



Informe justificatiu per a la contractació de Serveis de suport, metodologies de treball, diagnosi i disseny per a la transformació digital de tràmits de la Generalitat de Catalunya (TD-A008)

(Basat en l'Acord Marc CTTI-2021-76, Lot A)

1. Dades que identifiquen l'expedient i característiques principals de la contractació:

1.1. Objecte del contracte:

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis destinats a l'impuls i l'execució de la transformació digital de tràmits de la Generalitat de Catalunya.

Les prestacions dels serveis a incorporar incideixen en els àmbits de:

- Els processos que marquen la manera de prestar els serveis als ciutadans.
- L'organització i les noves formes de treball que s'han d'adoptar entre els empleats públics i amb el ciutadà.

La descripció detallada es pot trobar al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, PPTP) dins el capítol 2 "Descripció del servei".

Per tal de desenvolupar aquests àmbits, els serveis i activitats a contractar estructurats en 2 lots, són:

Lot 1: Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

El servei de suport a la transformació i metodologies de treball inclou les activitats de coordinació, seguiment i gestió del desplegament de la transformació digital dels tràmits, valorar el nivell d'assoliment de la transformació i els resultats obtinguts, la definició de mètriques d'assoliment d'objectius del programa i de l'evolució dels serveis contractats, el disseny de metodologies i marcs de referència, la determinació de bones pràctiques, la realització de capacitacions digitals als diferents actors que formen part del programa i l'elaboració de materials per a la comunicació.

Lot 2: Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals

El servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals inclou les activitats de transformació o redisseny de serveis digitals extrem a extrem basats en l'experiència del ciutadà i de l'empleat públic.

D'acord amb la sol·licitud de solucions de data 18 d'abril de 2023 realitzada pel Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya (W37PR24.002), el CTTI actua com a ens instrumental per a la gestió de les contractacions associades a fons procedents del Mecanismes de Recuperació i Resiliència (NextGeneration EU) i es fa constar que l'actuació contribueix a l'assoliment dels objectius marcats per al Component 11 de la política palanca IV del PRTR.

Aquesta actuació s'emmarca en la línia estratègica de l'Acord 'LE1 Administració orientada a la ciutadania' i està alineada amb la prioritat establerta de:

- Desenvolupament dels tres serveis més utilitzats pels ciutadans en mode App mòbil o a través d'una interfície adaptable ('responsive') integrada a la Carpeta Ciutadana de l'AGE.

1.1.1. Contribució a fites i objectius del PRTR:

Els objectius del PRTR cap els que s'enfoca el projecte són els següents:

- Acompanyar a la transició ecològica i digital, facilitant l'accés, l'accessibilitat i la usabilitat dels tràmits pel canal digital aconseguirà reduir el percentatge de tramitació en paper.
- El projecte garantirà la neutralitat tecnològica i facilitarà la comprensió i l'ús dels tràmits inclosos en aquest programa de transformació digital. Aquest fet millorarà l'accessibilitat als serveis públics per part de ciutadans i empreses.
- Es reduirà l'escletxa digital dotant de major facilitat als tràmits en el canal digital aconseguint que un volum més elevat de persones se'n pugui beneficiar.
- Reutilitzar els serveis i solucions digitals atès que la transformació de tràmits tindrà com a palanca tecnològica, la generalització de l'ús de solucions corporatives.
- El projecte millorarà els tràmits més utilitzats per ciutadans i empreses, afavorint la usabilitat, accessibilitat i mobilitat dels serveis públics digitals i la modernització dels processos. La transformació es basarà en un redisseny centrat en les persones.

Fons: FMRRC11I03 i GMRRC11I03

Codi PEP: 22-01654/008 i 22-01654/009

1.1.2. Mecanismes de seguiment de les fites i els objectius:

Seguiment i informes justificatius trimestrals, les actuacions es posaran en funcionament amb plena subjecció al que assenyalava el PRTR, definint els corresponents instruments jurídics de manera que permetin la consecució de les fites i objectius marcats al PRTR, d'acord amb el que s'estableix en els apartats 2 "Descripció del servei" i 5 "Model de relació" del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

Per donar seguiment i avaluar l'assoliment dels objectius plantejats en el punt anterior, es facilitaran els següents indicadors:

- Tràmits transformats: Nombre de tràmits que han experimentat la transformació digital objecte del projecte.
- Volum de tramitació digital: Nombre de sol·licituds efectuades digitalment en els tràmits objecte de transformació completa.
- Percentatge de tramitació digital: Relació entre el nombre de sol·licituds digitals i el total de sol·licituds dels tràmits objecte de transformació completa.

1.1.3. Etiquetatge verd i digital:

D'acord amb el Pla de Transformació Recuperació i Resiliència (PRTR) aprovat, la present inversió contribueix en matèria d'etiquetat verd en un 0%, i en un 100% d'etiquetat digital, i aquest PRTR no inclou obligacions específiques en quant ambdós etiquetats. L'etiqueta digital utilitzada és la 108, corresponent al camp d'intervenció "Apoyo al desarrollo de las capacidades digitales".

1.2. CPV: 72000000-5 Serveis TIC: consultoria, desenvolupament de programari, internet i suport, d'acord amb la nomenclatura de Vocabulari Comú de Contractació Pública.

Aquest codi de CPV dona resposta als diferents serveis a prestar, descrits al PPTP.

1.3. Lots:

La contractació dels Serveis de suport, metodologies de treball, diagnosi i disseny per a la transformació digital de la Generalitat de Catalunya s'estructura en dos lots:

LOT 1: **Servei de suport a la transformació i metodologies de treball**

LOT 2: **Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals**

a) Limitació dels lots als quals pot licitar una mateixa empresa: No.

b) Limitació de lots que es poden adjudicar a una mateixa empresa: No.

1.4. Durada del contracte:

La durada màxima del contracte serà de 30 mesos a comptar des de la formalització del contracte i, fins com a màxim, el 30 de juny de 2026. No es contemplen pròrroques.

2. Necessitat de la contractació

Antecedents

El CTTI ha formalitzat l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2021-76), que té per objecte l'homologació d'empreses per a la contractació dels serveis de suport per a la transformació digital i la governança TIC a través dels processos, la dada, l'organització i/o la tecnologia; per a tot el cicle de vida de la transformació i la governança, des de la definició fins la implementació, l'execució i/o avaluació per a qualsevol dels següents àmbits d'actuació:

- Els processos que marquen la manera de prestar els serveis als ciutadans;
- L'organització i les noves formes de treball que s'han d'adoptar entre els empleats públics i amb el ciutadà;
- La dada que ha guiar la presa de decisions mitjançant l'analítica avançada i l'aplicació de la ciència de dades;
- Les tecnologies emergents i disruptives, com el blockchain, l'internet de les coses, l'automatització de processos (RPA), analytics i Big Data, etc.

Justificació de la necessitat

La Generalitat de Catalunya, a través del **Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital**, determina els instruments organitzatius, l'àmbit d'aplicació, les finalitats i els principis generals que han de conduir la Generalitat cap una administració moderna i digital, adequant el seu model de provisió i prestació, i orientant-se cap a serveis públics digitals, proactius i personalitzats, on les persones siguin el centre dels serveis, les dades la gran palanca del canvi i empoderant l'empleat públic digital.

També s'ha definit un marc de referència per a l'impuls de l'administració digital, elaborant:

- La **Guia d'Acompanyament a la transformació digital de la Generalitat de Catalunya**: té com a objectiu presentar el nou model d'Administració digital de la Generalitat de Catalunya i fer una crida a l'acció per avançar cap a aquest model:
 - Establir el marc conceptual del model d'Administració digital de la Generalitat de Catalunya i alinear tota l'organització amb els criteris i estàndards per la transformació digital fixats per la Direcció General d'Administració Digital.
 - Facilitar un document que permeti als alts càrrecs i a tota l'organització identificar quins àmbits s'han de treballar i els passos i fases a seguir per afrontar amb èxit la transformació digital del seu departament.
- La **Guia de Serveis Digitals**: elaborada amb la col·laboració de diversos departaments de la Generalitat de Catalunya, pretén explicar als ciutadans i als treballadors de la Generalitat què implica i com es realitza el disseny dels serveis que ofereix l'Administració tenint en compte:
 - Les necessitats dels ciutadans.
 - La importància de situar al centre l'experiència com a usuàries de les persones que hagin d'utilitzar els serveis.

