

CONTRACTE

REUNITS

D'una part, el senyor Pere Almeda i Samaranch, amb DNI XXXX5545Z, director del Consorci de l'Institut Ramon Llull, amb domicili a Barcelona (08008), a l'avinguda Diagonal 373 i CIF S0800063J, el qual actua en nom i representació del Consorci de l'Institut Ramon Llull en virtut de l'article 13.2.f) dels Estatuts, aprovats per ACORD GOV/119/2017, d'1 d'agost, pel qual s'aproven els nous Estatuts del Consorci Institut Ramon Llull, publicats al DOGC número 7426 en data 3.8.2017 (en endavant, l'Institut).

D'una altra, el senyor Francisco Javier García Catalàn, amb DNI 18021180-J apoderat de INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, S.A domiciliat a Saragossa (50007), Via Pignatelli 29-31 i CIF A-50/086412, el qual actua en nom i representació de INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, S.A en virtut de l'escriptura atorgada davant Francisco de Asís Sánchez-Ventura Ferrer, amb número de protocol 866 i data 27 de febrer de 1998.

ANTECEDENTS ADMINISTRATIUS

En data 12 de gener de 2024, el director de l'Institut Ramon Llull ha resolt adjudicar el servei de manteniment de les infraestructures TIC del Consorci Institut Ramon Llull a l'empresa INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, S.A amb CIF A-50086412, per un import màxim de 140.844,00 € (cent quaranta mil vuit-cents quaranta-quatre), del qual 116.400,00 € (cent setze mil quatre-cents) corresponen al preu del contracte i 24.444,00 € (vint-i-quatre mil quatre-cents quaranta-quatre) corresponen a l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA), amb càrrec al pressupost de l'Institut Ramon Llull i donat l'acord d'aprovació de despesa pluriennal del Consell de Direcció de l'Institut de 16 de juny de 2023.

Reconeixent-se mútuament capacitat per aquest acte, subscriuen aquest contracte, que es registrarà per les següents

CLÀUSULES

PRIMERA.- Objecte

L'objecte d'aquest contracte és dur a terme el servei de manteniment de les infraestructures TIC del Consorci de l'Institut Ramon Llull.

SEGONA.- Import del contracte

L'import del contracte és de 140.844,00 € (cent quaranta mil vuit-cents quaranta-quatre euro), IVA inclòs, amb càrrec al pressupost de l'Institut Ramon Llull i donat l'acord d'aprovació de despesa pluriennal del Consell de Direcció de l'Institut de 16 de juny de 2023..

TERCERA.- Termini

La prestació efectiva del servei anirà des de la data de signatura del contracte fins al 31 de desembre de 2024.

Si la signatura del contracte és posterior a l'1 de gener de 2024, es facturaran els dies de serveis efectivament prestats.

Es preveuen quatre pròrrogues de 2 mesos cadascuna.

QUARTA.-Pagament

El pagament és mensual, corresponent a l'efectiva realització del servei.

El pagament s'efectua per transferència bancària, d'acord amb la legislació vigent aplicable, una vegada:

- el contractista hagi lliurat una factura en la qual no pot repercutir sobre l'Institut cap mena d'impost, taxa o tribut a excepció de l'IVA que s'expressarà a part.
- el responsable del contracte hagi realitzat el certificat mensual de recepció i de correcta execució.

El pagament s'efectua per transferència bancària, d'acord amb la legislació vigent aplicable, prèvia presentació de factura electrònica corresponent amb certificació de responsable del contracte conforme els serveis s'han prestat correctament, d'acord amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic.

CINQUENA.-Naturalesa del contracte

Aquest contracte té caràcter administratiu i es regeix per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, com també pel Plec de clàusules administratives i pel Plec de prescripcions tècniques que n'han regit l'adjudicació, les clàusules dels quals es consideren part integrant d'aquest contracte.

S'adjunten en annex el Plec de clàusules administratives i el Plec de prescripcions tècniques.

SISENA.- Fur

Els contractants, amb expressa renúncia dels furs de llurs domicilis, se sotmeten a la jurisdicció i competència dels Jutjats i Tribunals de Barcelona.

Perquè quedi constància d'aquests acords, signen aquest contracte.

Pere Almeda i Samaranch
Consorci de l'Institut Ramon Llull

Francisco Javier García Catalàn
Instrumentación y Componentes, SA

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE PRESTACIÓ DELS
SERVEIS DE MANTENIMENT DE LES INFRASTRUCTURES TIC DEL CONSORCI
INSTITUT RAMON LLULL**

INDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2	NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE.....	3
3	TERMINI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	5
4	CONTINGUTS DEL SERVEI	5
4.1	Servei d'Atenció als usuaris.....	5
4.2	Servei especialitzat i específic de gestió d'usuaris VIPS i de serveis crítics (GCV).....	7
4.3	Servei de suport presencial	7
4.4	Servei de gestió i operació remota de les infraestructures, dispositius, xarxa local, eines i plataformes.	9
4.4.1	Gestió, operació i manteniment d'eines i plataformes del lloc de treball.....	10
4.4.2	Gestió, operació i manteniment dels elements locals de xarxa	11
4.4.3	Gestió, operació i manteniment de les eines i plataformes associades a l'exploració de sistemes i infraestructures informàtiques del CPD.....	12
4.4.4	Suport oficina virtual	13
4.5	Servei de coordinació a l'Institut	14
4.6	Servei de gestió del coneixement i gestió del canvi	14
4.7	Serveis de qualitat i auditoria del servei.....	15
4.8	Servei de seguretat.....	16
5	DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	18
5.1	Mitjans humans	18
5.2	Àmbit i horari de cobertura del servei.....	19
6	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	20
6.1	Transició del servei entre proveïdors	20
6.2	Pla de transformació del model de servei	22
6.3	Pla de devolució del servei a la finalització del contracte	22
7	PROCEDIMENT D'AVAUACIÓ I CONTROL	24
8	REQUERIMENTS DE L'ADJUDICATARI.....	24
	ANNEX I.A – Inventaris i volum activitat.....	25
	ANNEX I.B - SISTEMA OPERATIUS I PROGRAMARI.....	26
	ANNEX I.C - EQUIPAMENT DEL CENTRE DE PROCÉS DE DADES (CPD'S)	27
	ANNEX I.D - Acords de nivell de Servei (ANS)	28
	ANNEX I.E – Marc del Model de Seguretat a considerar	29

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de manteniment de les infraestructures TIC del Consorci de l'Institut Ramon Llull, concretament:

- Servei frontal d'atenció als usuaris
- Servei especialitzat i específic de gestió d'usuaris VIPs
- Servei de suport presencial
- Servei de gestió i operació de dispositius, xarxa local, eines i plataformes
- Servei de coordinació i millora continua
- Servei de suport al desplegament de projectes
- Servei de gestió del coneixement i suport a la gestió del canvi
- Serveis de qualitat i auditoria del servei
- Servei de seguretat.

A el capítol 4 es detallen els objectius i funcions de cadascun d'aquets serveis a què ha de donar resposta l'empresa adjudicatària.

2 NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

El Consorci de l'Institut Ramon Llull (en endavant, l'Institut) és una entitat de dret públic de caràcter associatiu dotada de personalitat jurídica pròpia i sense ànim de lucre integrada per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, l'Ajuntament de Barcelona i l'Ajuntament de Palma, que té com a finalitat la projecció i difusió exterior de la llengua i la cultura catalanes en totes les seves expressions. Per al compliment dels seus objectius, l'Institut dona suport a les polítiques de relacions exteriors en l'àmbit cultural de les institucions consorciades.

