul corresponent al nombre d'hores d'una jornada i pel nombre de jornades d'un mes, resultant en: 8.200,00 €.
- Servei de coordinació territorial, descrit a l'apartat 3.2.9 del plec de prescripcions tècniques. Dimensionat d'acord amb la dedicació del 60% d'un recurs de nivell responsable territorial/edifici i un 40% d'un recurs de consultor. El cost màxim mensual a preu unitari s'estima com l'arrodoniment del càlcul corresponent al nombre d'hores d'una jornada i pel nombre de jornades d'un mes, resultant en: 7.300,00 €.
- Servei dedicat de suport a l'usuari, corresponent als serveis addicionals de l'apartat 3.2.1 del plec de prescripcions tècniques.
 - Modalitat 8x5: dimensionat d'acord amb la dedicació del 20% d'un coordinador, el 50% d'un operador de SAU nivell 2 i un 100% d'un operador de SAU nivell 1. El cost màxim setmanal a preu unitari s'estima com l'arrodoniment del càlcul corresponent al nombre d'hores d'una jornada pel nombre de jornades d'una setmana laboral 1.968,00€.
 - Modalitat 12x5: dimensionat d'acord amb la dedicació del 20% d'un coordinador, el 50% d'un operador de SAU nivell 2 i un 200% d'un operador de SAU nivell 1. El cost màxim setmanal a preu unitari s'estima com l'arrodoniment del càlcul corresponent al nombre d'hores d'una jornada pel nombre de jornades d'una setmana laboral 2.848,00 €.
 - Modalitat 24x7: dimensionat d'acord amb la dedicació del 100% d'un coordinador, el 100% d'un operador de SAU nivell 2 i un 500% d'un operador de SAU nivell 1. El cost màxim setmanal a preu unitari s'estima com l'arrodoniment del càlcul corresponent al nombre d'hores d'una jornada pel nombre de jornades d'una setmana 7.920,00 €.
- Serveis de suport tècnic addicional, descrit en l'apartat 3.2.3 com a servei de suport presencial del plec de prescripcions tècniques. Dimensionat d'acord amb la dedicació completa d'un recurs de nivell tècnic de suport.
El cost màxim setmanal a preu unitari s'estima com l'arrodoniment del càlcul corresponent al nombre d'hores d'una jornada i pel nombre de jornades d'una setmana, resultant en: 1.000,00 €.

Elements de cost	Unitats	Preu màxim
Servei de coordinació a l'àmbit	Mensual	8.200,00 €
Servei de coordinació territorial	Mensual	7.300,00 €
Servei dedicat de suport a l'usuari		
Modalitat 8x5	Setmanal	1.968,00 €
Modalitat 12x5	Setmanal	2.848,00 €

Modalitat 24x7	Setmanal	7.920,00 €
Servei de suport tècnic addicional	Setmanal	1.000,00 €

Per realitzar aquests càlculs s'ha considerat que la unitat mensual consta de 21 jornades de 8 hores i la unitat setmanal consta de 5 jornades de 8 hores. Preus del manteniment de plataformes.

✓ Preus pel suport al desplegament de projectes

Aquests elements de cost estan descrits a l'apartat 3.2 "Serveis a prestar en tots els lots de la licitació" i 3.3 "Serveis específics d'àmbits o col·lectius a prestar per cada un dels lots" del plec de prescripcions tècniques i corresponen a la tipologia de servei que es presta com a serveis de suport al desplegament de projectes.

El preu del servei s'ha determinat a partir d'un nombre estimat de FTE (full time equivalent) necessàries per dur-lo a terme, i el preu horari per perfil estimat al punt "Determinar el preu unitari" de l'apartat "Justificació del pressupost de licitació".

- Serveis unitari per a la realització del suport a desplegament de projectes, descrit a l'apartat 3.2.10 del plec de prescripcions tècniques. Dimensionat d'acord amb la dedicació estimada de de 4 FTE de Cap de projecte i 40 FTE de Tècnic de suport territorial.

Tipologia de recurs	Cost per hora	Hores	Total
Cap de projecte	56,00 €	4	224,00 €
Tècnic de suport territorial	25,00 €	40	1.000,00 €

El cost màxim del servei s'estima, doncs, en **1.224,00 €**.

✓ Preus pel manteniment de plataformes

Aquests elements de cost estan descrits a l'apartat 3.2 "Serveis a prestar en tots els lots de la licitació" i 3.3 "Serveis específics d'àmbits o col·lectius a prestar per cada un dels lots" del plec de prescripcions tècniques i corresponen a la tipologia de servei que es presta com a serveis de manteniment de plataformes.

A partir dels volums d'activitat i la quantitat de recursos tècnics dels contractes actuals de lloc de treball CCP/CTTI/2011/2 – LT1, LT2A, LT2B i LT2C de "Contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat per a l'aprovisionament del lloc de treball i suport a l'usuari de la Generalitat de Catalunya", s'han fets les següents estimacions referents al manteniment de plataformes dedicades dels àmbits educatiu i sanitari.

Elements de cost	Preu màxim anual
Manteniment HW Plataformes dedicades àmbit educatiu	170.000,00 €
Manteniment HW Plataformes dedicades àmbit assistencial	380.000,00 €

Modificacions

L'import de les possibles modificacions ve determinat pel fet que es pugui incrementar fins al 20% de l'import d'adjudicació de cada lot per les següents causes previstes:

- Creació de nous ens o noves competències que facin variar la dimensió del sector públic de la Generalitat més enllà de l'organització actual de la Generalitat.
- La possibilitat d'incorporar al servei noves solucions i serveis professionals de suport a la provisió dels llocs de treball, fruit d'evolució de la tecnologia i les bones pràctiques del sector i no previstes ja al plec de prescripcions tècniques del present acord marc.

Partida pressupostària

- El Codi Actuació, el Codi Servei i el Tipus pressupost (sense IVA) seran requerits en cada un dels contractes basats en aquest acord marc.
- CAIC 6510 de data 05/08/2020.

6. Criteris de solvència

Solvència econòmica

Donades les característiques d'aquesta licitació es requerirà a les empreses d'una solvència econòmica a llarg termini suficient per que pugui fer front als diferents contractes basats que es vagin materialitzant al llarg de la vigència de l'acord marc.

En concret i per poder ser seleccionades en l'acord marc, es requerirà als licitadors que disposin dels mitjans següents de solvència econòmica i financera:

- a) El patrimoni net de la companyia al tancament del darrer exercici econòmic pel qual estigui vençuda l'aprovació dels comptes anuals, haurà de superar la meitat del seu capital social. No s'acceptaran situacions amb fons propis negatius, malgrat que es disposi de préstecs participatius. En el cas de les UTEs, la condició aplicarà, a més, de forma individual a cada una de les empreses que la conformen.

L'exigència d'aquests 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.

Solvència tècnica

Per a cada lot al que llicitin, les empreses hauran d'acreditar la realització d'un mínim de treballs o serveis, que corresponguin a l'objecte de prestació del lot, amb clients públics o privats, en el transcurs dels últims tres anys. Els treballs i/o serveis hauran de complir amb les següents condicions:

- a) Més de tres serveis la suma dels quals es igual o superior als:

Lot	Valor
B.1	30.000.000,00 €
B.2	20.000.000,00 €
B.3	15.000.000,00 €
B.4	25.000.000,00 €

En cas que el licitador presenti oferta a més d'un lot, els serveis que acreditin hauran de ser únics per cada oferta.

La realització de l'activitat declarada haurà d'haver estat executada per l'empresa licitadora o per les empreses que conformen les UTE's.

En el cas de les UTE's, es podran sumar els treballs realitzats individualment per cada empresa.

Adicionalment, per a cada lot al qual llicitin, les empreses hauran de disposar dels tècnics següents:

- **Cinc (5) tècnics**, amb certificació ITIL Foundation.
- **Vint (20) tècnics**, amb titulació CCNA i/o experiència mínima de 2 anys en administració i operació de xarxes.
- **Trenta (30) agents** amb experiència mínima de 2 anys en atenció a l'usuari i coneixements d'eines de gestió de tiquets.
- **Quatre (4) consultors** amb experiència mínima de 2 anys en gestió del coneixement i coneixement d'eines de gestió del coneixement (per exemple, confluence)

L'exigència d'aquests mitjans personals està motivada per la necessitat de vincular un equip mínim, a l'execució del contracte, amb capacitat de gestió, coneixement i experiència contrastades en les tecnologies del lot.

En cas que el licitador presenti oferta a més d'un lot, els recursos posats a disposició hauran de ser únics per cada oferta.

Aquesta relació és evidència de que el licitador té els coneixements suficients per a desenvolupar el contracte.

7. Criteris d'adjudicació

Per a tots els lots s'empraran els mateixos criteris d'adjudicació. La puntuació màxima serà de 100 punts i es repartirà de la següent forma:

- 1) Criteris valorables mitjançant un judici de valor (fins a un màxim de 48 punts)

Es valoraran principalment en aquests criteris, el model de relació i plans de transició i devolució, la solució tècnica proposada i els casos d'ús i les propostes innovadores de la solució tècnica.

- 2) Criteris valorables mitjançant fórmules (fins a un màxim de 52 punts)

En aquest criteri es valorarà principalment les propostes econòmiques i les millores en el servei.

El detall dels criteris d'adjudicació es troba a l'annex II del present document.

8. Condicions especials d'execució:

- Perspectiva de gènere i ús d'imatges i llenguatge no sexista

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

Aquesta condició especial d'execució ve motivada per la voluntat de la societat de donar més presència a les dones en tots els àmbits de la tecnologia, en el benentès que la perspectiva de gènere ha d'afavorir-ne la presència.

- Conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal

L'empresa homologada de l'acord marc, en el termini de deu (10) dies posteriors a la data de formalització del contracte ha de presentar a la persona responsable del contracte un pla o mesures de conciliació coresponsable del temps laboral, familiar i personal en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte. A títol d'exemple: mesures econòmiques o assistencials que facilitin l'atenció de menors o persones dependents; mesures laborals com la reducció de jornada, excedències,

llicències o permisos de paternitat o maternitat; flexibilització, adaptació o reassignació de serveis i horaris en funció de les necessitats de conciliació o altres de similars.

Atesa la seva condició d'obligació essencial, l'incompliment reiterat durant de tres mesos del lliurament del pla i/o de les mesures de conciliació, suposarà la resolució del contracte

L'empresa contractista, semestralment i prèviament a la recepció del contracte haurà de lliurar a la persona responsable del contracte un informe sobre l'aplicació de les mesures.

La incorporació de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal està motivada per la necessitat de fomentar la millora de l'estabilitat laboral i la qualitat de l'ocupació que es genera mitjançant els contractes públics.

- Presentar oferta a totes les sol·licituds d'oferta realitzades pel CTTI per formalitzar contractes basats de l'acord marc en el termini establert.
- Assoliment dels ANS:

L'empresa homologada complirà els Acords de Nivell de Servei (ANS) exigits per a prestar els serveis, seguint l'estructura d'ANS proposada, per servei, àmbit i contracte.

Aquestes condicions tenen el caràcter d'obligació essencial del contracte i els seu incompliment podrà ser causa de resolució contractual.

9. Revisió de preus unitaris de l'acord marc

El present acord marc no preveu la revisió de preus unitaris.

10. Obligacions essencials del contracte

- L'adscripció al contracte de l'acord marc dels recursos oferts com a solvència tècnica, d'acord a l'article 76.2 de la LCSP.
- Atendre la transferència tecnològica descrita a l'apartat "Transferència tecnològica".
- Atendre les condicions de propietat intel·lectual de l'apartat "Propietat intel·lectual".

11. Altres obligacions del contracte

Les empreses homologades es comprometen a la internalització, en el moment de l'adjudicació del contracte basat que així ho requereixi, dels actius amb els que el CTTI rep servei i que són titularitat del prestador actual. La relació d'actius vinculats a cada lot d'aquesta homologació, en el moment de l'elaboració de la documentació de la present licitació es troba detallada l'annex Annex_PPTP_Inventari_infraestructures_edifici.xlsx. Tots els actius estan valorats actualment en:

Lot	Valor
B.1	0,00 €
B.2	0,00 €
B.3	0,00 €
B.4	0,00 €

D'acord amb l'activitat dels contractes del servei actual es poden donar canvis en la relació i valoració dels actius, que seran comunicats als homologats.

12. Característiques

12.1. Determinació del preu

☐ A tant alçat ☒ Preus unitaris

12.2. Cofinançament (fons europeus, altres subvencions, etc.):

☒ No

☐ Si

☐ FEDER: 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, Objectiu 2 de Competitivitat Regional i Ocupació (CCI 2014ES16RFOP011).

☐ Altres (especificar tipus de fons, programa, vigència, % cofinançament):.....

12.3. Programa de treball

☐ Sí ☒ No

12.4. Continguts propostes tècnica i econòmica:

La proposta tècnica objecte d'avaluació segons criteris de judici de valor formarà part de la documentació inclosa en el sobre B.

D1. Proposta tècnica

A l'ANNEX "**MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA**" es troba detallada l'estructura de la proposta tècnica que serà avaluable mitjançant criteris de judici de valor.

La proposta tècnica objecte d'avaluació segons criteris objectius i la proposta econòmica formaran part de la documentació inclosa en el sobre C.

D2. Proposta econòmica

S'ha d'incloure el formulari del model d'oferta econòmica de l'annex "**ELEMENTS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA**".

D3. Proposta tècnica

A l'ANNEX "**ELEMENTS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA**" es troba detallada la documentació que es presentarà per a la valoració objectiva, que serà verificable en la solució tècnica proposada.

12.5. Baixa temerària

En el cas que concorri a la licitació una única empresa, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 de la LCSP, quan el preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 30%. Aquesta regla s'aplicarà individualment a cada preu unitari ofert pel licitador.

En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu d'una d'elles sigui superior a la de l'altre en un percentatge superior al 15% i que al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 10%.

En el cas que concorrin a la licitació 3 o més empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 de la LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les variables 1 i 2 i que al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 10%. Aquesta regla s'aplicarà individualment a cada preu unitari ofert pel licitador.

1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
2. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu. Les desviacions de cadascuna de les empreses licitadores, s'obtindrà respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.

12.6. Subrogació de personal:

- ☐ Sí
☒ No

12.7. Altra documentació a presentar pel proposat adjudicatari:

- ☐ Sí.
☒ No

12.8. Cessió del contracte:

- ☐ Sí
☒ No

12.9. Termini de garantia del contracte:

A la homologació no aplica termini de garantia en no haver prestació. Pels contractes basats es fixarà un termini individualment.

12.10. Protecció de dades de caràcter personal:

D'acord amb les especificacions de cada contractació basada(comanda) on apliqui, s'establiran les obligacions en proteccions de dades relatives a la informació següent:

- Tractaments als quals s'accedirà: Els tractaments que quedin inclosos en el marc de la relació del CTTI amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'Acord de Govern GOV/8/2019, de 15 de gener, aprova el model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI), i que modifica l'Acord de Govern 144/2011, de 18 d'octubre, encarrega al CTTI la provisió i gestió centralitzada, transversal i coordinada de les solucions TIC de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, i especificats a l'acord d'encàrrec corresponent.
- Nivell de seguretat atribuït als tractaments: D'acord amb cadascun dels tractaments segons l'avaluació de riscos determinada en el Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades de la Generalitat de Catalunya (MCPD) i especificats a l'acord d'encàrrec corresponent.

12.11. Responsable del contracte

Unitat responsable: Àrea de Seguiment de Contractes

Composició de la Mesa de contractació:

Càrrec	Titular (càrrec)	Suplent(càrrec)
Vocal en representació de la unitat promotora	Eduard Prats (Cap d'Unitat - Atenció als usuaris)	Jordi Ferrer (Cap d'Unitat - Control i Millora Contínua)
Vocal en representació de la Direcció d'Aprovisionament	Robert Yélamos (Gestor Tècnic de Mercat)	David Jove (Gestor Tècnic de Seguiment de la Contractació)

Vocal en representació de la Direcció de Client	Moises Lillo (Director de l'Àrea TIC del Departament de Cultura), Carme Andrés (Directora de l'Àrea TIC del Departament d'Educació) i Frederic José (Coordinador a l'Àrea TIC del Departament de Salut)	Sergi Rubí (Director de l'Àrea TIC del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies), Lourdes Sanchez (Coordinadora al Consorci d'Educació de Barcelona) i Mercè Homs (Coordinadora a l'Institut Català de la Salut)
Vocal en representació de l'Agència de Ciberseguretat	Jaume Roca (Director de l'àrea de govern del risc)	Xavier Panadero (Director de l'àrea del SOC)

12.12. Pla de facturació i pagament:

No aplica en l'homologació

12.13. Subcontractació

No aplica en l'homologació.

12.14. Penalitats

Segons els acords de nivell de servei descrits a l'annex Annex_PPTP_Indicadors Nivell de servei_ANS_Entrega de Servei.xlsx.

Adicionalment, en cas que s'incomplís el termini de presentació d'oferta de les comandes basades, l'òrgan de contractació aplicarà una penalització del 5% de l'import del contracte basat.

13. Licitacions i contractes basats de l'Acord Marc:

13.1. Determinació de l'import dels basats

L'import de la comanda quedarà determinat pel nombre d'unitats de cada servei que s'encarreguin i el preu unitari d'aquestes, d'acord al model de comanda de l'annex "Models de comanda" i degudament justificat a l'informe justificatiu de la contractació.

13.2. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació dels contractes basats

Un cop adjudicat i formalitzat l'acord marc, l'òrgan de contractació contractarà serveis successius amb l'empresa homologada en cada lot.

Tot expedient d'una contractació basada s'iniciarà amb l'elaboració de l'informe justificatiu (IJ) de la necessitat i la idoneïtat de la contractació basada en l'acord marc.

L'IJ s'acompanyarà de la comanda directa que contindrà les característiques concretes del contracte basat, tals com els aspectes generals del procediment de la contractació, el període contractat, l'import màxim del contracte basat, així com aquelles especificitats necessàries per dur a terme el servei, d'acord amb el model adjunt com a Annex del present document.

Un cop acreditada la disposició del crèdit, la unitat de contractació del CTTI adreçarà la comanda al contractista homologat.

L'empresa homologada resta obligada a acceptar la comanda en el termini de 10 dies hàbils a comptar des de la seva recepció. En cas que s'incomplís el termini, l'òrgan de contractació aplicarà una penalització del 5% de l'import del contracte basat. De no acceptar-se la comanda en el termini de 20 dies hàbils a comptar des de la seva recepció, es considerarà que l'homologat renuncia a participar en el basat, i es podria procedir a la resolució del contracte d'homologació de l'empresa en l'acord marc.

L'acceptació de la comanda s'acompanyarà del document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva. La contractació en considerarà formalitzada en el moment de l'acceptació i signatura de l'òrgan de contractació i del proveïdor del document de comanda.

13.3. Solvència dels contractes basats.

Es requereix com a solvència pels contractes basats que es mantingui la vigència de la solvència aportada en l'adjudicació de l'Acord Marc.

13.4. Durada i extinció dels contractes basats.

La durada dels contractes basats en aquest acord marc és independent de la durada d'aquest i es regeix pel que preveu l'article 29 de la LCSP, relatiu al termini i durada dels contractes i de l'execució de la prestació.