- La rellevància d'actualitzar la manera de procedir dels treballadors públics per superar les tasques que hagin deixat de tenir sentit en el context digital.

A partir d'aquest marc de referència, es defineix aquest contracte amb les següents finalitats:

- Fer un pas més enllà de la digitalització dels tràmits apostant per una transformació dels mateixos basada en els principis de re/disseny d'un servei digital.
- Impulsar aquesta transformació als Departaments mitjançant la capacitat de recursos interns i la contractació de serveis externs.
- Fomentar la col·laboració entre les diverses àrees de coneixement de la Generalitat.
- Consolidar una cultura basada en l'entrega continua de valor al ciutadà i en la flexibilitat.
- Impulsar l'agilitat com a principi d'actuació.
- Recolzar-se amb eines i metodologies que facilitin tirar endavant el programa.

Per dur a terme aquesta transformació, la Generalitat ha definit onze principis de disseny:

- **Serveis digitals:** dissenyem serveis, no implantem tràmits
- **Empatia:** comencem per les necessitats dels ciutadans, fem els formularis usables, aconseguim textos en llenguatge entenedor,...
- **Accessibilitat:** és per a tothom
- **Omnicanalitat:** pel canal que triïn els ciutadans
- **Simplificació:** fem-ho fàcil, optimitzem els processos, automatitzem les tasques rutinàries,...
- **Datificació:** demanem les dades si són necessàries i només una vegada
- **Compartir i reutilitzar:** les dades i les eines són de tota l'Administració
- **Proactivitat:** fem-ho abans que ens ho demanin, anticipem-nos a la necessitat i a les preguntes dels ciutadans
- **Personalització:** una persona, una necessitat
- **Prototips:** deixem d'escriure, mostrem-ho
- **Millora contínua i innovació del servei:** mesura de l'ús del servei per assolir la satisfacció dels ciutadans, el nostre compromís

La gran volumetria de tràmits que engloba la transformació de serveis digitals de la Generalitat de Catalunya implica a molts Departaments i Àrees. Per aquest motiu, cal desenvolupar el programa¹ de Transformació de Serveis Digitals que té com objectiu vetllar per una estratègia conjunta que estigui alineada amb els objectius del programa i que es dugui a terme de manera eficient i sostenible.

¹ Entenem com a programa una estructura temporal dissenyada per liderar múltiples projectes interrelacionats per tal d'aconseguir uns objectius fixats

La present licitació dona resposta a totes aquestes necessitats, impulsant el canvi de la digitalització cap a la transformació digital a tots els tràmits de la Generalitat de Catalunya. Per fer-ho, es diferencien aquest àmbits d'actuació:

- Suport a la transformació
- Metodologies de treball i gestió del canvi
- Redisseny i transformació de serveis digitals

3. Justificació de la insuficiència de mitjans

La prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis del CTTI atès que no disposa actualment ni preveu la possibilitat de disposar dels recursos formats adequadament per desenvolupar aquestes funcions. Atesa la necessitat d'alta especialització per a la correcta execució de l'objecte del contracte, tant amb la focalització de l'activitat de les prestadores del servei específic com del personal involucrat i l'evolució del coneixement necessari per a cada àmbit concret, la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte.

4. Dades econòmiques

El **valor estimat del contracte**, considerant modificacions, és 5.837.628,80 euros, IVA exclòs, i es distribueix de la següent manera:

- Pressupost base de licitació sense IVA: 4.864.690,66 euros
- Import màxim de les modificacions previstes, estimat en un 20%: 972.938,14 euros (IVA exclòs).

L'import de valor estimat de contracte es distribueix segons els lots en:

Lots	Pressupost base licitació	Import màxim modificacions previstes	Valor estimat de contracte
Lot 1 – Servei de suport a la transformació i metodologies de treball	1.601.822,88 €	320.364,58 €	1.922.187,46 €
Lot 2 – Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals	3.262.867,78 €	652.573,56 €	3.915.441,34 €
TOTAL	4.864.690,66 €	972.938,14 €	5.837.628,80 €

El **pressupost base** d'aquesta licitació és de 5.886.275,69 euros IVA inclòs, corresponent a 4.864.690,66 euros de base imposable i 1.021.585,04 euros de partida d'IVA (21%).

Lots	Import sense IVA	Import IVA	Import Total (IVA inclòs)
Lot 1 – Servei de suport a la transformació i metodologies de treball	1.601.822,88 €	336.382,80 €	1.938.205,68 €
Lot 2 – Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals	3.262.867,78 €	685.202,23 €	3.948.070,01 €
TOTAL	4.864.690,66 €	1.021.585,03 €	5.886.275,69 €

D'acord amb la justificació del preu que consta a l'annex *Justificació del preu*, es determina el pressupost base de licitació que es distribueix de la manera següent:

- Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball determinat a tant alçat per import de 1.601.822,88 €(IVA exclòs).
- Lot 2. servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals determinat a tant alçat per import de 3.262.867,78 €(IVA exclòs).

Determinació de preus: ☒ A tant alçat ☐ Preu unitaris ☐ Mixta

Expedient pluriennal: ☒ Sí ☐ No

Partida pressupostària

Codi Actuació	APL2401/PRE	
Codi Servei	FF002 – Sota demanda	
Sol·licitud de solucions TIC	Codi	W37PR24.002
	Data signatura	18/04/2023

Import disponible en el Pressupost de despesa (import sense IVA):

Lot 1	2024	2025	2026
Imports	640.729,15 €	640.729,15 €	320.364,58 €

Lot 2	2024	2025	2026
Imports	1.496.790,20 €	1.220.772,55 €	545.305,03 €

Cofinançament (fons europeus, altres subvencions, etc.): ☒ Sí ☐ No

Aquest expedient és susceptible de finançament en un 100% pel Mecanisme de Recuperació i Resiliència de la Unió europea, establert pel Reglament (UE) 2020/2094 del Consell, de 14 de desembre de 2020, per el qual s'estableix un Instrument de Recuperació de la Unió Europea per donar suport a la Recuperació després de la crisi de la COVID-19, i regulat segons el Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer de 2021 per el qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència, i per tant, es fa constar que no hi ha un doble finançament i que, en cas d'haver-n'hi, no consta cap risc d'incompatibilitat amb el règim d'ajuts d'estat.

- Palanca: IV. Una Administració per al Segle XXI
- Component: 11. Modernització de les Administracions públiques.
- Inversió: 03. Projectes de transformació digital i modernització del Ministerio de Hacienda y Función Pública i del Ministerio de Política Territorial i de les Administracions de les comunitats autònomes i de les entitats locals
- Projecte: C11.I03.P14.S04
- Subprojecte: C11.I03.P14.S04.PROVISIONAL.SI03. Projectes de transformació digital encarregats al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya

5. Justificació del procediment per adjudicar

La present licitació es tramitarà mitjançant contracte basat de l'Acord Marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya (Expedient CTTI-2021-76) – Lot A Serveis de suport a la transformació digital dels serveis de relació amb el ciutadà i la gestió interna de l'Administració.

Atenent que el valor del VEC de la licitació supera el llindar harmonitzat vigent (215.000,00 euros, IVA exclòs), aquest basat es classifica com nivell econòmic 2 (Basat harmonitzat), convidant totes les empreses/UTES homologades en el lot A.

6. Criteris de solvència

Declaració responsable de vigència de la solvència econòmica i tècnica aportada en l'homologació de l'Acord Marc.

Solvència econòmica i financera (aplicable als dos lots)

El Patrimoni net de la companyia al darrer exercici serà igual o superior a la meitat del seu capital social. Els fons propis hauran de ser sempre positius. En cap cas s'acceptaran fons propis negatius amb préstecs participatius.

Aquesta exigència ve motivada 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 i professional

Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

Les empreses hauran d'acreditar la realització d'un mínim de treballs o projectes orientats al seguiment estratègic de programes i/o projectes de l'àmbit TIC, a serveis de tractament i reporting de dades i serveis d'implantació i formació de metodologies enfocades a l'agilitat, amb clients públics o privats, en el transcurs dels últims tres anys. Els treballs i/o projectes hauran de complir amb alguna de les següents condicions:

- a) Fins a cinc projectes la suma dels quals és igual o superior als 500.000 euros.
- b) Un projecte amb un valor igual o superior a 250.000 euros.
- c) Un programa d'un import mínim de 100.000€ i amb una durada mínima de 2 anys. Es considera programa una estructura temporal dissenyada per liderar i coordinar múltiples projectes interrelacionats i altres treballs per tal d'aconseguir progressivament resultats en benefici d'una o més organitzacions.