Per tal d'acomplir aquesta finalitat, l'Institut té una plantilla prevista per l'any 2024 de 91 treballadors, distribuïts majoritàriament a la seu de Barcelona, amb efectius a l'exterior i personal desplaçat pel programa de residències Faber.

Per dur a terme les tasques corresponents dels diferents usuaris, així com per les necessitats de comunicació interna i externa, és indispensable utilitzar equipaments i sistemes informàtics, els quals requereixen, de forma permanent, d'un servei de manteniment i de suport. Per aquest motiu, l'Institut està interessat en contractar un servei de manteniment de les seves infraestructures TIC. L'adjudicació d'aquest contracte mitjançant un procediment obert és la manera idònia de satisfer aquesta necessitat, i al mateix temps busca promoure l'evolució de l'actual model del servei informàtic cap a un de més eficient i alineat amb l'entorn corporatiu de la Generalitat de Catalunya que faciliti a l'Institut l'adopció de les tecnologies que en cada moment

siguin necessàries per la transformació digital de la gestió de les seves activitats i de la seva imatge institucional.

A continuació es presenta breument l'abast dels principals canvis a realitzar en el servei de gestió de les infraestructures de l'Institut per donar suport a aquesta evolució digital.

Situació Actual del Model de Servei

La situació actual del model dels serveis TIC està caracteritzada per certs aspectes que afecten la seva eficiència, dels quals es destacarien els següents:

- Comunicació Informal i manca de registres: La presència física del personal contractat ha creat una dinàmica d'interacció informal amb el servei tècnic, amb poca documentació i manca de registre de les sol·licituds i incidències. Això pot resultar en una manca de traçabilitat i dificultat per avaluar l'eficàcia de les respostes a les necessitats de l'organització i, sobre tot, a la impossibilitat de detectar a temps accions de millora per la reducció d'aquestes incidències.
- Manca d'Instruccions operatives: L'absència d'un conjunt clar d'instruccions operatives dificulta una gestió eficaç i coherent dels recursos i serveis TIC. Aquesta manca de guies i procediments estandarditzats pot influir en la consistència de les respostes a les sol·licituds i incidències.
- Limitacions en el coneixement del personal contractat: Tot i comptar amb personal especialitzat que es troba físicament a les nostres instal·lacions, existeixen restriccions en els seus coneixements que estan relacionades amb la complexitat i l'abast de les infraestructures que s'han de gestionar. Això pot provocar que, tot i tenir una atenció ràpida per part d'aquest personal, els temps de resolució s'allarguin més del previst.

Cal destacar que aquesta situació no es un focus de insatisfacció del servei actual, però si que són característiques particulars que limiten la seva monitorització i evolució.

Particularitats fonamentals del nou model a desplegar

Amb la finalitat de superar aquestes limitacions dels serveis TIC de l'Institut, es necessita desplegar un nou model fonamentat en els següents principis:

- Potenciació de la resolució en primera instància: Es promourà la resolució de les incidències en primera instància des del **Servei d'Atenció a Usuaris (SAU-IRL)**, en primer nivell o segon nivell especialitzat, garantint una resposta ràpida i efectiva.
- Registrar tota l'activitat: Tota incidència o sol·licitud serà registrada a través d'una eina pròpia de l'Institut, permetent un seguiment precís i eficient de cada cas i, veient les particularitats d'aquesta activitat, l'estandardització de les solucions a proveir i una guia per l'usuari.
- Indicadors d'Activitat (KPIs) i Nivells de Servei (ANS): S'establiran indicadors clars per avaluar l'activitat del servei, així com els nivells de servei acordats per garantir la satisfacció d'usuaris i eficiència del servei, i que permetin analitzar l'evolució de l'activitat tant en cicles temporals com per unitats de negoci.

- A més, cal que els serveis prestats es recolzin de manera pràctica i contrastable en bones pràctiques com les definides a ¹ITIL o marcs de referència similars, considerant dins d'aquests marcs de referència:
 - Les propostes de millora continua, tant en els serveis com de les seves infraestructures
 - L'aplicació de les normes i eines de seguretat TIC definides per la Generalitat de Catalunya a través de la seva Agència de Ciberseguretat
 - El control de la configuració i el manteniment al dia de la CMDB²
 - El suport a la gestió del canvi dels nous processos a desplegar

Amb aquesta evolució del model de servei TIC de l'IRL, es vol assolir un alineament amb l'entorn corporatiu de la Generalitat de Catalunya, així com amb models estàndards del sector, com són els desplegats pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI).

3 TERMINI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació efectiva del servei anirà des de l'1 de gener de 2024 (o des de la data de signatura del contracte, si aquesta fos posterior) fins al 31 de desembre de 2024.

Si la signatura del contracte és posterior a l'1 de gener de 2024, es facturaran els dies de serveis efectivament prestats.

Possibilitat de pròrrogues i termini:

Es preveuen quatre pròrrogues de 2 mesos cadascuna a partir de l'1 de gener de 2025, fins a la data màxima del 31 d'agost de 2025.

4 CONTINGUTS DEL SERVEI

A continuació es detallen les activitats a contemplar en cadascun dels serveis a prestar per l'empresa adjudicatària :

4.1 Servei d'Atenció als usuaris

El servei frontal d'atenció a l'usuari/a (SAU), **que s'haurà de prestar en català**, té com a missió atendre totes les sol·licituds dels usuaris i vetllar per la resolució de les mateixes al més aviat possible en horari 12x5 sobre qualsevol infraestructura TIC que facin servir. Aquest servei, com a nivell 1 d'atenció als usuaris, té com a objectius: atendre, enregistrar, diagnosticar i **resoldre**

¹ Information Technology Infrastructure Library

² La CMDB (Configuration Management DataBase) és el sistema que permet registrar la informació de la infraestructura i gestió del servei mitjançant entitats anomenades CIs

el màxim de sol·licituds en la primera interacció. amb els usuaris; també ha de fer el seu seguiment, informant l'usuari/a de l'evolució i validant amb ell/a la resolució de totes les sol·licituds que s'adrecin via els canals de contacte que s'estableixin.

Funcions:

- Acompanyament i suport a l'usuari/a en la utilització de tots els serveis TIC de l'Institut.
- Acompanyament a l'usuari/a en la realització de peticions i si cal fer la tramitació d'aquestes.
- Registrar qualsevol sol·licitud o comunicació que l'usuari/a no hagi pogut fer en les eines de gestió que l'Institut posarà a la seva disposició. S'haurà d'informar a l'usuari/a del seu número de registre i s'ha de mantenir la informació actualitzada en cada una de les fases i estats de la gestió del tiquet fins al seu tancament definitiu.
- Realitzar les tasques del registre de cada tiquet, de la diagnosi, de la seva resolució i en cas de no ser possible, fer la seva assignació a nivells superiors fent el posterior seguiment de la seva evolució, validant amb l'usuari/a la correcta resolució i per tant el seu tancament.
- Per a l'anàlisi i la resolució tècnica s'haurà de fer servir un seguit d'eines de gestió, com per exemple, l'accés a l'inventari dels usuaris, la seva identificació i accés als seus dispositius remotament per poder resoldre les incidències sense desplaçament sempre que es pugui. L'objectiu és anar augmentant el nivell de resolució en primera interacció. En cas que no es pugui resoldre, o bé perquè no es disposen de procediments a aplicar o perquè la solució aplicada no ha funcionat, ha d'escalar les sol·licituds al nivell de suport que pertoqui, al suport presencial o a grups d'experts dins del mateix servei, o si s'escau, a altres proveïdors involucrats.
- Coordinar extrem a extrem la resolució de totes les sol·licituds. Seguiment de l'evolució de les sol·licituds per mantenir informat a l'usuari/a final de la seva evolució i previsió de finalització
- Seguiment de les sol·licituds que no hagin estat resoltes en el primer contacte per mantenir informat a l'usuari/a final de la seva evolució i previsió de finalització. En el cas de derivar les sol·licituds a altres proveïdors, haurà de fer el seguiment d'aquestes, dels temps de resposta fins a la seva resolució i validar el correcte tancament.
- Amb l'objectiu de maximitzar la resolució d'incidències dels usuaris quan aquests estan en contacte telefònic amb el SAU, però aquest suport frontal no disposa del coneixement o eines per resoldre-ho, l'empresa adjudicatària posarà a disposició d'aquest suport frontal eines (*hot transfer*, eines de col·laboració com el Teams, etc.) perquè, mantenint a l'usuari/a al telèfon o mitjançant transferència a un equip diferent del servei (per exemple tècnics de suport presencial), la incidència es resolgui durant la trucada.
- Suport en l'ús de l'equipament TIC i audiovisual en sales de reunions, sales de premsa, auditoris, aules de formació dels edificis. Resoldrà incidències, dubtes i configuracions d'aquests espais.
- Col·laborar en la gestió de l'inventari dels elements de la CMDB segons les responsabilitats definides, facilitant totes les dades sol·licitades. En cas de detecció d'errors d'inventari dels elements del servei, caldrà gestionar-ho per tal que es corregeixi.
- Escalar al Servei de Coordinació (detallat més endavant) les queixes reportades per l'usuari/a relacionades amb el servei prestat de qualsevol dels proveïdors involucrats.
- Detectar millores en l'autoresolució de l'usuari, i en la documentació de la gestió del coneixement.

- Detectar incidències repetitives per tal d'analitzar el seu possible tractament com a problemes.
- Comunicar, de forma proactiva o reactiva, als usuaris informant d'interrupcions o degradacions de serveis planificats o sobrevinguts.

És important que la gestió remota estigui establerta com a procés de millora contínua perquè d'ella depèn directament el grau de resolució en primera interacció que pot aplicar el servei de suport i, per tant, l'increment de satisfacció del servei per part dels usuaris. En la gestió remota de dispositius, **la manipulació de l'entorn de treball no es pot realitzar sense consentiment de l'usuari/a i en els casos de màxima seguretat amb la presència de l'usuari**. L'Institut, conjuntament amb l'adjudicatari, determinarà quin serà el procediment adequat.

4.2 Servei especialitzat i específic de gestió d'usuaris VIPs i de serveis crítics (GCV)

L'objectiu d'aquest servei és garantir el correcte cicle de vida dels tiquets de les incidències catalogades com a crítiques per al negoci (veure annex I.D Nivells de Servei), així com les sol·licituds d'usuaris identificats com a VIPs. En detectar una sol·licitud d'aquesta tipologia el SAU la traslladarà a un equip de l'empresa adjudicatària que serà qui lideri la seva gestió fins a la resolució. Aquest equip estarà format per tècnics amb un gran coneixement i especialització en cadascun de les infraestructures de l'Institut, sobre tot pel que fa a dispositius individuals i la seva configuració tant des del punt de vista funcional com de seguretat.

Aquest grup s'anomena GCV, Grup de Crítics i VIPs, i si és considerat necessari, disposarà d'una bústia única de correu electrònic i d'un telèfon propi solament disponible per aquest col·lectiu. Serà un servei amb disponibilitat de 24x7.

Aquest servei es prestarà amb els recursos del servei continu dimensionat correctament per tal de poder assolir les funcions assignades següents:

- Realitzar el seguiment extrem a extrem de totes les sol·licituds d'usuaris VIPs i de les incidències definides com a crítiques per l'Institut, per tal de garantir el correcte tractament en forma i temps dels tiquets assignats.
- Donar resposta a aquelles sol·licituds de servei que per la seva especial necessitat requereixin un tractament diferenciat, com poden ser serveis estacionals que són importants en períodes determinats o necessitats urgents per part de l'Institut, adequant els canals de comunicació i els temps de seguiment a les necessitats específiques amb un alt grau de coneixement de l'activitat de l'Institut, per garantir la màxima qualitat en el tractament dels tiquets identificats.
- El GCV garanteix l'estabilitat operativa del servei que presta el SAU, actuant sempre dins d'un marc definit i evitant que aquestes incidències interfereixin en el servei del SAU descrit en el capítol anterior.

4.3 Servei de suport presencial

L'objectiu principal dels serveis de suport presencial és atendre les sol·licituds que no s'hagin pogut resoldre en el suport d'atenció a l'usuari i/o requereixen la presència d'un tècnic.

Aquests serveis són aquells que es troben més propers a l'usuari/a i necessiten realitzar una actuació física davant del seu equipament, o s'ha d'actuar en alguna infraestructura TIC de l'edifici de forma presencial.

És un nivell expert de suport presencial als usuaris i per les infraestructures TIC de l'Institut, que s'encarrega d'assegurar la seva operativitat mitjançant desplaçament al lloc de l'usuari.

Aquest servei es podrà prestar amb tècnics de suport dedicats i per tècnics de suport amb mobilitat territorial quan així es requereixi, i formaran part del servei continu, dimensionat correctament per tal de poder assolir les funcions assignades.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels seus tècnics eines de comunicació i interacció que permetin que en casos puntuals el servei de suport presencial pugui interactuar online amb l'equip del servei d'atenció frontal (per donar-li suport mentre es manté a l'usuari/a en línia) o d'altres equips experts del servei o, fins i tot, amb l'usuari/a directament per aconseguir una reducció en els temps de resolució (reducció de les interaccions amb l'usuari/a i els temps d'espera).

El servei de suport presencial també disposarà de l'opció de sol·licitar-se sota demanda per donar cobertura a actuacions especials motivades per necessitats de l'Institut.

Funcions:

- Diagnosticar i resoldre les incidències del maquinari i el programari de l'entorn de treball dels usuaris que requereixin intervenció local, a petició dels equips de suport remot. I de la mateixa manera, per les incidències de connectivitat de la infraestructura i electrònica de xarxa d'àrea local que facilita l'accés als diferents dispositius de l'entorn de lloc de treball a la xarxa.
- Sempre que sigui possible, realitzar el suport funcional i tècnic de les sol·licituds mitjançant la connexió remota a la màquina de l'usuari/a. Es un suport tècnic expert que complementa el suport frontal en la gestió de les sol·licituds dels usuaris per tal de reduir el temps de resolució.
- Realitzar el suport tècnic al desplegament de nous sistemes d'informació d'acord amb les indicacions i la documentació proporcionada pels diferents proveïdors.
- Realitzar el suport a la gestió de canvis: ha d'estar informat de la realització i de l'impacte en el servei dels diferents canvis aplicats a les diferents infraestructures de l'Institut. La raó és que ha de vetllar per mantenir informat a l'usuari/a final de forma eficient i estar alerta per poder detectar possibles incidències derivades d'aquests canvis. És responsabilitat seva garantir la coordinació i comunicació cap a primer nivell i la detecció de possibles incidències relacionades amb la seva execució.
- Col·laborar amb l'institut en gestionar un estoc suficient de tots els elements necessaris dels entorns de treball com per exemple ordinadors, impressores, consumibles d'impressores, telèfons mòbils, tauletes, targetes SIM, llicències d'aplicacions, cables de connexió elèctrics, de xarxa o de dispositius, o qualsevol element necessari per a la correcta prestació del servei. I de la mateixa manera, un estoc de tots els elements de xarxa local, com switches, punts d'accés sense fils Wi-Fi, connectors, etc. Aquest material haurà d'estar disponible per tenir temps de reacció pràcticament immediats. Davant una incidència de qualsevol naturalesa, la

prioritat del suport presencial serà restablir el servei al més aviat possible, fent ús de l'estoc d'equipament disponible.

