



INFORME JUSTIFICATIU 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 dels serveis d'atenció a l'usuari, suport remot i suport presencial, suport expert tècnic i funcional, gestió i suport de les infraestructures dels edificis de LAN i del servei d'impressió, instal·lació, configuració dels dispositius i programaris i acompanyament a l'usuari en l'ús dels mateixos, gestió de l'inventari, gestió de la demanda de serveis i projectes i de l'homologació tecnològica i funcional del lloc de treball de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, 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
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.

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

Aquesta contractació és necessària per tal de fer possible l'activitat diària de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic amb l'ús dels equips informàtics i les xarxes d'ordinadors, amb l'objectiu de millorar i fer més eficient el servei que la Generalitat de Catalunya presta al ciutadà, les empreses i altres administracions públiques en tots els àmbits d'actuació, especialment en aquell més crítics que afecten a la seguretat i a la salut pública.

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.

3. Característiques principals de la contractació:

La gestió del lloc de treball tecnològic requereix proveir un bon grapat 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 del servei, 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 la Generalitat de Catalunya ha establert per la nova contractació dels serveis de lloc de treball tecnològic es la de plantejar un acord marc per cada un dels tipus de servei específics que formen part del servei integral de lloc de treball tecnològic. Es pretén, d'aquesta forma, dividir la contractació en tants espais com els criteris tècnics, d'eficiència i d'operativitat recomanin, donant oportunitats a les empreses especialitzades en serveis molt concrets a poder optar a la prestació del servei de lloc de treball.

Així, s'han 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

La descripció detallada dels serveis objecte de la present licitació es pot trobar 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
B.4	Àmbits 2: Justícia, Interior, Territori i sostenibilitat, Agricultura ramaderia i pesca, Cultura i les entitats no adscrites.

A cada Departament estan incloses les entitats adscrites. L'annex "àmbits per lot" del plec tècnic mostra el detall precís de la composició de cada lot.

Empreses adjudicatàries 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 adjudicatàries 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
B.3	Àmbits 1	1
B.4	Àmbits 2	1

La limitació del nombre d'empreses per lot està motivada per:



- No és viable compatibilitzar diversos adjudicataris en un mateix servei sense desnaturalitzar, a criteri tècnic, l'objecte mateix del servei a prestar, doncs és necessari, en aquest cas, una gestió integral del lot, que facilitarà la identificació d'incidències i millorarà els temps de resolució. Es perdrien sinergies importants en la prestació del servei, augmentarien les dificultats de coordinació i els temps de resposta a peticions, consultes i incidències.

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

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. Els serveis requerits per aquest contracte i els seus basats són continuats en el temps, ja que caldrà continuar proveint servei a l'usuari i operació de les infraestructures d'edifici.

4. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: 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 preu

El valor de l'acord marc de l'entrega del servei s'ha obtingut per la composició dels diferents factors de cost d'acord a la previsió de demanda d'aquests serveis. S'ha considerat que fins al darrer any de l'acord marc es podrien sol·licitar serveis. Per la tipologia i característiques dels mateixos, els contractes basats d'aquest darrer anys es podrien estendre alguns anys més enllà de la vigència de l'acord marc.

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

Serveis recurrents de suport i LAN

La valoració dels recursos necessaris per dur a terme els serveis recurrents s'ha determinat a partir del nombre de recursos que gestionen el servei actualment en els respectius contractes (LT1, LT2X), repartits en:

- Servei transversal: recursos per la gestió transversal del contracte, operadors de SAU, gestió remota, gestió de plataformes.
- Servei territorial: recursos territorials per la gestió de les estacions de treball, la xarxa i infraestructures dels edificis.
- Servei presencial: recursos residents en edificis, coordinadors de servei per àmbits, responsables territorials.