13.5. Pagament i presentació de factures dels contractes basats.

El CTTI planteja una retribució pels serveis definits, detallats a continuació:

Facturació dels serveis objecte del contracte basat

- Comandes de l'entrega periòdica de serveis:

Facturació mensual d'acord amb la certificació de les unitats de servei

consumides en el període.

- Comandes per projectes:

Facturació d'acord a l'assoliment de les diferents fites especificades a la comanda.

Facturació de les penalitzacions

El contractista emetrà una factura d'import negatiu quan li sigui requerit, diferenciada del servei, en concepte de les penalitzacions imposades per l'òrgan de contractació. L'import de les penalitzacions correspondrà a la proposta d'acord especificat en l'acta del Comitè Executiu (d'acord amb l'apartat 7.4.3 Òrgans de Gestió (Comitès) del Plec de Prescripcions tècniques), que serà elevada a l'òrgan de contractació pel Responsable del contracte.

Aquestes seran ateses d'acord amb l'establert a l'article 194.2 de la LCSP.

Facturació electrònica

El contractista ha de trametre les factures en format electrònic segons l'establert al Plec de clàusules administratives particulars del contracte basat.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic (Acord GOV/151/2014, d'11 de novembre).

L'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública és la Intervenció General de la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari facturarà els serveis objecte del contracte basat d'acord a les condicions definides

13.6. Revisió de preus dels contractes basats.

Aquest acord marc no preveu la revisió del preu al llarg de la durada dels contractes basats, incloent les pròrrogues.

13.7. Ubicació del servei dels contractes basats.

Estarà condicionat a les especificacions del contracte basat de l'Acord Marc.

13.8. Responsable del contracte basat.

Sense perjudici de les funcions de control de l'acord marc que s'estableixen al model de relació descrit al plec de prescripcions tècniques, el responsable del contracte basat es determinarà en cada comanda. Correspon a aquest responsable del contracte basat supervisar l'execució, adoptar i/o escalar decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada.

13.9. Condicions especials d'execució dels contractes basats.

S'estableixen les condicions especials d'execució en els contractes basats les derivades de l'Acord marc, sense perjudici de que es puguin establir altres específiques per cada basat.

13.10. Recepció i termini de la garantia dels contractes basats.

El responsable del contracte efectuarà la recepció formal del servei.

La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de conformitat, que s'estendrà dins el termini d'un més següent al seu lliurament o realització.

Es procedirà a la liquidació del contracte basat dins el termini de trenta (30) dies a comptar des de la data de l'acta de conformitat de la recepció.

Un cop feta la recepció o la conformitat dels serveis, parcial o total, objecte del contracte, començarà el termini de garantia que s'hagi previst per l'òrgan de contractació, llevat que l'adjudicatari n'hagués ofert un de superior.

13.11. Subcontractació dels contractes basats.

El licitador podrà subcontractar a terceres empreses per la prestació dels serveis del contracte basat.

Els rols responsables i els serveis, que es relacionen tot seguit, i descrits al plec de prescripcions tècniques particulars d'aquesta homologació, dins de l'apartat "Estructura de responsabilitats", no podran ser assumits per les empreses subcontractades:

- Responsable de servei.
- Responsable de projectes
- Coordinador

La limitació dels rols de subcontractació està motivada per assegurar que els perfils que exerciran la interlocució amb el CTTI en el control i govern del servei formen part de l'empresa que n'és la responsable.

Donades les activitats de control i supervisió que es presten en determinats contractes basats en l'acord marc de serveis de suport a la gestió de les tecnologies de la informació i la comunicació (expedient CTTI-2016-44), anomenats serveis de governança delegada, el licitador no podrà subcontractar a adjudicatari d'aquests contractes, tant de forma individual, mitjançant UTE o com a mitjà aliè, incloent les empreses subcontractistes i d'un mateix grup empresarial, segons s'estableix a l'article 42 del Codi de Comerç, cap de les activitats dels contractes basats del present acord marc. Els contractes afectats són:

CONTRACTE	NOM	Adjudicatari	Data fi contracte
CTTI-2018-195	Centre de control	Sopra Steria	20/06/2022
CTTI-2018-80	Control de la disponibilitat	Sopra Steria	07/10/2022
CTTI-2019-20020	Suport a la informació i a la millora contínua de serveis TIC	Capgemini	19/05/2023
CTTI-2019-20019	Suport als processos, elements transversals i sistemes d'informació per la gestió de serveis TIC	Capgemini	12/05/2022
CTTI-2019-20037	Suport a la gestió de serveis i TIC i gestió de la demanda	Capgemini	13/06/2022
CTTI-2019-20045	Suport a la gestió integral de la provisió	Sopra Steria	27/06/2021
CTTI-2019-20028	Suport a desplegaments, trasllats i transició d'entitats	Deloitte	16/05/2021

Igualment, a causa de les funcions de producció de mètriques d'activitat del servei global, monitoratge, control i supervisió que es realitzen als contractes basats de l'acord marc (expedient CTTI-2020-251) de qualitat en l'entrega, el licitador no podrà subcontractar a aquelles empreses que hagin estat homologades en el citat CTTI-2020-251, tant de forma individual, mitjançant UTE o com a mitjà aliè, incloent les empreses subcontractistes i d'un mateix grup empresarial, segons s'estableix a l'article 42 del Codi de Comerç, les activitats objecte dels contractes basats del present acord marc.

Finalment, donades les activitats de supervisió i monitorització de les accions de seguretat i protecció del servei de lloc de treball que es duen a terme als contractes

basats de l'acord marc (expedient CTTI-2020-257) de qualitat en la protecció de serveis a l'usuari de la Generalitat, el licitador no podrà subcontractar a les empreses homologades en el citat CTTI-2020-257, tant de forma individual, mitjançant UTE o com a mitjà aliè, incloent les empreses subcontractistes i d'un mateix grup empresarial, segons s'estableix a l'article 42 del Codi de Comerç, les activitats objecte dels contractes basats del present acord marc.

Les restriccions s'aplicaran a les empreses, tant de forma individual, mitjançant UTE o com a mitjà aliè i d'un mateix grup empresarial, segons s'estableix a l'article 42 del Codi de Comerç.

A nivell de subcontractació, s'estén a les empreses subcontractades la mateixa incompatibilitat aplicada a les empreses adjudicatàries.

Les empreses hauran d'indicar en la seva oferta la part del contracte que tinguin previst subcontractar, amb expressa indicació de l'import, el nom o el perfil empresarial, per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, i la persona de contacte, dels subcontractats a qui s'encomani la seva realització.

Les empreses hauran d'informar semestralment, comptant des de la data de signatura del contracte, de l'estat en què es trobin les seves subcontractacions i de les mètriques de qualitat que efectuïn sobre les empreses subcontractades. Si la proposta de subcontractació es realitza durant l'execució del contracte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan de contractació del CTTI.

En el supòsit que l'objecte contractual afecti parcialment a prestacions de serveis no contemplats en l'Acord Marc de caràcter auxiliar o instrumental, l'empresa licitadora podrà proposar la subcontractació d'una empresa externa.

El CTTI es reserva el dret d'incloure les empreses subcontractades en els procediments o reunions de seguiment del projecte, atenent a la criticitat de negoci o a la rellevància de l'objecte del que siguin responsables.

13.12. Cessió dels contractes basats

Atesa la naturalesa de l'acord marc resta prohibida la cessió dels contractes basats.

13.13. Compliment de terminis i correcta execució dels contractes basats.

L'empresa adjudicatària ha de realitzar l'execució dels serveis detallats al plec de prescripcions tècniques de l'homologació en el termini màxim establert.

Si en relació a qualsevol termini total o parcial, el contractista incorregués en demora per causes a ell imputables, el CTTI podrà optar, indistintament, en la forma i

condicions establertes en la LCSP, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats establertes, tant a la LCSP, com en el present apartat.

Si el retard fos produït per motius no imputables al contractista i aquest oferís complir el seus compromisos, s'estarà al que disposa l'article 195.2 de la LCSP.

En tot cas, la constitució en demora del contractista no requerirà intimació prèvia per part del CTTI.

En cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei, establerts al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) dins el capítol "ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)", d'acord amb els criteris, quantificació i mètode de càlcul establerts més endavant, entenent que un mateix fet pot donar lloc a l'aplicació de diferents penalitzacions d'igual o diferent tipus, l'adjudicatari haurà de fer front a les penalitats que s'aplicaran per aquets incompliments, atenent al model de penalitzacions que es descriu tot seguit.

En cap cas les penalitzacions tindran finalitat rescabamentària, de manera que la seva aplicació no substituirà ni minorarà la indemnització que per danys i perjudicis pogués resultar dels corresponents incompliments.

Aquestes penalitzacions econòmiques, segons l'article 192 de la LCSP, hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment, i les quanties de cada una de elles no podran ser superiors al 10 per cent del preu de la comanda, IVA exclòs, ni el total de les mateixes superar el 50 per cent del preu de la comanda.

La proposta d'aplicació de penalitats econòmiques, per incompliment parcial, compliment defectuós (ANS) i demora en l'execució del contracte, correspon al responsable del contracte, d'acord al model de relació/govern del contracte que el CTTI determini, definit al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) de l'homologació i del contracte basat, dins el capítol "MODEL DE RELACIÓ".