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

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

Addicionalment, les empreses hauran d'adscriure a l'execució del contracte un equip de treball a dedicació completa, que compleixi els següents requisits:

Àmbit de suport a la transformació:

- 1 Líder de suport a la transformació
 - Experiència mínima de 8 anys en serveis d'implantació i direcció de programes, serveis d'oficines de projectes o serveis de direcció de projectes, algun dels quals d'import superior a 350.000€.
 - Català mínim nivell C1
- 2 Consultors de suport a la transformació
 - Experiència mínima de 4 anys en gestió de programes o projectes d'àmbit TIC i/o de transformació digital.

Àmbit de metodologies de treball:

- 1 Lean Agile Coach
 - Experiència mínima de 5 anys en el desenvolupament d'aquest rol acreditant participació en projectes d'àmbit TIC i/o de transformació digital.
 - Com a mínim, titulació universitària de grau o equivalent en l'àmbit tecnologies i de les TIC.
 - Català mínim nivell C1
- 1 Consultor metodologies
 - Experiència mínima de 4 anys en el desenvolupament d'aquest rol acreditant participació en projectes d'àmbit TIC i/o de transformació digital (tant interns com externs a la companyia).
 - Com a mínim, titulació universitària de grau o equivalent en l'àmbit tecnologies i de les TIC.
- 1 Gestor del canvi
 - Experiència mínima de 5 anys en el desenvolupament d'aquest rol acreditant participació en projectes d'àmbit TIC i/o de transformació digital.

Lot 2. Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals

Les empreses hauran d'acreditar la realització d'un mínim de treballs o projectes vinculats a l'objecte del contracte en el transcurs dels últims tres anys, amb clients públics o privats, concretament en aquests dos àmbits:

- Projectes de disseny de serveis digitals en els que s'hagin aplicat metodologies tipus "design thinking" o projectes d'implantació de producte/solucions digitals en els que també s'hagin aplicat aquestes metodologies. En aquest darrer cas els imports a computar seran els efectivament dedicats a tasques de disseny de serveis digitals.
 - Els treballs i/o projectes hauran de complir amb alguna de les següents condicions:
 - a) Fins a cinc projectes la suma dels quals és igual o superior a 500.000 euros
 - b) Un projecte amb un valor igual o superior a 250.000 euros
- Projectes de consultoria d'optimització i/o automatització de processos, preferentment emprant tècniques de "process mining".
 - Els treballs i/o projectes hauran de complir amb alguna de les següents condicions:
 - a) Fins a cinc projectes la suma dels quals és igual o superior a 500.000 euros

b) Un projecte amb un valor igual o superior a 250.000 euros

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

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

Addicionalment, per dur a terme el servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals amb la qualitat i eficiència desitjada, les empreses hauran d'adscriure a l'execució del contracte un equip de treball a dedicació completa, que compleixi els següents requisits:

- 1 Líder Equips de disseny
 - Experiència mínima de 7 anys en gestió d'equips treballant en agile en projectes d'àmbit TIC i/o de transformació digital, tant en sector públic com privat.
- 1 Dissenyador de serveis sènior
 - Experiència mínima de 7 anys en el desenvolupament d'aquest rol validat mitjançant participació en projectes concrets, tant en sector públic com privat.
 - Català mínim nivell C1
- 1 Dissenyador de serveis
 - Experiència mínima de 4 anys en el desenvolupament d'aquest rol validat mitjançant participació en projectes concrets, tant en sector públic com privat.
- 1 Analista de processos
 - Experiència mínima de 4 anys en el desenvolupament d'aquest rol.
 - Coneixement i ús d' eines de mineria de processos, acreditable mitjançant la seva aplicació en projectes concrets i/o amb formació específica en eines de mineria de processos.
- 2 Product Owner Proxy
 - Experiència mínima de 5 anys en el desenvolupament d'aquest rol (Product Owner o suport a Product Owners) validat mitjançant participació en projectes concrets, tant en sector públic com privat.
 - 1 dels 2 Product Owner Proxy ha de tenir un nivell mínim de Català C1
- 2 Consultors de negoci i de benchmarking

- Experiència mínima de 5 anys en el desenvolupament d'aquest rol validat mitjançant participació en projectes concrets en entorn de sector públic.
 - 1 dels 2 consultors ha de tenir un nivell mínim de Català C1
- 2 UX/UI Designer sènior
 - Experiència mínima de 5 anys en el desenvolupament d'aquests rols validat mitjançant participació en projectes concrets, tant en sector públic com privat.
- 3 UX/UI Designer
 - Experiència mínima de 3 anys en el desenvolupament d'aquests rols validat mitjançant participació en projectes concrets, tant en sector públic com privat.
- 1 UX Writer
 - Experiència mínima de 4 anys en el desenvolupament d'aquest rol validat mitjançant participació en projectes concrets, tant en sector públic com privat.
 - Català mínim nivell C1

El nivell de competència en la llengua catalana requerit per a certs perfils resulta imprescindible per garantir la qualitat del servei, atès que desenvolupen activitats que impliquen tracte directe o indirecte amb els empleats públics de la Generalitat de Catalunya o amb la ciutadania.

7. Criteris d'adjudicació

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, es proposen els següents criteris d'adjudicació:

- Criteris valorables mitjançant judici de valor – fins un màxim de 49 punts.
- Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques – fins un màxim de 51 punts.

Les prestacions objecte d'aquest contracte, d'acord amb la disposició addicional quaranta-una de la LCSP, són de caràcter intel·lectual i, per tant, els criteris d'adjudicació tenen caràcter qualitatiu i compleixen el llindar mínim establert de l'article 145.4 de la LCSP. En aquest sentit, es considera que tots els criteris valoren la qualitat excepte el preu.

1.1. Criteris valorables mitjançant judici de valor (fins un màxim de 49 punts)

Els criteris valorables mitjançant judici de valor són els següents:

Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

Criteri	Puntuació màxima
1.Plantejament del servei	10
2.Seguiment de l'impacte dels resultats del programa (CIP)	12
3.Organització de l'equip de treball	7
4.Transferència de coneixement (CIP)	10
5.Gestió del canvi (CIP)	10
Total	49

1.-Plantejament del servei (fins un màxim de 10 punts)

Es valora el plantejament del servei per conèixer quin és l'enfocament que el licitador dona per disposar de mecanismes que permetin conèixer en tot moment l'estat del propi servei per tal de garantir la correcta execució del mateix.

- Fase 0 (fins un màxim d'1 punt)

La valoració es realitzarà atenent als següents aspectes:

- Els materials i les activitats proposades d'acord al capítol 4 del PPPT així com la seva duració prevista, que tinguin com a objectiu preparar i establir les bases necessàries per a garantir l'èxit del programa.
- El pla de desplegament de recursos proposat, tenint en compte quines etapes de desplegament es proposen i per què, així com els terminis reduïts d'incorporació de recursos.

- Indicadors del servei (fins un màxim de 3 punts)

La valoració es realitzarà atenent als següents aspectes:

- Definició, dades i cobertura dels indicadors que proporcionin una visió global de l'evolució del servei i que permetin comprovar fàcilment la seva veracitat. (fins a 2 punts)
 - El sistema de presentació dels indicadors de servei proposats, tenint en compte que aquests es presentin d'una forma clara, intuïtiva i concisa, fent ús de terminologia fàcil d'entendre pels agents implicats i extensió mínima necessària, estructurant la informació de forma agrupada segons criteris de rellevància. (fins a 1 punt).
- Millora continua del servei (fins un màxim de 3 punts)

La valoració es realitzarà atenent als següents aspectes :

- Les activitats a dur a terme per la millora continua del servei amb l'objectiu de millorar l'eficiència durant la prestació del mateix. *S'entendrà per eficiència el fet de ser capaços de dur a terme les mateixes activitats amb la mateixa durada però amb menys recursos o amb els mateixos recursos però amb menys durada* (fins a 1,5 punts).
 - Metodologia i mecanisme de càlcul per evidenciar de forma objectiva la millora en la prestació del servei (fins a 1,5 punts).
- Gestió de riscos (fins un màxim de 3 punts)

Es valorarà la metodologia seleccionada per la gestió de riscos, així com el llistat inicial de riscos detectats pel licitador en base al requerit al plec i la mitigació proposada.