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

Tipologia de recurs	Cost anual	Lot B1	Lot B2	Lot B3	Lot B4
Responsable de servei	121.000,00 €	2	1,25	1	2
Cap de projecte	99.000,00 €	4	2	1	2



Coordinador	99.000,00 €	6	11	5	5
Arquitecte	99.000,00 €	1	1	0	1
Consultor Sènior	99.000,00 €	6	5	5	9
Responsable territorial o d'edifici	82.500,00 €	2	1	6	12
Administrador	77.000,00 €	4	4	0	2
Consultor	66.000,00 €	1	0	1	0
Tècnic de plataforma	55.000,00 €	50	19	13,5	30
Tècnic de suport resident	55.000,00 €	20	44	37	67
Operadors SAU nivell 2	44.000,00 €	10	13	12	21
Tècnics de suport territorial	44.000,00 €	38	34	24,6	38
Tècnic Júnior / Programador	38.500,00 €	13	14	3,5	7,5
Operador de SAU nivell 1	38.500,00 €	50	49	29	57
Operador de Xarxa	41.250,00 €	8	4	7	3
HORES TIC Tècnic Acompanyament	37,50 €	40.000			
HORES TIC Tècnic instal·lació	25,00 €	70.000			
TOTAL anual		14.431.500,00 €	10.546.250,00 €	7.698.900,00 €	13.607.000,00 €

Resultant en un total de 46.283.650,00 € anuals.

Ampliacions del servei

És habitual en aquest tipus de servei que existeixin addicions fruit de necessitats de trasllat, guàrdies, esdeveniments puntals com unes eleccions i d'altres. El càlcul de les ampliacions de servei es basa en una estimació recolzada pels de petits projectes realitzats els darrers anys (nous edificis, trasllats, suport a esdeveniments dins o fora l'horari laboral, etc.).

Entitats del sector públic i creixement vegetatiu

L'objecte de l'Acord Marc és poder prestar servei a tot el sector públic de la Generalitat de Catalunya. La dimensió de la part de sector públic que encara no està inclosa en el servei actual és d'un 20%, així que s'ha estimat que incorporar-los al servei serà proporcional a la seva dimensió.

Tant mateix, s'ha contemplat un creixement vegetatiu que es considera al voltant del 5%.

Manteniment de plataformes dedicades

Finalment, els costos per l'estimació del valor de l'Acord marc inclouen el manteniment de les plataformes de servei dedicades als àmbits, segons una valoració a tant alçat del cost actual.



D'acord amb les premisses i preus anteriors, el valor estimat de l'acord marc per cada lot s'estableix com segueix:

	LOT B1	LOT B2	LOT B3	LOT B4
SERVEIS DE SUPORT I GESTIÓ LAN	14.431.500,00 €	10.546.250,00 €	7.698.900,00 €	13.607.000,00 €
Ampliacions de serveis % (trasllats, guàrdies, esdeveniments puntuals, desplegaments crítics...)	577.260,00 €	421.850,00 €	307.956,00 €	544.280,00 €
Increment vegetatiu+ sector públic	3.607.875,00 €	2.636.562,50 €	1.924.725,00 €	3.401.750,00 €
Manteniment Plataformes dedicades	650.000,00 €	450.000,00 €	250.000,00 €	300.000,00 €
Provisió imprevistos	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €
Total anual	19.541.635,00 €	14.329.662,50 €	10.456.581,00 €	18.128.030,00 €

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

Element de cost	Import estimat anual	Import total
Serveis de suport i gestió LAN	46.283.650,00 €	277.701.900,00 €
Ampliacions de serveis % (trasllats, guàrdies, esdeveniments puntuals, desplegaments crítics...)	1.851.346,00 €	11.108.076,00 €
Entitats sector públic (20%) i Creixement vegetatiu (5%)	11.570.912,50 €	69.425.475,00 €
Manteniment de plataformes dedicades	1.650.000,00 €	9.900.000,00 €
Necessitats imprevistes	1.100.000,00 €	6.600.000,00 €
Total		374.735.451,00 €

L'estimació del valor de l'acord marc 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.



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.