13.14. Model de penalitzacions pels serveis

L'adjudicatari s'haurà d'ajustar al model penalitzacions que a continuació es descriu i que inclou els següents punts:

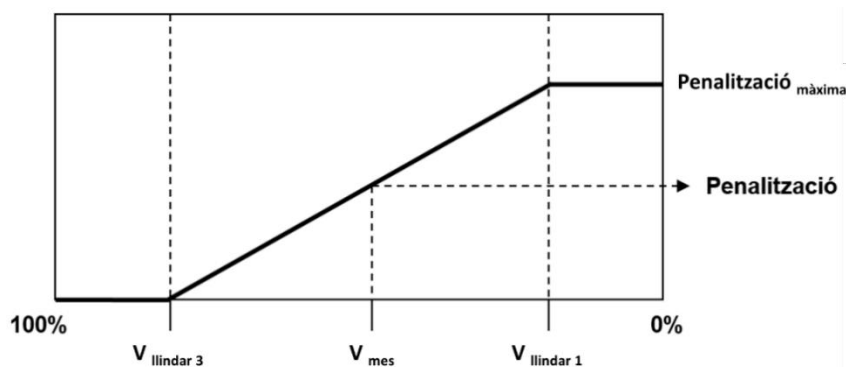
Càlcul de les penalitzacions

Les penalitzacions s'aplicaran per incompliment dels indicadors de nivell de servei.

El model d'acords de Nivell de Servei i el valor de Penalització màxima associat es descriu al Plec de Prescripcions Tècniques del contracte basat, dins el capítol "ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)".

El càlcul de l'import de la penalització es realitzarà com a percentatge de penalització sobre el valor de Penalització màxima pel període de càlcul, de manera que:

$$Penalització = Percentatge_{penalització} \times Penalització_{màxima}$$



On:

- Percentatge de penalització

$$0 \% \quad , \text{Si } V_{mes} \geq V_{llindar 3}$$

$$\frac{V_{llindar 3} - V_{mes}}{V_{llindar 3} - V_{llindar 1}} \% \quad , \text{Si } V_{llindar 3} > V_{mes} \geq V_{llindar 1}$$

$$100 \% \quad , \text{Si } V_{mes} < V_{llindar 1}$$

De manera que:

$V_{llindar 3}$ és el valor del nivell de servei acordat compromès en l'ANS per a l'indicador. Aquest és el valor llindar a partir del qual existeix penalització.

V_{mes} és el valor mesurat per a l'indicador.

$V_{llindar 1}$ és el valor llindar de l'indicador a partir del qual la penalització es satura.

- Penalització màxima

Valor màxim al que pot arribar la penalització en cas d'incompliment del llindar objectiu definit.

Incidències en les mesures d'Indicadors

En cas d'incidències en la mesura del valor d'un Indicador associat a un ANS degudes a errors materials, o quan existeixi manca de col·laboració per part de l'adjudicatari en la determinació del valor correcte, es considerarà que l'indicador assoleix un nivell de servei inacceptable, aplicant-se la penalització corresponent.

Es considerarà que hi ha incidència en la mesura d'un Indicador quan el valor d'aquest, facilitat per l'adjudicatari difereixi en més d'un 15% respecte del valor real que resulti d'un procés d'auditoria.

Es considerarà manca de col·laboració de l'adjudicatari quan:

- L'auditor que es designi en l'esmentat procés d'auditoria aporti evidència d'una sol·licitud d'informació en un termini concret i raonable dirigida a l'adjudicatari.
- L'adjudicatari no pugui aportar cap evidència que provi que s'hagi facilitat la informació demanada dins del termini especificat o en el seu defecte no hagi donat una explicació raonable del motiu del retard.

13.15. Resolució dels contractes basats

Els contractes basats en el present Acord Marc podran ser resolts per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 de la LCSP.

A part de les establertes en el plec, constitueixen causes específiques de resolució del contracte basat:

- La demora en l'inici de les prestacions.
- L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
- L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte, incloent les condicions especials d'execució.
- L'incompliment dels plans de millora davant una manca de servei.

13.16. Transferència tecnològica

Els adjudicataris dels contractes basats de l'Acord Marc estan obligats a facilitar a les persones designades pel CTTI tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels treballs realitzats.

Igualment, el personal que el CTTI designi als serveis adjudicats podrà portar a terme totes aquelles consultes que considerin oportunes pel correcte seguiment i control dels treballs realitzats. També proporcionaran la formació i informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis desenvolupats.

13.17. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari dels contractes basats de l'Acord Marc accepta expressament que la propietat i els drets d'explotació del resultat dels treballs realitzats sota l'empara dels contractes basats corresponen únicament al CTTI de manera exclusiva.

La propietat intel·lectual dels productes resultants dels contractes basats de l'Acord

Marc es regularà conforme a l'article 308.1 de la LCSP.

14. Resolució del contracte d'homologació de l'Acord Marc i de designació d'empreses

Les causes i els efectes de resolució dels contractes d'homologació de l'Acord Marc són les assenyalades als articles 211 a 213 i 313 de la LCSP. Es consideraran també com a causes específiques de resolució de l'Acord Marc:

- La no participació sense causa justificada en qualsevol dels procediments basats. La justificació d'impossibilitat de concurrència en la licitació corresponent es realitzarà mitjançant la presentació de l'escrit pertinent davant l'òrgan de contractació. Aquesta justificació serà analitzada per l'òrgan de contractació, a fi de determinar, ateses les circumstàncies i context concret en cada cas, la seva procedència.
Es considera causa justificada, entre altres, sinistres i causes de força major.
Es consideren causes no justificades, entre altres, els supòsits següents:
 - No disponibilitat de perfils professionals adequats
 - No presentació de la justificació corresponent
- L'incompliment de l'obligació del contractista de guardar confidencialitat respecte les dades o antecedents que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- L'incompliment de l'obligació d'aportació dels recursos amb els perfils compromesos a l'execució de l'Acord Marc.

No obstant això, amb caràcter previ a l'adopció de les mesures de resolució contractual, l'òrgan de contractació requerirà, si s'escau, l'empresa contractista perquè compleixi les seves obligacions.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa de l'acord marc pel l'entrega de servei a l'usuari i operació de les infraestructures d'edifici de la Generalitat de Catalunya i, a càrrec dels pressupost de l'any 2021 i següents, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de plecs de prescripcions tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora.

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

Valentí Arroyo Peña

Direcció d'Aprovisionament i Seguiment de
la Contractació

Núria Abancó Sors

Direcció d'Operacions

Annex I. Model de comanda

(ORDINAL) COMANDA DE L'ACORD MARC D'ENTREGA DEL SERVEI DEL LOT __

De conformitat amb el que disposen els Plecs que regeixen l'Acord Marc per a l'entrega del servei de lloc de treball de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic (expedient CTTI-2020-252), adjunt us fem arribar la comanda per part del CTTI que es detalla a continuació:

COMANDA DERIVADA	
TÍTOL:	
Expedient:	Data:
Responsable del contracte:	
Termini d'execució:	Termini de garantia:
Ubicació dels serveis:	
Descripció del servei:	
Subcontractació: ☐ Sí ☐ No (en cas afirmatiu cal detallar l'activitat subcontractada i identitat, dades de contacte i representant del subcontractista en cada cas).	

L'import màxim de la comanda és de _____ euros (IVA no inclòs), obtingut d'acord amb els preus unitaris d'homologació, detallat a la taula següent:

UNITATS	DESCRIPCIÓ ELEMENT COST	PREU UNITARI	SUBTOTAL

			Total

El servei s'iniciarà als ___ dies a partir de l'acceptació de la comanda.

La facturació del servei i el pagament es farà d'acord amb les condicions especificades al Plec de Clàusules Administratives de l'Acord Marc que el regula.

Fites de facturació per projectes (omplir només per comandes de projectes)

DESCRIPCIÓ DE LA FITA	% FACTURACIÓ

L'empresa se sotmet de manera expressa al que estableixen el plec de clàusules administratives i el plec de prescripcions tècniques de l'acord marc, així com a la legislació de contractes del Sector Públic i al seu Reglament. Així mateix se sotmet a les decisions de l'òrgan de contractació i a la jurisdicció contenciosa administrativa en els qüestions litigioses sorgides sobre la interpretació, modificació, resolució i efectes d'aquest contracte. L'empresa renuncia a tot fur de privilegi i se sotmet als Tribunals de Barcelona competents pel coneixement de les qüestions litigioses que se suscitin entre les parts.

L'empresa manté vigent la solvència aportada en el procés d'homologació de l'Acord Marc. Tanmateix compleix la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i es compromet a realitzar les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.

Protecció de dades de caràcter personal: ☐ NO. ☐ SI.

En relació amb les dades personals a les quals es tingui accés amb ocasió de la present comanda basada, l'empresa adjudicatària s'obliga al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (en endavant RGPD), i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, tal com s'especifica en el Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc que la regula.

D'acord amb la disposició addicional 25 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'empresa contractista té la consideració d'encarregat de tractament, en els termes de l'article 28 del RGPD. A aquests efectes, l'empresa contractista i el CTTI signaran **l'acord d'encàrrec de tractament corresponent annexat a aquest document**.

- Tractaments als quals s'accedirà: Els tractaments que quedin inclosos en el marc de la relació del CTTI amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'Acord de Govern GOV/144/2011, de 18 d'octubre, pel qual s'encarrega al CTTI la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic i d'acord amb l'Acord de Govern GOV/8/2019, de 15 de gener, pel qual s'aprova el model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, i especificats **a l'acord d'encàrrec de tractament corresponent annexat a aquest document**.
- Finalitat de l'accés als tractaments: especificada a **l'acord d'encàrrec de tractament corresponent annexat a aquest document**.
- Nivell de seguretat atribuït als tractaments: D'acord amb cadascun dels tractaments segons l'avaluació de riscos determinada en el Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades de la Generalitat de Catalunya (MCPD).

Director Gerent del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya	L'Adjudicatari
---	----------------

UNA VEGADA ACCEPTADA I SIGNADA AQUESTA COMANDA, S'ENTENDRÀ FORMALITZADA LA CONTRACTACIÓ.