- Realitzar tasques d'instal·lació i configuració presencial de l'equipament de l'entorn de treball. Així com una breu formació bàsica de funcionament de l'equipament a l'usuari.
- Instal·lació i trasllat d'estacions de treball, instal·lació de pissarres i projectors, instal·lació d'impressores, configuració de mòbils i tauletes, substitució de consumibles d'impressores i altres equipaments, substitució d'equipament avariats, connexió física dels dispositius als punts de xarxa, assignació de cablejat de l'electrònica de xarxa als racks d'edifici i gestionar els armaris de connectivitat, comprovar la connectivitat entre els elements de la xarxa local i wifi. Comprovació del funcionament de la connectivitat WAN de l'edifici.
- Realitzarà actuacions sobre la configuració de programari, instal·lació i/o restauració de maquetes i programari necessari pel negoci que no estigui inclòs en la maqueta, arrencada i aturada d'equips, com servidors i elements de xarxa de les sales tècniques i de la infraestructura TIC de l'edifici.
- Realitzar les tasques de l'inventari dels elements del servei de l'edifici o edificis sota la seva cobertura a l'eina d'inventari de l'Institut. Ha d'alimentar i mantenir actualitzada la CMDB amb tots aquells elements que formin part del servei, assignant els elements de configuració a usuaris o espais dels edificis, incloent el servei de recollida i reciclatge d'equips obsolets. Cal recordar que en el cas de reciclatge s'ha de realitzar un esborrat segur de tots els dispositius que siguin reutilitzats o que es vulguin donar de baixa d'acord al marc normatiu de la Generalitat. En cas de baixa definitiva, cal aplicar els procediments de destrucció segura corporatius així com el lliurament d'un certificat que ho acrediti.
- Realitzar les tasques de l'inventari i documentació específiques de les xarxes d'àrea local dels edificis, incloent-hi a més dels elements del servei, també l'adreçament IP de tots els equipaments i dispositius connectats a la xarxa. Aquest inventari haurà de ser a la CMDB de l'Institut així com a les eines d'inventari específiques per a tal fi (esquemes de xarxa, plànols, fotos, actes, etc.).
- Habilitar zones de treball per nous usuaris que s'incorporin, la configuració inicial i els trasllats dins d'un mateix edifici seran coordinats per l'empresa adjudicatària garantint que l'afectació al servei és mínima i d'acord amb les directrius de la gerència de l'Institut.
- Els tècnics presencials han de deixar, quan connectin un nou dispositiu o facin un trasllat, el lloc de treball de l'usuari/a amb tot connectat correctament i amb tots els cables recollits de la millor manera.
- També s'inclou dins d'aquest servei la revisió i racionalització dels equips de reprografia (impressores, fotocopiadores i escàners), i la gestió dels equips multimèdia.

4.4 Servei de gestió i operació remota de les infraestructures, dispositius, xarxa local, eines i plataformes.

Aquest servei es prestarà amb recursos especialitzats (grup enginyeria TIC) per cadascuna de les tasques descrites i conformaran el 2º i 3er nivell del servei. Donat el reduït volum d'activitat, caldrà que l'adjudicatari disposi d'equips multidisciplinaris/multiclients que realitzin les tasques assignades, tant les planificades com les derivades de les diferents peticions i/o incidències que els hi puguin arribar.

Les funcions a realitzar per l'empresa adjudicatària es recullen en els apartats següents però cal que l'adjudicatari tingui la capacitat per adaptar-se a noves tecnologies i procediments de treball que l'Institut vagi desplegant en el transcurs d'aquest contracte.

4.4.1 Gestió, operació i manteniment d'eines i plataformes del lloc de treball

Dins d'aquest apartat s'emmarquen les activitats associades a les infraestructures del lloc de treball que, per sobre de tasques puntuals, ha de vetllar pel control de configuració de les mateixes, per la seva disponibilitat/rendiment i per la seva seguretat. Les principals tasques són:

- Administrar, operar i explotar totes les plataformes de lloc de treball de l'Institut que siguin necessàries per a la prestació dels serveis TIC assignats. Serà el responsable de totes les accions a realitzar en aquestes plataformes.
- Administrar tots els sistemes i servidors de l'entorn del lloc de treball, tals com: directoris de domini, antivirus, inventari, distribució de programari, gestió de dispositius, servidors d'impressió, virtualització d'estacions de treball, monitoratge, inclosos altres sistemes vinculats a entorn del lloc de treball (com servidors de control horari, servidors de cues, servidors que gestionen altres elements com RFID o QR, cartelleria digital, videowalls). El proveïdor és responsable de construir, implantar i administrar les solucions tecnològiques acordades per desplegar el servei.
- Serà el responsable d'operar el directori o directoris per prestar el servei i gestionar l'assignació i permisos dels usuaris als recursos d'infraestructura de l'entorn de treball, segons els usuaris i els perfils definits en el directori corporatiu.
- Gestionar els dispositius, les seves configuracions, maquetes i distribució de programari necessari amb les plataformes tecnològiques, aquestes han de permetre control i gestió remota fer totes les actuacions sobre els dispositius i el programari instal·lat.
- Preparar procediments i guies d'instal·lació de les maquetes, aplicacions i configuracions.
- Preparar procediments, guies d'actuació i eines automatitzades per al tractament i resolució d'incidències.
- Donar suport i formació a l'usuari/a en l'ús del programari i els serveis, al SAU i al servei presencial.
- Totes les activitats hauran d'estar registrades a l'eina o eines de tiqueting designades per l'institut. Les operatives genèriques o específiques del servei hauran d'estar correctament documentades i actualitzades per l'empresa adjudicatària a l'eina o eines que es defineixin per a la gestió documental, i també es reflectiran els canvis en l'inventari d'equipament a la CMDB.
- Referent a l'enginyeria de l'entorn de treball, haurà de:
 - Participar en el disseny d'arquitectures, eines i models de gestió, tant de serveis tecnològics individuals com d'integracions de serveis TIC a l'Institut.
 - Participar en l'homologació de components i solucions TIC, incloent-hi la recollida de requeriments, definició de bancs de proves i realització de tests i pilots de validació.
 - Participar en la documentació tècnica i de gestió dels serveis i solucions, i mantenir-la puntualment actualitzada.
 - Construir, testejar i mantenir les maquetes de l'entorn de treball i proveir la maqueta base als serveis de provisió de maquinari, optimitzant la utilització dels productes de base, d'ofimàtica i especialitzats mitjançant l'adequació de la tecnologia a les necessitats dels usuaris i dels recursos informàtics distribuïts. Comprovar, configurar

i validar el funcionament dels perifèrics i altres equips connectables a les estacions de treball, com telèfons mòbils, projectors, pissarres, etc.