La informació relacionada es troba a l'apartat 4 (fase 0) i l'apartat 2.4.1.1 (Indicadors del servei, millora continua del servei i Gestió de Riscos) del PPTP.

2.-Seguiment de l'impacte dels resultats del programa (fins un màxim de 12 punts) (CIP)

Es valoren els indicadors del programa per conèixer quin és l'enfocament que el licitador dona per disposar de mecanismes que permetin conèixer en tot moment l'estat del programa i dels projectes per diferents agrupacions per tal de garantir la correcta evolució dels mateixos.

- Indicadors del programa (fins un màxim de 8 punts)

La valoració es realitzarà atenent als següents aspectes:

- Definició, dades i cobertura dels indicadors de l'impacte del programa, amb l'objectiu de permetre obtenir informació sobre l'assoliment dels objectius del programa, és a dir, sobre l'èxit de la

transformació digital que es vol dur a terme (fins un màxim de 4 punts)

- Disposar d'un sistema que permeti l'obtenció i verificació senzilla dels indicadors proposats, a fi de garantir la seva autenticitat i facilitar-ne l'accés a tots els agents implicats en el programa (fins un màxim de 2 punts)
- Presentació i consolidació de la informació, atenent al tipus de suport, l'aspecte visual i l'estructura, que sigui fàcil d'interpretar i operatiu. (fins un màxim de 2 punts)
- Comunicació del programa (fins un màxim de 4 punts)

Es valorarà la proposta de comunicació del programa a tots els membres que hi participen. Es valorarà que les eines de comunicació proposades, la periodicitat de les comunicacions i els aspectes a tractar proposats, permetin obtenir informació detallada i actualitzada de l'estat del programa.

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.1.1 del PPTP.

3.-Organització de l'equip de treball (fins un màxim de 7 punts)

Es valora la composició, qualificació i l'organització de l'equip de treball atès que és un element clau per aconseguir l'excel·lència en l'execució dels serveis requerits, donada la seva implicació directa en la prestació del mateix.

Es valoraran els següents criteris:

- Altres perfils i rols proposats, addicionals als requerits com a solvència tècnica i professional). Es tindrà en compte:
 - L'experiència i formació dels professionals proposats en serveis/projectes atenent a l'adequació al seu rol i la contribució d'aquest als objectius del programa (fins un màxim d'1 punt)
 - El dimensionament de l'equip tenint en compte el nombre de professionals de cada perfil i la seva dedicació. En aquest apartat només es valoraran els perfils addicionals a la solvència tècnica i als mínims requerits en el PPTP (fins un màxim de 2 punts)
 - L'estructura organitzativa i l'assignació de tasques tenint en compte la contribució als objectius del contracte, la dificultat tècnica, la interrelació de les tasques (fins un màxim d'1 punt)

En aquest apartat només es valoraran els perfils addicionals a la solvència tècnica i als mínims requerits en el PPTP i **NO** es valoraran aspectes valorables al criteri automàtic "Equip de treball".

- Estructura organitzativa de l'equip mínim. La valoració es realitzarà atenent a l'organització dels diferents rols, les responsabilitats i tasques de cada professional (addicionals a les que s'indiquen a l'apartat 3.1 Equip de treball del PPTP) i el percentatge d'implicació dels rols en cadascuna de les tasques de cada servei (fins a un màxim de 2 punts).

Si únicament es reproduïen els perfils/rols i tasques detallades a l'apartat x del PPTP, sense indicació de la seva organització, la valoració es puntuarà amb 0 punts.

- El pla de cobertura del servei tenint en compte l'estratègia per donar resposta a noves necessitats (de la naturalesa que sigui, especialment tècnica i de procés o metodologia), per cobrir l'absència d'algun professional amb el propòsit que el servei no es vegi afectat, o bé la capacitat d'escalar una necessitat concreta a un equip d'experts de la pròpia adjudicatària. Per a la seva valoració s'atendrà als rols dels professionals assignats d'acord les necessitats que puguin requerir d'un pla de cobertura, la disponibilitat de disposar de professionals de tots els rols definits per cobrir qualsevol necessitat i la disponibilitat horària dels professionals (fins a un màxim d'1 punt).

La informació relacionada es troba als apartats 2.2 *Visió general del model* i 3.1 *Equip de treball* del PPTP.

4.-Transferència de coneixement (fins un màxim de 10 punts) (CIP)

Es valora la importància de transmetre el coneixement transversal a tot el programa, en especial als equips de servei digital, i com articular les estructures i espais necessaris per dur-ho a terme. El coneixement adquirit mitjançant l'autoaprenentatge i la millora continua dels equips és essencial aplicar-lo i transmetre'l de forma clara i eficient tots els equips de servei digital.

Es valorarà :

- Materials proposats per transferir el coneixement. En concret:
 - Contingut dels materials que proporcionin coneixement dels diferents aspectes clau de la transformació dels tràmits a serveis digitals, ja sigui des d'una vessant de negoci o tecnològica, utilitzant un llenguatge entenedor pels seus destinataris. (fins un màxim de 2 punts)
 - Format innovador dels materials que faciliti l'obtenció i compartiment del coneixement als equips del model (tutorials, recursos audiovisuals i casos d'ús...) (fins un màxim de 3 punts)
 - Organització i presentació de tota la informació de manera que estigui ben estructurada, homogènia entre els diferents fòrums i de ràpid accés per part de tots els agents implicats en el programa (fins un màxim de 2 punts)

- Pràctiques i tècniques per incentivar la transferència de coneixement ja sigui de manera reactiva o proactiva. Es valoraran les accions proposades, especialment les propostes de dinamització dels fòrums amb l'objectiu de fomentar la participació activa dels membres, generar discussions i intercanvis de coneixement, i facilitar la interacció i la compartició d'informació rellevant per a tots els agents implicats. També es valoraran els materials utilitzats, tenint en compte la seva efectivitat de cara a transferir el coneixement i l'ús de les eines corporatives del CTTI (Office, Teams, Sharepoint) (3 punts)

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.1.2 del PPTP.

5.-Gestió del canvi àgil (fins un màxim de 10 punts) (CIP)

Es valora la capacitat d'adaptació del model de treball atès que és un element característic i essencial d'un marc de treball àgil i que ha de permetre a les persones involucrades en el programa ajustar la manera de treballar segons les necessitats detectades durant l'avenç del programa.

Es valorarà:

- Activitats per la detecció de millores del model i visualització de l'evolució fins a la seva implantació. Es valorarà la periodicitat, agrupació i agenda de les sessions retrospectives així com altres mecanismes complementaris proposats (fins a un màxim de 3 punts).
- Model d'implantació de les millores detectades a la resta d'equips des d'una òptica àgil, assegurant i avaluant la seva conveniència i situació (fins a un màxim de 4 punts).
- Indicadors per mesurar l'impacte dels canvis al model àgil de treball per mesurar exactament la seva utilitat i on estan impactant. Es valorarà la conveniència dels indicadors proposats i la seva efectivitat a l'hora de mesurar l'impacte del canvi, així com la simplicitat de les fórmules de càlcul dels indicadors (fins a un màxim de 3 punts).

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.1.2 del PPTP.

Lot 2. Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals

Criteri	Puntuació màxima
1.Plantejament del servei	6

2.Innovació (CIP)	10
3.Organització de l'equip de treball	10
4.Casos d'ús de redisseny de serveis (CIP)	11
5.Transferència de coneixement, suport i acompanyament	5
6.Millora continua del servei (CIP)	7
Total	49

1.-Plantejament del servei (fins un màxim de 6 punts)

Es valoren les propostes del licitador per assegurar l'èxit del projecte en els àmbits de relació amb les àrees de negoci, impuls de l'agilitat i gestió dels riscos.

- Tècniques per aconseguir l'adherència al projecte dels equips de negoci (fins un màxim de 1 punts)

Es valoraran les activitats i tècniques proposades per assegurar la implicació de les àrees de negoci objecte de transformació i redisseny dels seus serveis, especialment el pla de comunicació proposat, valorant-se la planificació, els canals de comunicació els missatges previstos i els destinataris dels mateixos.