Us demanem rebre resposta en el termini de deu (10) dies naturals a comptar a partir de l'endemà de la recepció d'aquesta sol·licitud.

Annex II. Criteris d'adjudicació

A continuació es descriuen els criteris de valoració de les ofertes per aquesta licitació.

La puntuació màxima serà de 100 punts i es repartirà de la següent forma:

- 1) Criteris valorables mitjançant un judici de valor (fins a un màxim de 48 punts)
- 2) Criteris valorables mitjançant fórmules (fins a un màxim de 52 punts)

Criteris SUBJECTIUS o valorables mitjançant un judici de valor

(Fins un màxim de 48 punts)

Per valorar cada un dels conceptes de la valoració subjectiva es tindran en compte els següents criteris:

- Comprensió dels requeriments. Profunditat i extensió de la proposta, que demostrï una clara comprensió de les característiques sol·licitades i el compliment dels requisits, i la seva superació, així com la identificació de possibles incerteses i les solucions proposades.
- Factibilitat i escalabilitat. Extensió en la que l'enfocament proposat és factible, adaptable i els resultats finals que es poden assolir.
- Completesa. Enfocament de la proposta en quant a completesa, considerant els diferents escenaris, mètodes i requisits.
- Exemplificació. Incloure exemples il·lustratius, que es poden aplicar a l'àmbit del present plec: com informes de seguiment del servei, informes de seguiment específics d'acompliment d'objectius, indicadors, plantilles ...
- Experiències d'èxit del licitador en serveis similars: casos d'ús o exemples de serveis equivalents prestats o implantats amb èxit
- Dimensionament. Estimació de terminis d'execució dels serveis, tasques i entorns de prestació. En funció de la demanda es poden establir diferents nivells de profunditat en les tasques de cada tipus de servei, determinant en quin tipus de projectes i circumstàncies seria aplicable.
- Qualitat de la informació. Es valorarà la rellevància de la informació proporcionada, les fonts d'informació, el context i les tendències generals.
- En tots els conceptes s'hauran de referenciar les especificitats de cada lot de l'homologació.

Per a la valoració i posterior puntuació dels criteris subjectius de les propostes tècniques s'utilitzarà una fórmula lineal i proporcional, que permet assimilar la puntuació de les propostes tècniques amb la de l'oferta econòmica. La utilització d'una fórmula lineal i proporcional és un incentiu per rebre unes millors propostes tècniques en els procediments de licitació i posar al mateix nivell d'exigència els requeriments per obtenir les màximes puntuacions possibles en els criteris econòmics i tècnics.

L'assignació d'aquesta puntuació global a criteris subjectius està motivada per tal que les empreses puguin aportar el seu coneixement diferencial, que sota el seu criteri, és rellevant per l'objecte de la licitació.

Es puntuarà cada apartat dels continguts segons la següent taula:

Secció	Puntuació màxima			
	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
Model organitzatiu i model de relació.	3	3	3	3
Fases de la prestació del servei	6	6	6	6
Solució proposada	22	22	22	22
Seguretat	7	7	7	7
Exercicis pràctics	10	10	10	10
Total	48	48	48	48

Model organitzatiu i de relació, i plans de transició i evolució del servei (fins a un màxim de 3 punts)

Es valoraran segons els criteris generals i tenint en compte els requeriments del plec tècnic de l'apartat 4 i 7.4 els següents aspectes:

- Model organitzatiu proposat per a la gestió dels serveis descrits i assegurement de la qualitat, que inclogui mecanismes de reporting i seguiment. **(màxim 2 punts)**
- Model de relació amb els responsables del CTTI, amb els àmbits de la Generalitat, amb les oficines de governança i amb la resta de proveïdors de serveis TIC. **(màxim 1 punt).**

L'assignació de 3 punts als models organitzatiu i de relació del servei està motivada per donar rellevància a les propostes d'organització i relació del servei que els licitadors poden aportar per sobre els requeriments mínims del plec tècnic, i l'adequació al model de servei del CTTI en la prestació dels serveis TIC.

Fases de la prestació del servei (fins un màxim de 6 punts)

Es valoraran segons els criteris generals i tenint en compte els requeriments del plec tècnic de l'apartat 5 els següents aspectes:

- Descripció del pla d'absorció, transició i contingència del servei. Es valorarà addicionalment als criteris generals la identificació d'aquells riscos que el licitador pot controlar i els que no pot controlar per sí mateix i que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards, així com la proposta de com gestionaria i mitigaria aquests riscos. Caldrà incloure un calendari detallat d'aquest pla d'absorció i transició i les fites i indicadors proposats per avaluar el compliment de les fites **(màxim 4 punts)**
- Descripció del pla d'evolució i innovació del servei. Propostes i iniciatives innovadores per a evolucionar el servei i optimitzar-lo **(màxim 1 punt)**

c) Descripció del pla de devolució del servei **(màxim 1 punt)**

L'assignació de 6 punts a les fases de la prestació del servei, té per objectiu valorar la capacitat d'organització i planificació dels licitadors que requereixen: els plans de transició, els plans d'evolució i els plans de devolució per tal de fer un traspàs de servei correcte, sense pèrdua de qualitat i amb garanties de continuïtat de servei.

Solució proposada (fins a un màxim de 22 punts)

Es valoraran els següents aspectes:

- a) Descripció del servei d'acompanyament a l'usuari donant resposta a les necessitats i requeriments plantejats en el plec tècnic dels serveis de frontal d'atenció a l'usuari, del servei especialitzat i específic de gestió de serveis VIP i serveis crítics, del servei de suport presencial i territorial i servei de suport als edificis multidepartamentals (d'acord amb la descripció al plec de prescripcions tècniques als punts 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4 i 3.2.7) **(fins a un màxim de 10 punts)**.
Es valorarà addicionalment als criteris generals:
- Descripció de la proposta que doni resposta a tots els requeriments i necessitats plantejats en el plec tècnic per a cada un dels serveis descrits anteriorment. Es valorarà addicionalment als criteris generals l'organització i coordinació entre tots ells i amb altres proveïdors implicats i referenciats a les especificitats de cada lot. **(màxim 5 punts)**
 - Descripció de com es gestionarà, extrem a extrem, com es farà el seguiment i mantindrà informat als usuaris i al CTTI de les sol·licituds dels usuaris, amb especial atenció per els alts càrrecs i serveis crítics. **(màxim 3 punts)**
 - Descripció i concreció de la gestió dels edificis multidepartamentals. Es valorarà addicionalment als criteris generals la coordinació entre proveïdors implicats i diferents àrees TIC, la resolució de conflictes i l'harmonització dels serveis. **(màxim 1 punt)**
 - Plantejaments innovadors en el suport i acompanyament als usuaris en la resolució de les seves sol·licituds amb l'objectiu de millorar i mantenir els nivells de satisfacció de l'usuari. **(màxim 1 punt)**
- b) Descripció del servei d'instal·lació, configuració, inventari donant resposta a les necessitats i requeriments plantejats en el plec de prescripcions tècniques en el punt 3.2.5 **(fins a un màxim de 2 punts)**.
Es valorarà addicionalment als criteris generals la descripció, claredat i concreció de la proposta que doni resposta a tots els requeriments i necessitats plantejats en el plec tècnic, el plantejament de com s'abordarà la instal·lació de dispositius, trasllats, canvis en les configuracions i actualitzacions dels inventaris de tot els equipaments i recursos instal·lats, referenciats a les especificitats de cada lot.
- c) Descripció de detall del servei de gestió i operació de dispositius, xarxes locals eines i plataformes donant resposta a les necessitats i requeriments plantejats en el plec de prescripcions tècniques al punt 3.2.6 **(fins a un màxim de 6 punts)**.
Es valorarà addicionalment als criteris generals:

- La claredat i concreció de la proposta que doni resposta a tots els requeriments i necessitats plantejats en el plec tècnic, l'organització concreta per a la gestió, operació i explotació dels dispositius i les eines i plataformes, la metodologia i els procediments referenciats a les especificitats de cada lot (**màxim 2 punts**)
 - La claredat i concreció de la proposta de detall de la gestió de les xarxes dels edificis, el detall de la proposta del suport de fabricant i estocs dels elements de xarxa, la seva distribució pel territori valorant la proximitat per tal de reduir el temps de resolució d'incidències i peticions. (**màxim 4 punts**)
- d) Descripció de detall del servei de coordinació a l'àmbit i al territori donant resposta a les necessitats i requeriments plantejats en el plec de prescripcions tècniques en el punt 3.2.8 i 3.2.9 (**fins a un màxim d'1 punt**).
Es valorarà addicionalment als criteris generals:
- La claredat i concreció de la proposta que doni resposta a tots els requeriments i necessitats plantejats en el plec tècnic i referenciats a les especificitats de cada lot. La descripció de l'organització i metodologia de treball en la coordinació amb els àmbits de la Generalitat, les seves àrees TIC i la coordinació de l'activitat en el territori i els edificis a gestionar.
- e) Descripció de detall del servei de suport al desplegament de projectes donant resposta a les necessitats i requeriments plantejats en el plec de prescripcions tècniques en el punt 3.2.10 (**fins a un màxim d'1 punt**).
Es valorarà addicionalment als criteris generals:
- La claredat i concreció de la proposta que doni resposta a tots els requeriments i necessitats plantejats en el plec tècnic, especialment valorant l'organització, metodologia i plantejament dels projectes, referenciats a les especificitats de cada lot i a la proposta de coordinació en l'execució dels projectes on intervenen diferents proveïdors.
- f) Descripció de detall del servei de gestió del coneixement, gestió del canvi, qualitat i reporting donant resposta a les necessitats i requeriments plantejats en el plec de prescripcions tècniques en els punts 3.2.11 i 3.2.12 (**fins a un màxim d'1 punt**).
Es valorarà addicionalment als criteris generals:
- La claredat i concreció de la proposta que doni resposta a tots els requeriments i necessitats plantejats en el plec tècnic i referenciats a les especificitats de cada lot i específicament a la proposta d'organització concreta del servei, la metodologia de treball i els procediments a implementar.
- g) Capacitat d'adaptabilitat a l'activitat del servei. (**fins a un màxim d'1 punt**).
Es valorarà addicionalment als criteris generals:
La proposta de detall que demostrï la capacitat de l'empresa homologada per tal d'adaptar-se a situacions no previstes com pics puntuals d'activitat per necessitats de negoci i/o imprevistos de canvi de paradigma en la prestació dels serveis degut a emergències de país. Les volumetries d'activitat del 2019 es troben al punt 1.2 de l'Annex I i són valors de referència per al càlcul del dimensionament del servei.