- Preparar, testejar i validar les aplicacions i actualitzacions per tal que puguin ser lliurades a l'entorn de treball de diferents maneres segons la seva viabilitat (local, distribució d'aplicacions, virtualització d'aplicacions, aplicació remota, aplicació al núvol...). Col·laborar amb els equips de manteniment d'aplicacions per assegurar que es podran executar en l'entorn de treball (versions de programari base, navegador, empaquetables, etc.).
- Realitzar i automatitzar el desplegament de programari i la gestió de configuracions a totes les plataformes, tant d'ordinadors personals com de dispositius mòbils.

4.4.2 Gestió, operació i manteniment dels elements locals de xarxa

Pel que fa a les xarxes locals, l'empresa adjudicatària serà la responsable de la seva gestió i manteniment. Tindrà com a objectiu la gestió integral del conjunt d'infraestructures que conformen xarxes d'àrea local dels edificis definits a l'abast i que permeten la connectivitat local dels diferents dispositius de l'entorn de lloc de treball (racks, cablejats, switches, punts d'accés Wi-Fi, tallafocs, etc.). Les principals tasques són:

- Inclou tant la gestió i configuració dels aparells electrònics de xarxa exposats a l'annex I.C o d'altres que es pugui decidir incorporar, com la gestió de la xarxa d'àrea local (LAN), xarxa d'àrea estesa (WAN), xarxa sense fils (WIFI) i serveis de comunicacions de dades, garantint en tot moment la disponibilitat i seguretat del servei.
- Utilització de totes les eines necessàries per poder prestar el servei (inventari, monitoratge, reporting, desplegament i backups, llicències, manteniments, logs, etc.). L'adjudicatari serà el responsable de garantir que les eines tenen, dins els seu abast, tota la planta gestionada.
- Definició dels procediments de gestió, manteniment i monitoratge tant interns com per tercers.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir inventariats tots els equipaments d'estoc a les eines del servei.
- Operació i control de la xarxa, incloent-hi totes les funcions de suport operatiu per al correcte funcionament, monitorització del tràfic i disponibilitat dels enllaços.
- Col·laboració i assessorament en tasques d'optimització de la xarxa en aspectes d'eficiència i costos.
- Configuració i establiment de connexions VPN, en el cas que l'usuari/a extern requereixi l'accés a la xarxa interna i als servidors principals de l'Institut.
- L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar els serveis de DNS, DHCP i AAA locals a les seus on es dona el servei de gestió LAN incloses a l'abast.
- Gestió de la interconnectivitat amb totes les oficines exteriors de l'Institut.
- Crear i mantenir un inventari d'adreçament IP de tots els elements presents a les xarxes locals de cada seu segons les directrius definides per CTTI.
- Implementar la seguretat de l'entorn de treball d'acord amb les polítiques i directrius definides per l'Agència de Ciberseguretat de la Generalitat.
- Gestionar l'obsolescència i la renovació tecnològica del maquinari i del programari, quan s'arribi al final de la seva vida útil o del període de manteniment.
- Garantir la integració de les estacions de treball amb les eines de gestió centralitzada de configuració dels dispositius (SCCM, WSUS, consoles antivirus, etc.).

- Posar els mitjans per assegurar que els equips objecte del contracte no tenen vulnerabilitats i, en cas de tenir-ne, establir els plans d'acció per la seva correcció en els terminis que estableixen els ANS i el marc normatiu de la Generalitat de Catalunya.
- Tots els resultats de les anàlisis de seguretat portats a terme per l'Agència seran bolcats al Portal de Seguretat de l'Agència de Ciberseguretat, des d'on l'empresa adjudicatària en podrà fer el seguiment.
- Serà el responsable de gestionar, planificar i implementar els plans de renovació d'equipament, coordinant les tasques del suport presencial i del servei de provisió.

4.4.3 Gestió, operació i manteniment de les eines i plataformes associades a l'explotació de sistemes i infraestructures informàtiques del CPD

Té com a funció principal la supervisió, gestió i resolució d'incidències, principalment en remot, de tota la infraestructura informàtica del CPD de l'Institut, que dona servei als usuaris i a les seves aplicacions.

Aquesta infraestructura, la que principalment es troba instal·lada en una sala tècnica de l'edifici on resideix l'Institut actualment, està formada actualment per servidors de Correu, Active Directory, Virtualització VMWARE, Web, Linux, equipament de xarxa i comunicacions, equips de back-up, SAI, programari de seguretat, antivirus i anti-spam, i inclou les plataformes Windows Server, Exchange Server, Linux Ubuntu Server, Apache, VMWARE, ORACLE, MySQL, TOMCAT, utilitzades pels servidors (veure detall en annex I.B i I.C).

Per tant, aquest servei de gestió ha d'assumir les següents funcions:

- Monitorització i control dels servidors (rendiment, programari, etc..).
- Manteniment de la documentació relativa als procediments operatius.
- Gestió de permisos i accessos als recursos dels sistemes, garantint la seguretat segons els estàndards i directrius de l'Institut.
- Actualització dels sistemes operatius i programari de seguretat, renovació de llicències i generació de la documentació necessària que reflecteixi els canvis realitzats.
- Instal·lació i configuració de noves aplicacions i/o eines d'ús general d'acord amb els requeriments establerts per la gerència de l'Institut, l'empresa de desenvolupament i conforme al protocol establert per l'Institut per la posada en producció de nou programari.
- Gestió de l'emmagatzematge de dades. Planificació de la capacitat operativa del sistema. Optimització del rendiment dels sistemes.
- Manteniment dels equips i gestió de garanties remetent la incidència si s'escau, a l'empresa subministradora.
- Manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma.
- Col·laboració i assessorament tècnic a l'equip de desenvolupament per la implementació i posada en funcionament de nou programari vinculat a nous projectes de gestió de l'Institut (gestió documental, administració electrònica etc..).
- Consultoria en processos d'optimització de plataformes servidors.
- L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la realització i supervisió de les còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades de l'Institut, d'acord amb la política de seguretat establerta i la normativa de l'administració de la Generalitat de Catalunya.

- Referent a la instal·lació del CPD, l'adjudicatari assumirà l'operació i gestió tècnica de sistemes, realitzant el control, monitorització i operació de les consoles dels servidors, la monitorització del rendiment on-line i la resolució de problemes inherents al procés informàtic. Cal destacar les tasques següents:
 - Planificació i control d'exploració, que inclou la realització de treballs, i la generació de la documentació necessària.
 - Operació dels sistemes de Producció.
 - Verificació del correcte funcionament del CPD mitjançant la revisió dels logs generats pels sistemes operatius, les aplicacions i els processos.
 - Reinici de servidors, elements de xarxa i comunicacions.
 - Generació d'informes del servei.
- Dins d'aquesta operació i gestió del CPD, cal incloure un servei de guàrdia que consistirà en una bossa de tres serveis extres a l'any, per al cas que es produeixi un tall elèctric (imprevist o planificat) i que existeixi la necessitat de reiniciar els servidors. Les tasques a realitzar en el cas que es produeixin aquestes actuacions són les següents:
 - Si és una activitat planificada, realitzar l'aturada ordenada de tot l'equipament afectat, tenint sempre a mà la darrera versió dels diferents procediments per restaurar aquestes infraestructures
 - Si fos una fallida de la llum (tall general, problema magneto...), caldrà actuar per mirar de restablir el subministra elèctric. En cas de que no sigui possible, posar-se en contacte amb l'empresa de manteniment de la línia de baixa tensió d'urgències.
 - Una vegada restablert aquest subministrament de corrent:
 - Iniciar els hosts virtuals i les cabines de backup
 - Revisar que els racks de xarxa i comunicacions iniciïn correctament (revisar connectivitat de les diferents línies)
 - Iniciar les màquines virtuals, revisar que els serveis (telefonía, correu, internet i diferents aplicacions internes) funcionin correctament
 - Aquest servei, en cas de ser planificada la intervenció, es realitzarà fora de l'horari de l'Institut (de dilluns a dijous, a partir de les 20.00 hores fins les 8 hores de l'endemà, divendres a partir de les 19.00h, caps de setmana i festius).