- Impuls de l'agilitat (fins un màxim d'1 punt)

Es valoraran les propostes que assegurin que els equips de servei digital treballen seguint els principis d'agilitat:

- Individus i interaccions per sobre de processos i eines
- Programari que funciona per sobre de documentació exhaustiva
- Col·laboració amb el client per sobre de negociació d'abast
- Resposta al canvi per sobre de cenyir-se a una planificació

- Fase 0 (fins un màxim d'1 punt)

Es valoraran els materials i les activitats addicionals proposades, així com la seva duració prevista, que tinguin com a objectiu preparar i establir les bases necessàries per a garantir l'èxit del programa. També es valorarà el pla de desplegament de recursos proposat, valorant-se positivament quines etapes de desplegament es proposen i per què, així com els terminis reduïts d'incorporació de recursos.

- Seguiment i control (fins un màxim de 2 punts)

Es valorarà el seguiment i control que es proposi, la qualitat de la informació amb relació al progrés i la gestió del projecte per disposar de mecanismes que permetin conèixer en tot moment l'estat del propi servei per tal de garantir la correcta execució del mateix, atenent als següents aspectes:

- Indicadors (fins un màxim d'1 punt)

Es valorarà la definició, periodicitat, dades i cobertura dels indicadors que proporcionin una visió global de l'evolució del servei i que permetin comprovar fàcilment la seva veracitat.

També l'aspecte visualment intuïtiu, presentació de la informació de manera clara i concisa (fent ús de terminologia fàcil d'entendre pels agents implicats i extensió mínima necessària) i estructura de la informació segons rellevància i segons àrees de negoci destinatàries.

- Documentació de seguiment (fins un màxim d'1 punt)

Es valoraran els informes de seguiment proposats, la seva composició i periodicitat, l'aspecte visualment intuïtiu, presentació de forma clara i concisa (fent ús de terminologia fàcil d'entendre pels agents implicats i extensió mínima necessària) i estructurant la informació segons rellevància i segons àmbits d'actuació

- Gestió de riscos (fins un màxim d'1 punt)

Es valorarà la metodologia seleccionada per la gestió de riscos, així com el llistat inicial de riscos detectats pel licitador en base al requerit al plec i les accions de mitigació proposades.

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.2 del PPTP, llevat de la Fase 0 que es troba al capítol 4.

2.-Innovació (fins un màxim de 10 punts) (CIP)

Es valoraran les propostes innovadores en els àmbits de benchmarking, redisseny de processos de negoci, investigació amb la ciutadania i els empleats públics, ideació de propostes de millora i prototipatge.

- Benchmarking de serveis digitals (fins un màxim de 2 punts)

Es valoraran les propostes innovadores adreçades a la realització de benchmarking de serveis digitals per tal de conèixer les millors pràctiques d'altres administracions. Es valorarà la utilització d'un model de referència o

checklist de cara a dur a terme el benchmarking, que identifiqui els punts més rellevants a avaluar, la metodologia proposada i l'informe de conclusions.

- Redisseny de processos de negoci (fins un màxim de 2 punts)

Es valoraran les propostes innovadores adreçades a la realització de redissenys de processos de negoci, valorant-se especialment la utilització de tècniques modernes de mineria de processos.

- Activitats per copsar la opinió de la ciutadania i els empleats públics, com per exemple entrevistes (fins un màxim de 2 punts)

Es valoraran les propostes innovadores adreçades al coneixement i obtenció del punt de vista de la ciutadania i els empleats públics respecte als serveis digitals, específicament en l'àmbit de fomentar la participació i augmentar l'eficiència d'aquestes sessions.

- Activitats d'Ideació (fins un màxim de 2 punts)

Es valoraran les propostes innovadores adreçades a la realització d'activitats d'ideació encaminades a obtenir i prioritzar de forma objectiva propostes de millora dels serveis digitals que permetin garantir la consecució del màxim nombre dels principis de disseny d'un servei digital. Concretament es valorarà l'originalitat, la coherència amb els principis de disseny, l'impacte en la millora dels serveis digitals i en l'experiència de l'usuari, i la viabilitat de la seva implementació.

- Activitats de prototipatge (fins un màxim de 2 punts)

Es valoraran les propostes innovadores, específicament en els àmbits d'accessibilitat, llenguatge clar i ajuda i suport en les activitats de prototipatge dels serveis digitals.

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.2 del PPTP.

3.- Organització de l'equip de treball (fins un màxim de 10 punts)

Es valora la composició, qualificació i l'organització de l'equip de treball atès que és un element clau per aconseguir l'excel·lència en l'execució dels serveis requerits, donada la seva implicació directa en la prestació del mateix.

Es valoraran els següents criteris:

- Altres perfils i rols proposats, addicionals als requerits com a solvència tècnica i professional. Es tindrà en compte:
 - L'experiència i formació dels professionals proposats en serveis/projectes atenent a l'adequació al seu rol i la contribució d'aquest als objectius del programa (fins un màxim de 2 punts)

- El dimensionament de l'equip tenint en compte el nombre de professionals de cada perfil i la seva dedicació. En aquest apartat només es valoraran els perfils addicionals a la solvència tècnica i als mínims requerits en el PPTP (fins un màxim de 2 punts)
- L'estructura organitzativa i l'assignació de tasques tenint en compte la contribució als objectius del contracte, la dificultat tècnica, la interrelació de les tasques (fins un màxim de 2 punts)

En aquest apartat només es valoraran els perfils addicionals a la solvència tècnica i als mínims requerits en el PPTP i NO es valoraran aspectes valorables al criteri automàtic "Equip de treball".

- Estructura organitzativa de l'equip mínim. La valoració es realitzarà atenent a l'organització dels diferents rols, les responsabilitats i tasques de cada professional (addicionals a les que s'indiquen a l'apartat 3.1 Equip de treball del PPTP) i el percentatge d'implicació dels rols en cadascuna de les tasques de cada servei (fins a un màxim de 2 punts).
- El pla de cobertura del servei tenint en compte l'estratègia per donar resposta a noves necessitats (de la naturalesa que sigui, especialment tècnica i de procés o metodologia), per cobrir l'absència d'algun professional amb el propòsit que el servei no es vegi afectat, o bé la capacitat d'escalar una necessitat concreta a un equip d'experts de la pròpia adjudicatària. Per a la seva valoració s'atendrà als rols dels professionals assignats d'acord les necessitats que puguin requerir d'un pla de cobertura, la disponibilitat de disposar de professionals de tots els rols definits per cobrir qualsevol necessitat i la disponibilitat horària dels professionals (fins a un màxim de 2 punts).

La informació relacionada es troba als apartats 2.2 *Visió general del model* i 3.1 *Equip de treball* del Plec de Prescripcions Tècniques.

4.-Casos d'ús de redisseny de serveis (fins un màxim de 11 punts) (CIP)

Es valoraran les metodologies i tècniques a aplicar en el redisseny de serveis a través del desenvolupament concret de dos casos d'ús. Aquest aspecte de valoració està motivat pel fet que donarà un exemple de projecte i mostrarà com el proveïdor es desenvolupa en una implementació real.

Es generaran els esborranys i treballs necessaris per cadascun d'ells. Aquests casos d'ús es basaran en els següents escenaris:

- Redisseny de serveis (transformació completa) (fins un màxim de 6 punts):
Es valorarà el procés de redisseny proposat pel servei de "certificats de català", atenent als següents aspectes:

- la precisió i contribució de la proposta de redisseny a l'objectiu del servei així com el nombre i contribució dels lliurables escollits.
- que es centri prioritàriament en aquelles qüestions relatives a la fase de d'investigació del servei i que aportí elements de valor per les successives fases.

URL del servei:

https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/acreditacio_coneixements/certificats_de_catala/

El cas d'ús haurà de seguir la metodologia indicada a l'apartat 2.4.2.1 del PPTP.

- Redisseny de serveis (transformació mitjana): (fins un màxim de 5 punts):
Es valorarà el procés de redisseny proposat pel servei de "Presentació de la declaració d'activitats i béns patrimonials i d'interessos dels alts càrrecs - Presentar les declaracions en ser nomenat o actualitzar-les", atenent als següents aspectes:
 - la precisió i contribució de la proposta de redisseny a l'objectiu del servei així com el nombre i contribució dels lliurables escollits.
 - que es centri prioritàriament en aquelles qüestions relatives a la fase d'investigació del servei i que aportí elements de valor per les successives fases.

URL del servei:

<https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Registre-dactivitats-i-bens-patrimonials-i-dinteressos-dels-alts-carrecs?category=724be274-a82c-11e3-a972-000c29052e2c&&moda=1>

El cas d'ús haurà de seguir la metodologia indicada a l'apartat 2.4.2.2 del PPTP.