L'assignació de 22 punts a la solució proposada està motivada per donar rellevància a les

metodologies, eines de treball i millors pràctiques que el licitador pot aportar per sobre dels requeriments mínims establerts al plec, valorar les propostes de millora a les solucions de suport i acompanyament a l'usuari, la coordinació de la prestació del servei als àmbits i valorar la capacitat de construcció i adaptació del servei d'acord als requeriments i necessitats dels usuaris.

Seguretat (fins a un màxim de 7 punts)

Es valorarà d'acord amb els criteris generals l'enfocament en la descripció del model de seguretat plantejat, la comprensió del servei sol·licitat en matèria de ciberseguretat, la factibilitat del que es proposa, l'exemplificació d'allò que es descriu, el grau d'innovació del que es planteja, i la completesa a l'hora d'exposar com es desplegarà el servei de seguretat (metodologia, eines que s'utilitzaran, com es gestionaran els projectes de ciberseguretat i quina gestió de riscos es farà) per garantir que els serveis prestats dins l'abast del contracte assoleixen els requeriments de seguretat descrits en aquest plec.

En aquest sentit, caldrà desenvolupar:

- a) Model organitzatiu proposat per a la gestió dels serveis de ciberseguretat, incloent la descripció dels mecanismes de reporting, control, gestió del risc i seguiment a desplegar per avaluar el nivell de ciberseguretat dels serveis que estan dins l'abast del contracte, d'acord amb els requeriments de l'apartat 4 i 7 del plec de prescripcions tècniques **(fins un màxim de 1,5 punt)**.

En aquest apartat caldrà descriure els mecanismes de seguiment i reporting per donar cobertura al pla director de seguretat proposat en el contracte i fer el seguiment del grau d'adequació al marc normatiu de ciberseguretat, així com descriure el model proposat per gestionar els riscos de ciberseguretat de forma coordinada amb l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

- b) Model de relació de l'equip de seguretat amb tots els actors implicats en el servei (Centre de Coordinació, Centres de Suport, Agència de Ciberseguretat, CTTI, Oficina QA de ciberseguretat de lloc de treball, proveïdors TIC, entre altres), descrivint els processos de coordinació i integració operativa així com les propostes d'actuació davant ciberatacs, d'acord amb el requerit a l'apartat 7.4 Model de relació del plec de prescripcions tècniques. **(fins un màxim de 1 punts)**
- c) Les propostes i metodologia de treball per garantir el desplegament de totes les mesures de seguretat descrites en el contracte, d'acord amb el requerit als apartats 3.2, 4.10 i 4.14 del plec de prescripcions tècniques. **(fins un màxim de 3 punt)**

En aquest apartat caldrà descriure com es desplegaran els serveis de ciberseguretat en els serveis objecte del contracte, detallant la metodologia, els criteris i objectius a assolir, les eines a utilitzar per la protecció del lloc de treball, quins processos es proposen per fer front a ciberamenaces, com es desplegarà el marc normatiu de ciberseguretat, quines propostes es fan per conscienciar als usuaris finals en matèria de ciberseguretat, com es gestionaran els projectes de ciberseguretat i quina gestió de riscos es planteja).

- d) Descriure una proposta dels indicadors que es recolliran per mesurar l'activitat del servei en matèria de ciberseguretat, d'acord amb el requerit als apartats 3.2 i 4.9 del plec de prescripcions tècniques. **(fins a un màxim de 1,5 punts)**

L'assignació de 7 punts a la seguretat està motivada per la rellevància de la seguretat en els serveis TIC i la necessitat de valorar l'enfocament de les propostes dels licitadors en aquest aspecte.

Exercicis pràctics (fins a un màxim de 10 punts)

Els exercicis pràctics estan descrits a l'ANNEX III del plec tècnic :

○ LOT B1

- a) **Exercici pràctic 1:** Elaboració d'una proposta de model operatiu i de gestió en l'operació del servei d'entrega als usuaris i edificis **de l'àmbit administratiu** del Departament d'acord amb l'exposat al plec.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui als apartats del cas d'ús, així com l'adaptabilitat de la proposta a l'àmbit administratiu del Departament d'Educació. És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 3 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, el model de seguretat integral a desplegar per assolir els nivells de ciberseguretat i compliment normatiu sol·licitats en el plec (model de desplegament i prestació, eines, personal implicat, principals amenaces i riscos). **(màxim 1 punt)**

- b) **Exercici pràctic 2:** Elaboració d'una proposta de model operatiu i de gestió en l'operació del servei d'entrega als usuaris i edificis **de l'àmbit educatiu** del Departament d'acord amb l'exposat al plec.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui als apartats del cas d'ús, així com l'adaptabilitat de la proposta a l'àmbit educatiu, escoles, instituts, i altres centres específics de l'abast educatiu del Departament d'Educació. És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 5 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, el model de seguretat integral a desplegar per assolir els nivells de ciberseguretat i compliment normatiu sol·licitats en el plec (model de desplegament i prestació, eines, personal implicat, principals amenaces i riscos de l'àmbit educatiu). **(màxim 1 punt)**

○ LOT B2

- a) **Exercici pràctic 1:** Elaboració de la proposta de model operatiu i de gestió en l'operació del servei d'entrega als usuaris i edificis de l'ICS, tenint en compte la gran gestió del servei que es fa des de les informàtiques locals de cada gerència,

la distribució del servei en diferents gerències territorials i la capacitat d'adaptació del servei a les particularitats de cadascuna d'elles.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III, així com l'adaptabilitat de la proposta a l'àmbit assistencial de l'ICS. És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 5 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, el model de seguretat integral a desplegar per assolir els nivells de ciberseguretat i compliment normatiu sol·licitats en el plec (model de desplegament i prestació, eines, personal implicat, principals amenaces i riscos) **(màxim 1,5 punt)**

- b) **Exercici pràctic 2:** Elaboració de la proposta de solució més adequada pels requeriments definits pel SAU funcional de Suport Tècnic a les entitats proveïdores del Departament de Salut i els agents que hi participen dels processos assistencials de salut i que interactuaran amb aquest SAU Funcional. Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III, així com l'adaptabilitat de la proposta a l'àmbit del Departament de Salut. És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 3 punts)**
- Es valorarà, addicionalment als criteris generals, el model de seguretat integral a desplegar per assolir els nivells de ciberseguretat i compliment normatiu sol·licitats en el plec (model de desplegament i prestació, eines, personal implicat, principals amenaces i riscos) **(màxim 0,5 punt)**

○ LOT B3

- a) **Exercici pràctic 1:** Solució proposada per a la gestió dels edificis multidepartamentals. Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III, així com l'adaptabilitat de la proposta. És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 5 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, el model de seguretat integral a desplegar per assolir els nivells de ciberseguretat i compliment normatiu sol·licitats en el plec (model de desplegament i prestació, eines, personal implicat, principals amenaces i riscos) **(màxim 1 punt)**

- b) **Exercici pràctic 2:** Solució proposada per a la gestió dels serveis Punt Tic, Omnia i PAS. Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III, així com l'adaptabilitat de la proposta. És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 2 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, el model de seguretat integral a desplegar per assolir els nivells de ciberseguretat i compliment normatiu sol·licitats

en el plec (model de desplegament i prestació, eines, personal implicat, principals amenaces i riscos) **(màxim 0,5 punt)**

- c) **Exercici pràctic 3:** Elaboració d'una proposta de gestió d'un incident amb la qualitat d'una aplicació ofimàtica de teletreball des d'un (o més d'un) edifici administratiu del Departament.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III , així com l'adaptabilitat de la proposta És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 1 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció de tasques per la contenció i mitigació en cas de tractar-se d'un incident que tingui implicacions de seguretat i determinació de lliçons apreses que puguin ajudar a la prevenció de futurs incidents **(màxim 0,5 punt)**

○ LOT B4

- a) **Exercici pràctic 1:** Solució proposada per a la gestió dels serveis al Departament de Justícia.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III , així com l'adaptabilitat de la proposta És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 4 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció del model de ciberseguretat integral que es desplegarà al departament d'acord al requisits generals de seguretat del plec. **(màxim 0,75 punts)**

- b) **Exercici pràctic 2:** Solució proposada per a la gestió dels serveis al Departament d'Interior.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III , així com l'adaptabilitat de la proposta És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 3 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció del model de ciberseguretat integral que es desplegarà al departament d'acord al requisits generals de seguretat del plec. **(màxim 0,75 punts)**

- c) **Exercici pràctic 3:** Elaboració d'una proposta de gestió d'un incident amb la qualitat d'una aplicació ofimàtica de teletreball des d'un (o més d'un) edifici administratiu del Departament.