4.4.4 Suport oficina virtual

Aquest servei comprèn l'execució de les tasques següents:

- Gestió dels subdominis `oficinavirtual.llull.cat` i `oficinavirtual-d.llull.cat`
- Seguiment sobre el rendiment de les màquines `oficinavirtual.llull.cat` i `oficinavirtual-d.llull.cat` pel taulell de control de Swpanel.
- Gestió d'usuaris, contrasenyes, bases de dades i comptes FTP sobre aquests subdominis pel taulell de control de Swpanel.
- Gestió de les peticions per part de l'empresa de desenvolupament sobre aquestes amb el hosting.
- Interlocució entre l'Institut i el hosting.
- Reunions periòdiques amb el proveïdor del hosting pel seguiment de les màquines, noves propostes, migracions.
- Suport i consultoria en el procés de migració cap a nous aplicatius i/o entorns de gestió de l'administració electrònica, segons instruccions de la gerència.

4.5 Servei de coordinació a l'Institut

Aquest servei ha de ser el referent davant dels responsables dels serveis TIC de l'Institut com a màxim responsable de la coordinació i seguiment de l'entrega dels serveis anteriorment detallats, actuant com a interlocutor i proposant millores en els serveis i els processos. Per tal d'entendre la seva funció, es presenten les tasques principals a considerar:

- Responsable de la detecció proactiva/reactiva de problemes en base a l'anàlisi de les incidències tractades per part del nivell 1 (SAU i/o Presencial).
- Responsable de proposar millores en els components del servei, metodologies, eines i solucions que es puguin implementar per tal de millorar-ne l'entrega i percepció del servei a l'usuari/a final.
- Encarregat de liderar, dins l'equip dels serveis objecte d'aquesta contractació, la implementació dels plans de millora, transformació, noves solucions i noves eines, operatives, procediments i gestions que l'Institut posi a la seva disposició per a la gestió del servei.
- Analitzar les dades de volumetries i tendències del tiqueting amb l'objectiu de millorar el servei.
- Realitzar els informes requerits per l'Institut per tal de fer un seguiment efectiu dels serveis descrits anteriorment, incloent els derivats de queixes i/o interrupcions del servei.
- Realitzar propostes d'evolució tecnològica, nous productes, serveis, processos de manera continua orientada a l'usuari. Aquestes propostes incorporaran les darreres tecnologies de cara a afavorir l'autogestió de l'usuari/a al seu entorn de treball.
- Coordinació amb els Responsables de Seguretat de la Informació (RSI) de l'Institut per la mitigació/tractament de riscos de seguretat.
- Coordinació operativa amb l'equip de resposta a incidents i amb el SOC de l'Agència de Ciberseguretat davant incidents o possibles amenaces de ciberseguretat que afectin a l'Institut.
- Lliurament d'evidències a l'Agència de Ciberseguretat per la gestió i investigació d'incidents de seguretat, suport per l'aplicació ràpida de mesures de protecció i contenció davant amenaces o ciberincidents, disposar d'informació vinculada al dispositiu, etc.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que presta serveis a l'Institut passin per un pla de formació i conscienciació en matèria de ciberseguretat, amb especial focus en el marc normatiu de la Generalitat i els procediments operatius que li siguin d'aplicació.

4.6 Servei de gestió del coneixement i gestió del canvi

Aquest servei ha de garantir la qualitat i fomentar la millora continua del servei mitjançant diverses iniciatives, com ara l'elaboració de documentació, o a través del **foment i promoció del coneixement per part dels usuaris**, així com per part del propi equip de l'adjudicatari que participi en la gestió dels serveis TIC de l'Institut.

Aquest servei es prestarà amb els recursos del servei continu dimensionat correctament per tal de poder assolir les funcions assignades següents:

- Gestió documental de les operatives dels serveis gestionat. Responsables d'elaborar i mantenir actualitzada tota la documentació de la gestió del servei, procediments, processos, instruccions operatives i tota aquella documentació necessària per a que tots els nivells de l'entrega de servei treballin de forma coordinada.
- Gestió documental de la informació als usuaris: creació i actualització de la documentació publicada als usuaris segons les directrius de l'Institut. Responsable de la informació de la KMDB3 de l'eina de gestió de serveis TIC i que estarà publicada pels usuaris via el portal autoservei o altres eines de consulta de l'usuari
- Creació i actualització de la informació destinada a la consulta dels usuaris. Es podrà requerir la creació de píndoles informatives i formatives amb formats de vídeos o presentacions de power points o pdf., i sempre amb l'objectiu de millorar els temps de resolució de les sol·licituds dels usuaris i fomentar l'auto resolució.
- Responsables de fomentar i garantir que tota l'entrega de servei treballi amb les eines internes i aquelles que l'Institut posi a la seva disposició i que tots tinguin el coneixement necessari sobre la tecnologia, dispositius, equipaments, eines, processos i altres per garantir l'operació del servei i el suport a l'usuari.
- Amb la doble vessant de gestió del coneixement i gestió del canvi, haurà de participar activament a les sessions d'activació de nous serveis, lliurament de projectes que es posin en producció i qualsevol altre que tingui afectació sobre el servei, ja sigui per canvis en les operatives ja actives o per la posada en marxa de nous serveis i operatives associades a aquests.
- Utilitzant els materials i indicacions de l'Agència de Ciberseguretat, impartir sessions formatives (presencials i virtuals) de ciberseguretat als usuaris i professionals vinculats a l'Institut per assegurar que aquests puguin treballar de forma segura, i ser conscients dels riscos de seguretat als quals estan exposats. Aquest procés serà tant recurrent i puntual per projectes de desplegament de noves solucions de seguretat (per exemple, doble factor d'autenticació, certificats de xifrat del correu, etc.).
- En aquesta línia, responsables de distribuir el material de ciberseguretat elaborat per l'Agència de Ciberseguretat (píndoles, manuals, vídeos, guies ràpides, etc.) als usuaris de l'Institut utilitzant els canals més adients (intranet de l'Institut, correu, portal de l'Agència de Ciberseguretat, etc.) per garantir un bon ús dels dispositius i de la informació del lloc de treball.

4.7 Serveis de qualitat i auditoria del servei

La finalitat d'aquest servei és mesurar, analitzar i reportar la qualitat del servei adjudicat. Aquest servei es prestarà amb els recursos del servei continu dimensionat correctament per tal de poder assolir les funcions assignades.