5.-Transferència de coneixement (fins un màxim de 5 punts)

Es valora la importància de transmetre el coneixement a la pròpia organització i als equips d'implementació i com articular les estructures i espais necessaris per dur-ho a terme. El coneixement desaprofitat origina pèrdues i ineficiència i per aquest motiu és essencial una bona comunicació cap a tots els equips i actors implicats.

Es valorarà:

- Materials proposats per transferir el coneixement. En concret:

- Contingut dels materials que proporcioni coneixement dels diferents aspectes clau de la transformació dels tràmits a serveis digitals, ja sigui des d'una vessant de negoci o tecnològica, utilitzant un llenguatge entenedor pels seus destinataris (fins un màxim d'1 punt)
- Format innovador dels materials que faciliti l'obtenció i compartiment del coneixement als equips del lot 2 i del contracte d'implementació (tutorials, recursos audiovisuals i casos d'ús...) (fins un màxim d'1 punt)
- Organització i presentació de tota la informació de manera que sigui coherent, ben estructurada, homogènia entre els diferents fòrums i de ràpid accés per part de tots els agents implicats en el programa (fins un màxim d'1 punt)
- Pràctiques i tècniques per incentivar la transferència de coneixement ja sigui de manera reactiva o proactiva. Es valoraran les accions proposades, especialment les propostes de dinamització dels fòrums, i els materials utilitzats, tenint en compte la seva efectivitat de cara a transferir el coneixement i l'ús de les eines corporatives del CTTI (Office, Teams, Sharepoint) (2 punts)

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.2 del PPTP.

6.-Millora continua del servei (fins un màxim de 7 punts) (CIP)

Es valoren les propostes encaminades a guanyar eficiència al llarg del servei i ser capaços de fer la mateixa feina en menys temps o menys recursos, fet fonamental tenint en compte l'ampli abast i la llarga durada del mateix, però també tenint en compte el fet que es duen a terme serveis de manera repetitiva.

- Propostes i seguiment de l'eficiència (fins un màxim de 7 punts)

Es valoraran:

- Propostes per fer més eficients les activitats d'investigació de serveis digitals, tenint en compte les tècniques, mètodes i eines que es proposin a tal efecte. Es valorarà com es recollirà la informació, les sessions previstes a tal efecte (periodicitat, participants, agenda), la varietat de tècniques previstes i els indicadors de seguiment de l'eficiència proposats (fins a 3 punts)
- Propostes per fer més eficients les activitats d'ideació de serveis digitals, tenint en compte les tècniques, mètodes i eines que es proposin a tal efecte. Es valorarà com es recollirà la informació, les sessions previstes a tal efecte (periodicitat, participants, agenda), la varietat de tècniques previstes i els indicadors de seguiment de l'eficiència proposats (fins a 2 punts)
- Propostes per fer més eficients les activitats de prototipatge de serveis digitals, tenint en compte les tècniques, mètodes i eines que es proposin a tal efecte. Es valorarà com es recollirà la informació, les sessions previstes a tal efecte

(periodicitat, participants, agenda), la varietat de tècniques previstes i els indicadors de seguiment de l'eficiència proposats (fins a 2 punts)

La informació relacionada es troba a l'apartat 2.4.2 del PPTP.

Valoració i puntuació dels criteris valorables mitjançant judici de valor

Per a cadascun dels criteris valorables mitjançant un judici de valor es realitzarà la seva valoració atenent als aspectes valorables indicats en cadascun dels criteris.

En cas que una oferta iguali o superi el 80% de la valoració total de cada criteri/subcriteri amb identitat pròpia (identificat amb CIP), s'obtindrà la puntuació final aplicant la fórmula de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, aprovada per la Direcció General de Contractació Pública, que és la següent:

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

On:

P_{op} és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar.

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VT_{op} és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VT_{mv} és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

La puntuació obtinguda s'arrodonirà a dues (2) xifres decimals.

D'acord amb l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública, l'adjudicació dels contractes ha de garantir una comparació objectiva del valor relatiu de les ofertes dels licitadors que permeti determinar, en condicions de competència efectiva, quina és l'oferta econòmicament més avantatjosa, avaluada sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

Per conèixer quina proposició té una millor relació qualitat-preu, cal valorar per igual ambdós criteris, el de qualitat, i el de preu. Així la valoració i posterior puntuació de la proposició econòmica i de la proposició tècnica, s'ha de fer amb els mateixos paràmetres, de manera que es garanteixi que si a la millor oferta econòmica se li atribueix la millor puntuació possible, la millor proposta tècnica també ha d'obtenir la millor puntuació possible. Així mateix, la puntuació de les proposicions que presentin els licitadors ha de ser proporcional, de manera que la diferència de qualitat i preu entre les diferents proposicions es reflecteixi de forma proporcional en la puntuació.

En aquest sentit, i per tal de donar compliment a la directriu, s'estableix que els criteris amb identitat pròpia (CIP) són aquells que aportaran més qualitat a les ofertes i requereixen una major exigència als licitadors en el moment de valorar-les, i per tant, se'ls aplicarà la fórmula de ponderació anterior.

1.2. Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques (fins un màxim de 51 punts)

Els criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques són els següents::

Lot 1:

Criteri	Puntuació màxima
1.Preu	37
2.Equip de treball	12
Certificats de català	4
Millora dels equips professionals	8
3.Mesures de qualitat laboral	2
Total	51

1) Preu (fins a un màxim de 37 punts)

S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

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

On

Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar.

Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat.

Om: És la millor oferta d' "Import de l'oferta econòmica" rebuda.

Ov: És l'oferta d' "Import de l'oferta econòmica" a valorar.

IL: És l'import màxim de licitació.

VP: Valor de ponderació.

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 3 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 3 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

2) Equip de treball

S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que la capacitat de relacionar-se amb les àrees de negoci i la ciutadania de l'equip de treball són elements amb un impacte directe en l'èxit del projecte. També ho és l'experiència dels equips professionals, ja que els anys en què han dut a terme les tasques pròpies del ser perfil són un indicador molt clar de la capacitat de dur-les a terme, ja que aquests anys van aparellats amb lliçons apreses que podran aplicar en aquest projecte.

a) Certificats de català (fins un màxim de 4 punts)

Es valorarà els professionals, addicionals als requerits com a solvència tècnica, que disposin del certificat C1 o superior de català.

Cada professional addicional que disposi d'aquest certificat o superior es valorarà amb 1 punt, fins a un màxim de 4 punts.

b) Millora dels equips professionals (fins un màxim de 8 punts)

Es valorarà la millora dels equips professionals respecte als mínims demanats a solvència tècnica i professional pel que fa als perfils de:

- Líder de suport a la transformació: en cas d'adscriure un perfil amb 10 o més anys d'experiència: 2 punts
- Lean Agile Coach: en cas d'adscriure un perfil amb 7 o més anys d'experiència: 2 punts
- Consultor de metodologies: en cas d'adscriure un perfil amb 6 o més anys d'experiència: 2 punts
- Gestor del canvi: en cas d'adscriure un perfil amb 7 o més anys d'experiència: 2 punts

3) Mesures de qualitat laboral - Barem de contractació indefinida (fins a un màxim de 2 punts)

El barem de contractació indefinida, té per objectiu assegurar l'estabilitat del servei, atès que l'execució del mateix es realitza gràcies a l'esforç de les persones assignades. Valorar la contractació indefinida suposa una millora de les condicions laborals, i

contribueix a evitar la rotació de personal. Cal tenir en compte que la rotació de personal suposa un risc, atès que pot comportar una pèrdua de coneixement i, per tant, afectar a la correcta execució del servei.

Es valorarà el percentatge de contractació indefinida dels professionals de l'equip de treball.

S'atorgaran 2 punts si el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte és igual o superior al 70%.

Lot 2:

Criteri	Puntuació màxima
1.Preu	20
2.Equip de treball	29
Certificats de català	9
Augment d'adscripció de recursos al servei	10
Millora dels equips professionals	10
3.Mesures de qualitat laboral	2
Total	51

1) Preu (fins a un màxim de 20 punts)

S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

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

On

Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar.

Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat.

Om: És la millor oferta d' "Import de l'oferta econòmica" rebuda.

Ov: És l'oferta d' "Import de l'oferta econòmica" a valorar.

IL: És l'import màxim de licitació.

VP: Valor de ponderació.

En aquesta fórmula se li assignarà el valor 3 al valor de ponderació (VP).