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció, claredat i concreció de la proposta que respongui a l'exercici pràctic del plec tècnic de l'Annex III , així com l'adaptabilitat de la proposta És important considerar que la proposta ha de ser innovadora i orientada a l'usuari. **(màxim 1 punts)**

Es valorarà, addicionalment als criteris generals, la descripció de tasques per la contenció i mitigació en cas de tractar-se d'un incident que tingui implicacions de

seguretat i determinació de lliçons apreses que puguin ajudar a la prevenció de futurs incidents **(màxim 0,5 punt)**

L'assignació de 10 punts als exercicis pràctics està motivada per la necessitat de valorar el coneixement i capacitat que poden aportar els licitadors en situacions reals del servei que es podrien donar al llarg del contracte.

Criteris OBJECTIUS o avaluable de forma automàtica (Fins a un màxim de 52 punts)

Es puntuarà cada aspecte segons la següent taula:

Secció	Puntuació màxima
Oferta econòmica	47
Millores de servei	5
Total	52

Oferta econòmica (fins a un màxim de 47 punts)

Caldrà detallar en una taula com les següents els preus per cada inductor:

- Bloc de serveis de suport transversal **(fins a 16 punts)**

	Preu	Puntuació			
	màxim anual	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
Gestió servei bàsic	56,00 €	1	1	1	1
Gestió servei estàndard (n1)	168,00 €	7	7	7	7
Gestió servei avançat (n2)	336,00 €	6	6	6	6
Gestió servei Premium (n3)	504,00 €	2	2	2	2
SUBTOTAL		16	16	16	16

Tots els imports són sense IVA.

L'oferta econòmica es valorarà de la forma següent:

$$Puntuació = nn * \left(1 - \frac{P_{oferta} - P_{oferta\ mínim}}{P_{màxim}} \right)$$

On:

Puntuació: és la puntuació obtinguda en la valoració econòmica del preu ofert.

nn: És la puntuació màxima possible en la valoració del preu ofert pel lot licitant.

$P_{\text{Oferta mín.}}$: és el mínim preu ofert entre les ofertes de tots els licitadors.

P_{Oferta} : és el preu ofert de la proposta que s'està avaluant.

$P_{\text{màxim}}$: és el preu pràxim de licitació.

Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals.

- Bloc de serveis de suport territorial (fins a 15 punts lots B1 i B2, 16 punts lots B3 i B4)

	Preu	Puntuació			
	màxim anual	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
Edifici tipus A	56,00 €	0,10	0,10	0,10	0,10
Edifici tipus B	400,00 €	0,10	0,10	0,90	0,90
Edifici tipus C	4.000,00 €	0,30	0,10	4,00	4,00
Edifici tipus D	20.000,00 €	1,00	0,10	4,00	4,00
Edifici tipus E	150.000,00 €	5,00	1,00	6,00	6,00
Edifici tipus E+	50.000,00 €	2,00	0,20	1,00	1,00
Consultoris locals	200,00 €	N/A	0,40	N/A	N/A
Centre Atenció Primària	4.000,00 €	N/A	4,00	N/A	N/A
HOSPITAL A	150.000,00 €	N/A	5,00	N/A	N/A
HOSPITAL A+	50.000,00 €	N/A	4,00	N/A	N/A
ESCOLES	400,00 €	1,50	N/A	N/A	N/A
INSTITUTS	4.000,00 €	5,00	N/A	N/A	N/A
SUBTOTAL		15	15	16	16

Tots els imports són sense IVA.

L'oferta econòmica es valorarà de la forma següent:

$$Puntuació = nn * \left(1 - \frac{P_{\text{Oferta}} - P_{\text{Oferta mín.}}}{P_{\text{màxim}}} \right)$$

On:

Puntuació: és la puntuació obtinguda en la valoració econòmica del preu ofert.

nn: És la puntuació màxima possible en la valoració del preu ofert pel lot licitant.

$P_{\text{Oferta mín.}}$: és el mínim preu ofert entre les ofertes de tots els licitadors.

P_{Oferta} : és el preu ofert de la proposta que s'està avaluant.

$P_{\text{màxim}}$: és el preu màxim de licitació.

Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals.

- Bloc de serveis de suport dedicat (**fins a 12 punts**)

			Puntuació			
Servei	Unitats	Preu unitari màxim	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
Servei de coordinació a l'àmbit	Mensual	8.200,00 €	3	3	3	3
Servei de coordinació territorial	Mensual	7.300,00 €	3	3	3	3
Servei dedicat de suport a l'usuari						
Modalitat 8x5	Setmanal	1.968,00 €	1	1	1	1
Modalitat 12x5	Setmanal	2.848,00 €	1	1	1	1
Modalitat 24x7	Setmanal	7.920,00 €	1	1	1	1
Servei de suport tècnic addicional	Setmanal	1.000,00 €	3	3	3	3
SUBTOTAL			12	12	12	12

Tots els imports són sense IVA.

L'oferta econòmica es valorarà de la forma següent:

$$Puntuació = nn * \left(1 - \frac{P_{\text{Oferta}} - P_{\text{Oferta mín.}}}{P_{\text{màxim}}} \right)$$

On:

Puntuació: és la puntuació obtinguda en la valoració econòmica del preu ofert.

nn: És la puntuació màxima possible en la valoració del preu ofert pel lot licitant.

$P_{\text{Oferta mín.}}$: és el mínim preu ofert entre les ofertes de tots els licitadors.

P_{Oferta} : és el preu ofert de la proposta que s'està avaluant.

$P_{\text{màxim}}$: és el preu màxim de licitació.

Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals.

- Bloc de serveis de suport al desplegament de projectes **(fins a 3 punts)**

		Puntuació			
Servei	Preu unitari màxim	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
Servei de suport al desplegament de projectes	1.224,00 €	3	3	3	3
SUBTOTAL		3	3	3	3

Tots els imports són sense IVA.

L'oferta econòmica es valorarà de la forma següent:

$$Puntuació = nn * \left(1 - \frac{P_{oferta} - P_{oferta\ mínim}}{P_{màxim}} \right)$$

On:

Puntuació: és la puntuació obtinguda en la valoració econòmica del preu ofert.

nn: És la puntuació màxima possible en la valoració del preu ofert pel lot licitant.

$P_{oferta\ mínim}$: és el mínim preu ofert entre les ofertes de tots els licitadors.

P_{oferta} : és el preu ofert de la proposta que s'està avaluant.

$P_{màxim}$: és el preu màxim de licitació.

Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals.

- Bloc d'altres inductors **(fins a 1 punt lots B1 i B2)**

	Preu	Puntuació			
	màxim anual	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
Manteniment HW Plataformes dedicades	170.000,00 €	1	N/A	N/A	N/A

Manteniment HW Plataformes dedicades	380.000,00 €	N/A	1	N/A	N/A
SUBTOTAL		1	1	0	0

Tots els imports són sense IVA.

L'oferta econòmica es valorarà de la forma següent:

$$Puntuació = nn * \left(1 - \frac{P_{oferta} - P_{oferta\ mínim}}{P_{màxim}} \right)$$

On:

Puntuació: és la puntuació obtinguda en la valoració econòmica del preu ofert.

nn: És la puntuació màxima possible en la valoració del preu ofert pel lot licitant.

P_{Oferta mín.}: és el mínim preu ofert entre les ofertes de tots els licitadors.

P_{Oferta}: és el preu ofert de la proposta que s'està avaluant.

P_{màxim}: és el preu pràxim de licitació.

Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals.

Aquesta licitació contempla el preu com a criteri de valoració objectiva amb 45 punts amb el propòsit d'optimitzar la relació qualitat preu dels serveis als contractes basats.

La puntuació de cada element s'ha decidit en funció de dos factors: el pes previst del mateix en els serveis a prestar als contractes basats i el seu preu unitari màxim, atenent a major puntuació quan més gran és el pes i més gran és el preu màxim. D'aquesta forma es pretén incidir en l'optimització de la relació qualitat preu del servei.

Milliores en les prestacions del servei (fins a un màxim de 5 punts)

Es valoraran prioritàriament totes les millores que afectin directament a la satisfacció de l'usuari i el proveïdor pugui implementar sense cap tipus de dependència. Es valorarà cada millora de servei addicional als requeriments i necessitats plantejats en el plec que no sigui un increment de cost del servei.

Per tal de potenciar la qualitat i la millora en la prestació del servei, es valorarà l'increment de servei orientat a l'àmbit de negoci i per distribució territorial, per obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau elevat de satisfacció per part dels usuaris.

En concret:

- Increment de tècnics residents dedicats sobre el mínim requerit al global de cada lot. **(fins a 3 punts)**

Per a tots els lots, en el punt 3.2.3 del plec "Els tècnics presencials dedicats per edificis o grups d'edificis vindrà determinat pel volum de l'edifici i la seva funcionalitat.

Es requereix per edificis tipus E o campus d'edificis entre 251 i 500 usuaris un mínim de 2 tècnics presencials dedicats i per cada increment superior a 500 (edifici tipus E+) un mínim d'un tècnic addicional.”

Específic per el lot B2, en el punt 3.3.2.1.5 Particularitats dels serveis TIC, “El recursos mínims del servei seran 2 tècnics presencials per cada Hospital A i per cada increment d'Hospital A+, així com pels edifici tipus E i E+”.

A tall d'exemple es presenta el càlcul, a partir de valors estimats del plec tècnic, no definitius del servei, una taula amb el nombre de recursos calculats en aquest escenari teòric.

LOT	Unitats estimades Edificis E i Hospital A	Unitats estimades Edificis E+ i Hospital A+	Mínim tècnics requerits estimats
LOT B1	9	2	20
LOT B2	11	32	54
LOT B3	9	4	22
LOTB4	20	18	58

El licitador haurà d'indicar a la seva oferta el nombre de tècnics addicionals als mínims requerits pel plec tècnic, que contempla pel total del lot al que licita.