5. 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.
- b) La xifra de negocis global anual haurà de superar els valors de la taula següent, almenys en un dels darrers tres exercicis

Lot	Valor
B.1	22.000.000,00 €
B.2	13.000.000,00 €
B.3	10.000.000,00 €
B.4	19.000.000,00 €

- c) La xifra de negocis global anual en serveis d'assistència i suport haurà de superar els valors de la taula següent, almenys en un dels darrers tres exercicis.

Lot	Valor
B.1	12.000.000,00 €
B.2	8.000.000,00 €
B.3	5.000.000,00 €
B.4	10.000.000,00 €

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.

A més a més, per a cada contracte basat, es confirmarà aquesta solvència exigida en l'acord marc, juntament amb un volum anual de negoci, per contractes basats que no siguin



comandes directes, referit al millor exercici dins dels tres darrers exercicis, que no excedirà d'una vegada i mitja el valor estimat del contracte basat. Amb aquesta solvència afegida als contractes basats, es vol avaluar l'impacte que pot tenir sobre la xifra de negoci de l'empresa licitadora la contractació derivada i que aquesta tingui la capacitat suficient per fer-hi front.

En cas que una empresa liciti per més d'un lot, haurà d'acreditar la solvència agregant els imports sol·licitats per cada lot.

Solvència tècnica

Per a cada lot al que licitin, les empreses hauran d'acreditar la realització d'un mínim de treballs o serveis similars, que corresponguin a l'objecte de prestació del lot, en quant a tipologia funcional dels serveis i la tecnologia utilitzada, 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, en els darrers tres anys, la suma dels quals es igual o superior als 20.000.000,00 euros (*)

(*) Import acumulat en el període indicat (tres anys).

Adicionalment, per a cada lot al qual licitin, 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 el cas de les UTE's, es podran sumar els treballs realitzats individualment per cada empresa.

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

6. 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.



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'apartat "Criteris d'adjudicació" del Quadre de Característiques.

8. Condicions especials d'execució:

S'estableixen com a condicions especial d'execució:

- Garantir, per part de l'empresa contractista: 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.
- L'empresa adjudicatària de cada lot 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 corresponent 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.

L'incompliment d'aportació del pla o mesures de conciliació corresponent del temps laboral, familiar i personal, suposarà, atès que es tracta d'un lliurament associat a les



condicions especials d'execució del contracte, comportarà la penalització econòmica d'un 10% de la facturació mensual fins el seu lliurament. En cas d'incompliment reiterat en els tres mesos inicials del contracte, podrà suposar la resolució del mateix.

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.

Aquestes condicions tenen el caràcter d'obligació essencial del contracte i els seus incompliments podran ser causa de resolució contractual.

- Assoliment dels ANS:

L'empresa adjudicatària 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.

9. Obligacions essencials del contracte

- L'adscripció al contracte de l'acord marc dels recursos propis i aliens oferts.

10. 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, 245 i 246 de la LCSP. Es consideraran també com a causes específiques de resolució de l'Acord Marc:

- La no participació sense causa justificada en més de cinc invitacions als 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, i si escau amb l'assistència de la mesa de contractació, a fi de determinar, ateses les circumstàncies i context concret en cada cas, la seva procedència.

Es consideren causes justificades, entre altres, els supòsits següents:

- L'existència d'incompatibilitats amb l'objecte del contracte basat
- Quan el termini de presentació d'ofertes sigui inferior a deu dies naturals.
- Quan els seus costos salarials del personal, inclosos els de Seguritat Social, superin el pressupost de licitació.

Es consideren causes no justificades, entre altres, els supòsits següents:

- No disponibilitat de perfils professionals adequats al lot
- 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, amb aplicació del sistema de penalitats previst a l'article 192 i 193 de la LCSP.

En tots els casos, l'aplicació de les causes de resolució es farà conforme el que disposa l'article 212 de la LCSP i seguint el procediment establert a l'article 109 del RGLCAP.

En cas de resolució del contracte a alguna de les empreses homologades, es donarà audiència a la següent empresa en ordre de valoració de l'informe tècnic de proposta d'adjudicació per homologar-se.



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