Pel que fa a les auditories de qualitat, seran necessàries com a mínim auditories de dues tipologies:

- Realitzades per la mateixa empresa adjudicatària, periòdiques i puntuals sobre totes les parts del servei. L'empresa adjudicatària presentarà i lliurarà els informes d'auditories internes realitzades amb la periodicitat que es pacti amb l'Institut. Exemples de parts del servei a

³ Knowledge Management Data Base

auditar per la mateixa empresa adjudicatària són: qualitat de l'atenció telefònica de tots els agents del servei en referència al tracte a l'usuari, el coneixement de les operatives i procediments que fan referència a les eines per part dels agents, qualitat de l'inventari dels elements dels usuaris a les eines, qualitat de l'entrega de servei per part dels tècnics. Aquest servei es prestarà amb els recursos del servei continu dimensionat correctament per tal de poder assolir les funcions assignades.

- Planificades per l'Agència de Ciberseguretat (GDPR, ENS, Marc normatiu, tècnica) per verificar el compliment dels requisits de seguretat de l'empresa adjudicatària, del servei prestat i nivell de compliment del marc normatiu de seguretat de la Generalitat. Concretament, es podrien dur a terme:
 - Auditoria GDPR/ENS/Marc Normatiu: lliurament de les evidències en temps i forma.
 - Auditoria tècnica: lliurament d'un equip tipus amb totes les polítiques i mesures de seguretat desplegades per la seva avaluació.
 - Auditoria de xarxa (LAN/WIFI): anàlisi de seguretat de la xarxa LAN o WIFI (configuració, ports oberts, vulnerabilitats, equips de comunicacions, protocols de comunicacions, etc.)
 - Auditoria d'aplicacions de l'entorn del lloc de treball: revisió del grau d'actualització de les aplicacions.

4.8 Servei de seguretat

Adicionalment als requeriments de seguretat inclosos en la descripció de cadascun dels serveis vinculats a l'entrega de serveis, en aquest apartat es remarquen aquells requeriments de seguretat que són transversals a tots ells i de major rellevància.

A tal efecte, durant els tres primers mesos del servei, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar i presentar un pla de treball inicial (Pla de Seguretat) per desplegar els serveis de seguretat descrits en l'annex I.E que, conjuntament amb l'Institut, s'acordin com més crítics. Aquesta revisió i ampliació del Pla de Seguretat, es farà amb caràcter trimestral i sempre tenint present el principis de l'annex referit.

Aquest pla de seguretat s'utilitzarà per fer el seguiment de l'evolució del desplegament, així com per incorporar tot allò que es vagi desenvolupant durant l'execució del contracte. Al final del contracte o de les seves pròrrogues, caldrà lliurar un informe (memòria) sobre l'assoliment d'aquest pla incorporant les accions desenvolupades.

Per tant, amb aquest pla de seguretat es busca:

- La incorporació al model de compliment normatiu de la Generalitat, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat per tal d'assolir el compliment del Marc Normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya (en endavant, marc normatiu de seguretat) i la legislació i estàndards vigents⁴ en tots aquells aspectes relatius a la seguretat.
- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als que estan exposats els sistemes d'informació i processos objecte del contracte, així com l'adopció

⁴ Els estàndards vigents es podran consultar al portal de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat: <https://portal.cesicat.cat> (àrea pública).

del model d'arquitectura de ciberseguretat i el desplegament del perímetre de ciberseguretat definits per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

- La coordinació i integració operativa segons el model operatiu de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, amb els diferents serveis de prevenció, detecció, protecció i resposta de l'oficina QA de Ciberseguretat i l'Agència de Ciberseguretat per fer front a situacions d'amenaça o davant incidents de seguretat que afectin als actius objecte del contracte.
- Que l'empresa adjudicatària sigui coneixedora en tot moment de les principals amenaces de seguretat que poden afectar el lloc de treball, amb la finalitat d'implantar les mesures pertinents per fer-hi front i reduir el nivell d'exposició i de risc a un nivell acceptable pel negoci.
- Atesa la naturalesa canviant de les amenaces de seguretat, la pròpia evolució tecnològica i els canvis que es puguin produir en la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar els controls, les mesures de seguretat i el servei prestat per fer front a aquestes noves amenaces, als canvis tecnològics i als canvis en la forma de desplegar el servei que es puguin esdevenir durant l'execució del contracte. De forma general, és fonamental que les mesures de seguretat a desplegar permetin fer front a, com a mínim, amenaces del tipus:
 - Robatori d'informació, amb el posterior impacte al negoci i legal (com la RGPD).
 - Intrusió als equips, canvis de configuració/seguretat per agafar-ne el control. Per exemple, pel desplegament de codi maliciós o connexions C&C que permetin controlar l'equip remotament, desplegament de software espia (spyware), software d'actualització maliciós (rogue security software).
 - Ús de mecanismes d'identificació i autenticació insegurs. En aquest cas, l'ús de contrasenyes febles o l'ús de contrasenyes corporatives en entorns no corporatius, podria facilitar l'accés per part d'un atacant.
 - Robatori de credencials dels usuaris. Per exemple, per l'enviament de phishing als usuaris.
 - Pèrdua o robatori dels equips, que pot implicar l'accés a informació confidencial o sensible guardada a l'equip.
 - Explotació de les vulnerabilitats dels equips de lloc de treball. Per exemple, vulnerabilitats del sistema operatiu, dels servidors (AD, Printing, concentrador VPN, etc), que poden derivar en altres amenaces.
 - Interceptar el tràfic de xarxa per la captura d'informació que s'envia des de o cap als llocs de treball (DNS spoofing, HTTPS spoofing, WIFI hacking, SSL hacking, entre altres).
 - Accés a la xarxa de la Generalitat aprofitant les vulnerabilitats dels equips. Els atacants podrien aprofitar les vulnerabilitats dels equips (VPN, directoris actius obsolets, sistemes operatius sense suport, etc.) per accedir a la xarxa corporativa amb la finalitat de portar a terme un atac informàtic de més envergadura.
 - Denegació dels serveis de DNS i DHCP.
 - Incompliment legal. Per exemple, incompliment de la RGPD per accés a dades personals dels usuaris (robatori de credencials dels directoris actius de lloc de treball, per exemple).
 - Provocar una denegació del servei de lloc de treball. Per exemple, xifrat dels equips (ransomware), infecció de la xarxa, atac informàtic dirigit, etc.
 - Accés a la xarxa de lloc de treball i als equips per part d'administradors no autoritzats o per un ús il·legítim. Ús no autoritzat de recursos.

- Errors dels administradors del servei. Per exemple, configuracions errònies, mesures de seguretat mal aplicades, etc.
- Accessos remots no controlats per fer el manteniment dels equips. Els atacants podrien aprofitar mecanismes d'accés remot febles (per exemple, VPN amb contrasenyes febles, RDP activat sense control, ús de eines de control remot vulnerables, etc.).
- Enginyeria social per accedir a informació confidencial del personal que presta el servei.

Aquest servei (redacció i seguiment del pla de seguretat) es prestarà amb els recursos del servei continu dimensionat correctament per tal de poder assolir les funcions assignades, si bé l'execució dels projectes que es deriven del pla s'hauran d'executar amb els recursos addicionals especialitzats que s'acordin amb l'institut.