S'escull un valor de ponderació 3 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.

La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.

2) Equip de treball

S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que el dimensionament i capacitat de relacionar-se amb les àrees de negoci i la ciutadania de l'equip de treball són elements amb un impacte directe en l'èxit del projecte. També ho és l'experiència dels equips professionals, ja que els anys en què han dut a terme les tasques pròpies del ser perfil són un indicador molt clar de la capacitat de dur-les a terme, ja que aquests anys van aparellats amb lliçons apreses que podran aplicar en aquest projecte.

a) Certificats de català (fins un màxim de 9 punts)

Es valorarà els professionals, addicionals als requerits com a solvència tècnica, que disposin del certificat C1 o superior de català.

Cada professional addicional amb certificat C1 o C2 es valorarà amb 1 punt, fins a un màxim de 9 punts.

b) Augment d'adscripció de recursos al servei (fins un màxim de 10 punts)

Es valorarà l'adscripció de recursos addicionals al servei del Lot 2 pel que fa als perfils mínims sol·licitats de Dissenyador de serveis, Product Owner Proxy i consultors de negoci.

Cada recurs addicional ha de complir amb els requisits de solvència tècnica descrits a l'apartat d'adscripció mínima de recursos.

- Dissenyador de serveis: en cas d'adscripció addicional d'aquest perfil 4 punts
- Proxy Product Owner: en cas d'adscripció addicional d'aquest perfil 3 punts
- Consultor de negoci: en cas d'adscripció addicional d'aquest perfil 3 punts

c) Millora dels equips professionals (fins un màxim de 10 punts)

Es valorarà la millora dels equips professionals respecte als mínims demanats a solvència tècnica pel que fa als perfils de:

- Líder equips de disseny: en cas d'adscriure un recurs amb 9 o més anys d'experiència: 2 punts
- Dissenyador de serveis: en cas d'adscriure un recurs amb 6 o més anys d'experiència: 2 punts
- Proxy Product Owner: en cas d'adscriure un recurs amb 7 o més anys d'experiència: 2 punts
- Consultors de negoci: en cas d'adscriure un recurs amb 7 o més anys d'experiència: 2 punts
- UX/UI designer: en cas d'adscriure un recurs amb 5 o més anys d'experiència: 2 punts

3) Mesures de qualitat laboral - Barem de contractació indefinida (fins a un màxim de 2 punts)

El barem de contractació indefinida, té per objectiu assegurar l'estabilitat del servei, atès que l'execució del mateix es realitza gràcies a l'esforç de les persones assignades. Valorar la contractació indefinida suposa una millora de les condicions laborals, i contribueix a evitar la rotació de personal. Cal tenir en compte que la rotació de personal suposa un risc, atès que pot comportar una pèrdua de coneixement i, per tant, afectar a la correcta execució del servei.

Es valorarà el percentatge de contractació indefinida dels professionals de l'equip de treball.

S'atorgaran 2 punts si el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte és igual o superior al 70%.

8. Condicions especials d'execució

Es determinen com a condicions especials d'execució les establertes a l'apartat 34.18 *Condicions especials d'execució dels contractes basats* del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc.

9. Obligacions essencials del contracte

Es determinen com a obligacions essencials del contracte les establertes a l'apartat 34.19 *Obligacions essencials* del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc.

Adicionalment, s'estableix com obligació essencial que, tots els professionals proposats a l'equip de treball queden adscrits a l'execució del contracte i, en cas de substitució d'algun d'aquests, aquesta haurà de ser aprovada prèviament pel CTTI i notificada anticipadament en un mínim de 10 dies laborables. El nou professional proposat haurà de

disposar com a mínim dels mateixos requisits de solvència i aspectes curriculars valorats del perfil substituït.

10. Subcontractació

Es determinen com a condicions de subcontractació les establertes a l'apartat 34.25 *Subcontractació dels contractes basats* del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc. En aquest sentit, es fa constar que:

- En cas de subcontractació de les prestacions objecte del contracte, aquesta podrà ser únicament a PIMES
- No podran subcontractar-se els rols associats a la planificació, control i seguiment que s'indiquen a continuació:
 - Servei de suport a la transformació: Líder de suport a la transformació.
 - Servei de metodologies de treball: Lean Agile Coach.
 - Servei de diagnòsi, disseny i prototipatge de serveis digitals: Líder Equips de disseny.

L'excepció de no permetre subcontractar les activitats associades amb la planificació, control i seguiment dels serveis està motivada per la necessitat d'assegurar que aquestes activitats es troben en mans de l'empresa adjudicatària, responsable de garantir la correcta execució del servei.

La subcontractació es limita a un màxim d'un nivell (1) nivell. *Aquesta limitació està motivada per considerar que establir més nivells de subcontractació dels indicats pot comportar unes condicions econòmiques i laborals desfavorables per a les empreses subcontractades.*

L'adjudicatari haurà d'informar, prèviament a l'acceptació del servei, del desenvolupament de les subcontractacions efectuades, informant de les mètriques de control qualitat que s'han efectuat sobre les empreses subcontractades, per tal de demostrar que com a empresa han complert amb un control de qualitat vers les empreses subcontractades.

11. Qualitat de l'execució

D'acord amb la clàusula 34.6 del PCAP de l'Acord Marc *"Mesura de la qualitat en l'execució (MQE) dels contractes basats. Factor de qualitat de l'execució (FQE)."*, l'MQE es calcularà d'acord amb les valoracions que s'indiquen a continuació:

Codi	Valoració MQE
------	---------------

GEQ001	Qualitat del pla de transició, de forma que no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GEQ002	Qualitat del servei, de forma que la rotació de personal no produeix desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GEQ003	Qualitat del servei, de forma que les absències en el servei no produeixen desviació ni afectació en la qualitat del servei ni de les fites previstes
GSE004	Qualitat de les fites acordades
REP005	Qualitat i veracitat dels indicadors de servei
QUA007	Pla de propostes de millora de la qualitat del servei
ANS008	Pla de propostes de millora de gestió del servei
QUA009	Valoració del pla de millores del servei

L'FQE es calcularà segons la taula adjunta:

Tipus contracte basat	Puntuació mesura de qualitat en l'execució (MQE)	Increment / decrement qualitat en el FQE
Basat harmonitzat	> 80 punts	+ 1,00 %
	< 50 punts	- 5,00 %

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa de Serveis de suport, metodologies de treball, diagnosi i disseny per a la transformació digital de tràmits de la Generalitat de Catalunya, dividit en dos lots, a càrrec dels pressupost de l'any 2024, 2025 i 2026, 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.

Director - Serveis Digitals

ANNEX. JUSTIFICACIÓ DEL PREU

Per calcular el pressupost dels serveis professionals s'ha partit d'una estimació de l'esforç de treball en hores dels diferents perfils professionals en cada una de les fases/activitats i, per permetre l'assoliment de les diferents tasques a realitzar. L'anàlisi de l'esforç s'ha realitzat tenint en compte la complexitat, la complexitat i la magnitud de serveis de suport a la transformació, de metodologia i de disseny, prenent com a referència els expedients "Acuerdo marco para consultoría, diseño y factoría de servicios innovadores para la transformación digital de la Comunidad de Madrid - ECOM/000238/2020", "Transformación digital del Gobierno de Aragón mediante la utilización de diseño centrado en las personas usuarias - CUS_CMY2021_04 (2)" i "Soporte a estudios, diseño y apoyo técnico a la innovación de sistemas – Gerencia Informática de la SS - 7205/18", assimilant-los a les volumetries necessàries per l'Administració de la Generalitat.

Posteriorment s'ha determinat el cost empresa/hora de cadascun dels perfils. Aquest s'ha calculat tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses de consultoria i recursos humans (*Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters*) que recullen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors. S'ha pres com a referència el salari anual, segons anys d'experiència, dels perfils TIC que més s'ajusten als professionals requerits per executar les tasques de cada lot.

Per a la determinació, s'ha calculat el cost anual de cada perfil fent una mitjana de les diferents xifres salarials anuals, incrementades en un 35% en concepte de costos de Seguretat Social, de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i els de vigilància i salut. Posteriorment, s'ha dividit el cost resultant (cost total anual) entre 1760 hores² per obtenir el cost empresa/hora.