Les puntuacions es comptabilitzaran de la següent forma:

$$Punts = nn \cdot \frac{V_{oferta}}{V_{oferta\ màx}}$$

on

Punts: és la puntuació obtinguda per la proposta que s'està avaluant.

nn: és la puntuació màxima possible en la valoració.

$V_{oferta\ màx}$: és el màxim valor ofert entre les ofertes de tots els licitadors.

V_{oferta} : és el valor ofert en la proposta que s'està avaluant.

Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals.

- Milliores sobre els valors objectiu dels següents indicadors. (màxim 2 punts)

IND.12.1	Resolució d'incidències en primer contacte (FCR)	Resolució d'incidències entrades per telèfon i que es resolen en menys d'una hora	Incidències	Percentatge d'incidències entrades per telefon resoltes en menys d'una hora / total d'incidències entrades per telèfon (s'exclouen les incidències filles)	Mensual	N/A	60%
IND.12.2	Resolució de consultes en primer contacte (FCR)	Resolució de consultes entrades per telèfon i que es resolen en menys d'una hora	Consultes	Percentatge de consultes entrades per telefon resoltes en menys d'una hora / total de consultes entrades per telèfon (s'exclouen les incidències filles)	Mensual	N/A	80%
IND.13	Reobertures	Pes dels tiquets que han estat reoberts pels usuaris un cop resolts, sobre els tiquets tancats el mateix període	Reobertures	Tiquets reoberts dels tancats durant el període / Tiquets tancats durant el període - S'exclouen incidències filles (camp Incident Association Type =1) - L'indicador s'assigna a la data de tancament	Mensual	N/A	<5%

- Increment d'un mínim d'un 10% en el valor objectiu del IND.12.1 i IND.12.2: **0,5** per cada un d'ells.
- Reducció d'un 1% en el valor objectiu de l'IND.13 : **1 punt**.

Aquesta licitació contempla les millores al servei com a criteri de valoració objectiva amb 5 punts, amb l'objectiu de millorar la proximitat del servei a l'usuari i la seva percepció, que és el receptor de la prestació d'aquest servei.

Annex III. Model de proposta tècnica

El licitador haurà de presentar una oferta tècnica per cada lot al que hagi decidit licitar. La proposta tècnica haurà d'ajustar-se obligatòriament als requeriments tècnics establerts en el plec de prescripcions tècniques.

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès. Tot i això, haurà de presentar uns continguts mínims estructurats en els apartats de la taula adjunta.

Es determina la següent extensió orientativa quant al número de pàgines de cada secció de l'oferta, annexos a banda, els quals no estan subjectes a valoració:

Secció	Número de pàgines
Resum executiu	5
Model organitzatiu i de relació.	5
Fases de la prestació del servei.	10
Solució proposada dels serveis a prestar.	45
Exercicis pràctics	15
Total pàgines	80

1. Resum executiu

Resum dels continguts més significatius de la proposta, la planificació, els recursos i les propostes de valor per a la Generalitat.

2. Model organitzatiu i de relació.

Les proposten han de respondre al capítol 4 Condicions d'execució del servei, i al capítol 7 Model de governança

Els licitadors han de presentar una descripció detallada de l'organització del servei, el model de relació i coordinació amb el CTTI i la resta d'actors que participen en el servei, així com amb la resta de servei implicats descrits en el capítol 1 que formen part d'altres acords marcs.

Els licitadors han de presentar una descripció detallada del model organitzatiu proposat per a la gestió dels serveis descrits en el plec tècnic, que inclogui mecanismes de reporting i seguiment, una descripció dels recursos que participaran en el projecte, amb les seves qualificacions tècniques, descripció del model de relació amb els responsables del CTTI i els àmbits o departaments, altres proveïdors de serveis TIC i oficines de governança.

Es concretaran els comitès de seguiment que es proposin dins el model de relació i exemples de la informació a tractar i els informes que s'utilitzaran. Així mateix, s'haurà d'aportar una descripció dels indicadors de seguiment del servei.

Es farà menció especial als mecanismes de relació i seguiment de la seguretat pels serveis aplicables al contracte.

3. Fases de la prestació del Servei. (Plans de absorció i transició del servei, evolució, contingència i devolució del servei)

Les proposten han de respondre al capítol 5 Fases de la prestació del servei.

Els licitadors han de presentar una descripció detallada del pla d'absorció i transició del servei. Identificació d'aquells riscos que el licitador pot controlar i els que no pot controlar per sí mateix i que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards. El licitador proposarà com gestonaria i mitigaria aquests riscos. Caldrà incloure un calendari detallat d'aquest pla d'absorció i transició i les fites i indicadors proposats per avaluar el compliment de les fites.

Els licitadors han de presentar una descripció detallada del pla de contingència del servei, per tal de garantir la transició i absorció del servei, com el pla de contingència en el servei durant la fase recurrent i d'evolució.

Els licitadors han de presentar una descripció detallada del pla d'evolució i innovació del servei. Propostes i iniciatives innovadores per a evolucionar el servei i optimitzar-lo, tenint com a objectiu principal la millora de la satisfacció de l'usuari

4. Solució proposada dels serveis a prestar.

Les propostes han de respondre al capítol 3 Descripció dels serveis a prestar per les empreses hologades.

Els licitadors han de presentar una descripció detallada de com es donarà resposta als diferents requisits i serveis sol·licitats, incloent les metodologies, estàndards, eines i millors pràctiques de les que es farà ús, sobre la prestació dels serveis requerits en la gestió de l'entrega de serveis als usuaris, la gestió de projectes, la millora contínua, la millora de l'experiència d'usuari i la innovació.

Els licitadors han de presentar una descripció detallada, per a cada un dels serveis demanats en el capítol 3 del plec tècnic, com es dona resposta a les funcions requerides, els requeriments de servei, les tasques específiques del servei per a cadascun dels àmbits i la coordinació entre els serveis. Aquesta descripció s'ha de realitzar també per l'especificitat de cada lot a que es presenta.

S'han d'especificar amb la mateixa estructura que es demana en la valoració subjectiva d'aquest apartat.

Es proposaran les tasques a dur a terme de cada servei per garantir els objectius del contracte, i els documents a lliurar que es produiran, incloent fragments a tall d'exemple d'altres serveis prestats de la mateixa tipologia.

Els licitadors han de presentar una descripció de la capacitat i adaptabilitat dels serveis davant imprevistos puntuals per necessitats de negoci i per emergències de país.

Finalment, es proposaran els mecanismes per garantir el compliment del marc normatiu de ciberseguretat en les aplicacions utilitzades i en les noves aplicacions o integracions que es despleguin durant el contracte.

5. Exercicis pràctics

Els licitadors han de presentar una solució als casos pràctics plantejats en l'annex III, donant resposta a les necessitats i requeriment del cas d'ús, per tal que l'empresa homologada demostrï la seva capacitat de resoldre la situació plantejada, vinculada a les solucions proposades del servei per cada una de les especificitats que es demanen.

Annex IV. Elements avaluables de forma automàtica

El licitador haurà de presentar una oferta econòmica i tècnica avaluable mitjançant fòrmules per cada lot al que hagi decidit licitar.

1. Proposta Econòmica

Oferta total dels inductors de preu objecte de l'Acord Marc:

- Bloc de serveis de suport transversal (A1)

	Preu	
	màxim anual	oferta
Gestió servei bàsic	57,00 €	
Gestió servei estàndard (n1)	153,00 €	
Gestió servei avançat (n2)	306,00 €	
Gestió servei Premium (n3)	510,00 €	

- Bloc de serveis de suport territorial (A2)

	Preu	
	màxim anual	Oferta
Edifici tipus A	60 €	
Edifici tipus B	408,00 €	
Edifici tipus C	4.080,00 €	
Edifici tipus D	20.400,00 €	
Edifici tipus E	153.000,00 €	
Edifici tipus E+	51.000,00 €	
Consultoris locals	204,00 €	
Centre Atenció Primària	4.080,00 €	
HOSPITAL A	153.000,00 €	
HOSPITAL A+	51.000,00 €	
ESCOLES	408,00 €	
INSTITUTS	4.080,00 €	

- Bloc de serveis de suport dedicat (A3)

	Unitats	Preu	
		màxim	Oferta
Servei de coordinació a l'àmbit	Mensual	8.200,00 €	
Servei de coordinació territorial	Mensual	7.300,00 €	
Servei dedicat de suport a l'usuari			
Modalitat 8x5	Setmanal	1.968,00 €	
Modalitat 12x5	Setmanal	2.848,00 €	
Modalitat 24x7	Setmanal	7.920,00 €	
Servei de suport tècnic addicional	Setmanal	1.000,00 €	

- Bloc de serveis de suport al desplegament de projectes (A4)

	Preu	
	màxim	Oferta
Servei de suport al desplegament de projectes	1.224,00 €	

- Bloc d'altres inductors (A5)

(Només per ofertes del LOT B1)

	Preu	
	màxim	oferta
Manteniment HW Plataformes dedicades	170.000,00 €	

(Només per ofertes del LOT B2)

	Preu	
	màxim per hora	oferta
Manteniment HW Plataformes dedicades	380.000,00 €	

2. Millores al servei

- Increment de tècnics residents (A6)
- Millores en els valors objectius dels indicadors (A7)
 - IND 12.1. Resolució d'incidències en primer contacte (FCR)
 - IND 12.2. Resolució de consultes en primer contacte (FCR)
 - IND 13 Reobertures

Per tal d'incloure aquest contingut en el sobre C caldrà complimentar el el full "Resum – LOT BN" on N correspon al lot que s'està licitant del fitxer (tipus excel) "Annex_presentacio_oferta - AM LIdT-B-EntregaServei".