D'acord amb aquestes premisses, l'import de licitació per a cadascun dels lots és el següent:

Lot 1. Servei de suport a la transformació i metodologies de treball

Costos de personal

L'estimació de l'esforç de treball en hores, per permetre l'assoliment de les diferents fases i activitats a realitzar en el lot 1 és la següent:

Fase / activitat	Hores Totals
Àmbit de suport a la transformació	13.790
Àmbit de metodologies de treball	13.087

² Es defineixen 1760 hores anuals atès que s'ha estimat una jornada laboral setmanal de 40 hores i 30 dies de vacances a l'any.

Total	26.877
--------------	---------------

El cost empresa / hora dels perfils definits, és el següent:

Perfil	Cost empresa / hora
Líder suport a la transformació	57,86 €
Consultor suport a la transformació	36,19 €
Lean Agile Coach	47,94 €
Consultor metodologies	45,46 €
Gestor/a del canvi	48,09 €

Atenent als diferents perfils definits, el seu esforç i el cost empresa/hora a aplicar a cadascun d'ells, l'import total dels costos de personal es detalla a continuació:

Activitat: Àmbit de suport a la transformació			
Perfil	Hores estimades perfil	Cost empresa/hora	Import total (IVA exclòs)
Líder suport a la transformació	4.416	57,86 €	255.509,76 €
Consultor suport a la transformació	9.374	36,19 €	339.245,06 €
TOTAL			594.754,82 €

Activitat: Àmbit del servei de metodologies de treball			
Perfil	Hores estimades perfil	Cost empresa/hora	Import total (IVA exclòs)
Lean Agile Coach	5.591	47,94 €	268.032,54 €
Consultor metodologies	3.714	45,46 €	168.838,44 €
Gestor/a del canvi	3.782	48,09 €	181.876,38 €
TOTAL			618.747,36 €

TAULA IMPORT TOTAL COSTOS DE PERSONAL

Servei / Fase / Activitat	Import (IVA exclòs)
Suport a la transformació	594.754,82 €
Metodologies de treball	618.747,36 €
TOTAL	1.213.502,18 €

D'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis professionals es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent:

Concepte	Import	Observacions
Costos Directes		
Costos de personal	1.213.502,18 €	Salariis, S.S., formació i riscos laborals
TOTAL COSTOS DIRECTES	1.213.502,18 €	
Costos Indirectes		
Despeses Generals	242.700,44 €	20% ³
TOTAL COSTOS INDIRECTES	242.700,44 €	
SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR	1.456.202,62 €	
Benefici Industrial		
Benefici industrial	145.620,26 €	10% ⁴
TOTAL SENSE IVA	1.601.822,88 €	
TOTAL AMB IVA	1.938.205,68 €	21%

Lot 2. Servei de diagnosi, disseny i prototipatge de serveis digitals

Costos de personal

L'estimació de l'esforç de treball en hores, per permetre l'assoliment de les diferents fases i activitats a realitzar en el lot 2 és la següent:

Servei / Fase / Activitat	Hores Totals
Avaluació i Preparació	5.795
Investigació	12.770
Ideació	12.558
Prototipatge	14.645
Suport a la Implementació	15.478
TOTAL	61.246

L'esforç anterior s'ha calculat tenint en compte que cal dur a terme:

- 25 transformacions completes, de les quals 15 d'1 iteració i 10 de 2 iteracions

³ Percentatges determinats d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de lo establecido en la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público" en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.

⁴ Veure nota 2.

- 151 transformacions mitjanes, totes d'1 iteració

El cost empresa / hora dels perfils definits, és el següent:

Perfil	COST/HORA
Product Owner Proxy	41,95 €
Consultor de negoci	45,46 €
Analista de processos	45,96 €
Service Designer	47,56 €
UX Designer	31,62 €
UX Writer	31,07 €
UI Designer	31,07 €
Líder Equips de Disseny	57,86 €

Atenent als diferents perfils definits, el seu esforç i el cost empresa/hora a aplicar a cadascun d'ells, l'import total dels costos de personal es detalla a continuació:

TAULA DEDICACIÓ I COST PER PERFIL

[Avaluació i Preparació]

Perfil	Dedicació (hores totals)	Cost empresa / hora	Import
Product Owner Proxy	2.639	41,95 €	110.706,05 €
Consultor de negoci	274	45,46 €	12.456,04 €
Analista de processos	61	45,96 €	2.803,56 €
Service Designer	382	47,56 €	18.167,92 €
UX Designer	372	31,62 €	11.762,64 €
UX Writer	184	31,07 €	5.716,88 €
UI Designer	427	31,07 €	13.266,89 €
Líder Equips de Disseny	1.456	57,86 €	84.244,16 €
TOTAL			259.124,14 €

TAULA DEDICACIÓ I COST PER PERFIL

[Investigació]

Perfil	Dedicació (hores totals)	Cost empresa / hora	Import
--------	--------------------------	---------------------	--------

Product Owner Proxy	1.828	41,95 €	76.684,60 €
Consultor de negoci	2.971	45,46 €	135.061,66 €
Analista de processos	971	45,96 €	44.627,16 €
Service Designer	2.382	47,56 €	113.287,92 €
UX Designer	1.316	31,62 €	41.611,92 €
UX Writer	1.040	31,07 €	32.312,80 €
UI Designer	1.863	31,07 €	57.883,41 €
Líder Equips de Disseny	399	57,86 €	23.086,14 €
TOTAL			524.555,61 €

TAULA DEDICACIÓ I COST PER PERFIL

[Ideació]

Perfil	Dedicació (hores totals)	Cost empresa / hora	Import
Product Owner Proxy	1.455	41,95 €	61.037,25 €
Consultor de negoci	1.887	45,46 €	85.783,02 €
Analista de processos	1.941	45,96 €	89.208,36 €
Service Designer	2.345	47,56 €	111.528,20 €
UX Designer	1.166	31,62 €	36.868,92 €
UX Writer	867	31,07 €	26.937,69 €
UI Designer	2.260	31,07 €	70.218,20 €
Líder Equips de Disseny	637	57,86 €	36.856,82 €
TOTAL			518.438,46 €

TAULA DEDICACIÓ I COST PER PERFIL

[Prototipatge]

Perfil	Dedicació (hores totals)	Cost empresa / hora	Import
Product Owner Proxy	2.674	41,95 €	112.174,30 €

Consultor de negoci	2.317	45,46 €	105.330,82 €
Analista de processos	0	45,96 €	- €
Service Designer	2.217	47,56 €	105.440,52 €
UX Designer	3.200	31,62 €	101.184,00 €
UX Writer	0	31,07 €	- €
UI Designer	3.747	31,07 €	116.419,29 €
Líder Equips de Disseny	490	57,86 €	28.351,40 €
TOTAL			568.900,33 €

TAULA DEDICACIÓ I COST PER PERFIL

[Suport a la Implementació]

Perfil	Dedicació (hores totals)	Cost empresa / hora	Import
Product Owner Proxy	2.976	41,95 €	124.843,20 €
Consultor de negoci	2.579	45,46 €	117.241,34 €
Analista de processos	485	45,96 €	22.290,60 €
Service Designer	0	47,56 €	- €
UX Designer	4.283	31,62 €	135.428,46 €
UX Writer	1.050	31,07 €	32.623,50 €
UI Designer	2.579	31,07 €	80.129,53 €
Líder Equips de Disseny	1.526	57,86 €	88.294,36 €
TOTAL			600.850,99 €

L'import resultant de costos de personal totals és el següent:

TAULA IMPORT TOTAL COSTOS DE PERSONAL

Servei / Fase / Activitat	Import (IVA exclòs)
Avaluació i Preparació	259.124,14 €
Investigació	524.555,61 €
Ideació	518.438,46 €

Prototipatge	568.900,33 €
Suport a la Implementació	600.850,99 €
TOTAL	2.471.869,53 €

D'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis professionals es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent:

Concepte	Import	Observacions
Costos Directes		
Costos de personal	2.471.869,53 €	Salaris, S.S., formació i riscos laborals
TOTAL COSTOS DIRECTES	2.471.869,53 €	
Costos Indirectes		
Despeses Generals	494.373,91 €	20% ⁵
TOTAL COSTOS INDIRECTES	494.373,91 €	
SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR	2.966.243,44 €	
Benefici Industrial		
Benefici industrial	296.624,34 €	10% ⁶
TOTAL SENSE IVA	3.262.867,78 €	
TOTAL AMB IVA	3.948.070,01 €	21%

⁵ Percentatges determinats d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de lo establecido en la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público" en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.

⁶ Veure nota 2.