5 DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

5.1 Mitjans humans

Per la prestació del servei, i considerant el parc i l'activitat detallada en:

- Annex I.A Inventari i activitat
- Annex I.B Sistemes operatius i programari
- Annex I.C Equipament del centre de procés de dades (CPD'S)
- Annex I.D ANS dels serveis

S'ha estimat que les hores que es consumiran d'aquests serveis serà equivalent als FTE's (1.750 h/any) següents:

SERVEI	FTEs	Hores Anuals
SAU-IRL	0,34	595
Servei Presencial	1	1750
Servei Gestió Infraestructures	0,49	860
Qualitat / Seguretat	0,17	300

L'empresa adjudicatària assignarà els tècnics necessaris considerant aquests requeriments mínims:

- Pel servei de SAU i Suport Presencial es demana un mínim de dos anys d'experiència en llocs similars, amb bons coneixements en les eines i productes estàndard d'usuari final (Windows, Office, Android, etc...), i amb especial sensibilitat amb el tracte a usuaris.
- Pels serveis de gestió sistemes, xarxes i infraestructures, es demana un mínim de quatre anys d'experiència en llocs similars, i amb coneixements amplis de les plataformes i servidors que s'utilitzen a l'Institut (Windows Desktop, Windows Server, Exchange Server, Linux Apache, VMWARE, MySQL, TOMCAT i especialment en l'administració de base de dades

ORACLE), així com coneixements amplis de gestió i configuració de xarxes, equips de comunicacions, routers i switches.

Pel que fa referència al Servei Presencial, i a efectes d'eficiència i qualitat del servei, aquest suport el prestaran els mateixos tècnics durant el temps que duri el contracte. En períodes de vacances, baixes o faltes d'assistència de més d'un dia dels tècnics del servei presencial, l'empresa adjudicatària haurà de substituir-los per personal amb la mateixa qualificació professional i experiència i estarà obligada a comunicar les dades de persona designada a l'Institut.

L'Institut podrà demanar el canvi d'aquests tècnics del servei presencial sobre la base de la qualitat, la productivitat i la relació amb els usuaris, amb un preavís de 15 dies. De la mateixa forma, l'empresa adjudicatària també pot proposar el canvi dels tècnics assignats a l'Institut amb un preavís de 15 dies i justificant el motiu del canvi. Sempre que es produeixi un canvi de tècnic, haurà de coincidir amb l'anterior almenys 5 dies, per poder fer el traspàs de la informació referent al servei.

Caldrà preveure que, sempre que les circumstàncies associades a les tasques a realitzar així ho requereixin, el personal del servei de gestió sistemes, xarxes i infraestructures s'haurà de desplaçar a la seu de Barcelona, prèvia comunicació a l'Institut, per tal de gestionar la seva ubicació i la disponibilitat dels mitjans auxiliars necessaris (taula, cadires, etc.).

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la formació continuada de tots els tècnics assignats (tant de primer com de segon nivell) per tal que portar a terme la correcta realització dels serveis que es contracten i la seva evolució.

5.2 Àmbit i horari de cobertura del servei

Els horaris de cobertura mínima per la prestació dels diferents serveis es detallen a continuació:

- Servei de SAU i servei de gestió i operació remota de les infraestructures (12 mesos/any):
 - Horari de 8h a 20h tots els dies laborables segons el calendari festius de la província de Barcelona
 - Atendrà tant les trucades dels usuaris de les oficines centrals de la seu de l'Institut a Barcelona, com les trucades de les diferents delegacions i personal desplaçat
- Servei Presencial (11 mesos/any – Agost inactiu):
 - De Dilluns a Dijous: de 9h a 15h i de 16h a 18h
 - Divendres: de 9h a 15h
 - Aquest servei solament es prestarà a les oficines que l'Institut té a Barcelona. Si calgués algun desplaçament a altres instal·lacions, aquest seria prèviament planificat amb l'adjudicatari d'aquest servei.
- Servei gestió Crítics i Vips (12 mesos/any):
 - Cal tenir capacitat per donar cobertura de 24x7 a usuaris VIP que, tot i que la seva activitat la realitzen principalment a les oficines de Barcelona, també se'ls hi poden presentar incidències TIC a desplaçaments que fan arreu del món.
 - També cal tenir capacitat per incrementar puntualment el servei presencial a les oficines de l'Institut davant d'acumulació d'incidències que afectin a processos crítics d'activitat que es donen cíclicament (grans esdeveniments, generació de

nòmines, tancament convocatòries, etc...). A tall orientatiu, aquests processos venen a ocupar uns 150 dies a l'any.

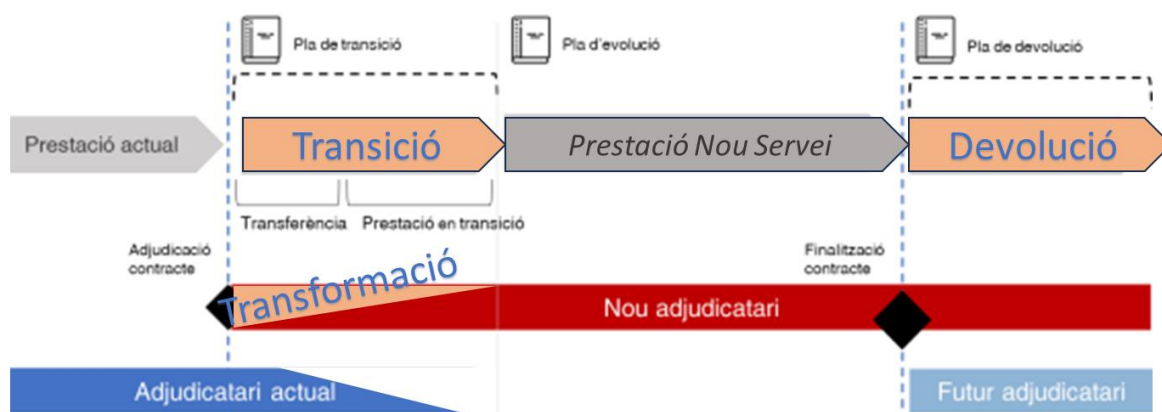
- Per la resta des serveis detallats en aquest plec, en tractar-se de components de gestió i coordinació, no es fixa cap horari concret, però sí que cal disponibilitat per desplaçar-se puntualment a les oficines de l'Institut per participar en reunions de seguiment, presentació d'iniciatives de millora, etc...

6 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

En aquest capítol es dona una explicació de les fases per les que passarà el cicle de vida del contracte objecte d'aquest plec. Concretament, es consideren com a fases d'aquest cicle de vida les següents:

- La fase de Transició (si hi ha canvi proveïdor)
- La fase de Transformació
- La fase de Prestació del Nou Servei
- La fase final de Devolució

En el següent esquema (no proporcional a les durades previstes) es presenta la seqüència d'aquestes fases:



En el següents apartats es donen explicacions de les particularitats de cadascuna d'elles, a excepció de la fase de prestació del nou servei, detallada àmpliament en els capítols anteriors.

6.1 Transició del servei entre proveïdors

És el període que va des de l'adjudicació del contracte a un nou proveïdor fins a l'estabilització dels serveis en els nivells que el prestador sortint els estava donant prèviament. Per tant, té per objectiu donar continuïtat al servei existent, desenvolupant les activitats necessàries per assumir el coneixement i minimitzant l'afectació d'aquest traspàs.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada per l'Institut.

Durant la fase de transició es diferenciarien dues etapes:

- **Transferència:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual per planificar les tasques de traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació. Durant aquesta fase, l'actual adjudicatari continuarà prestant el servei. La transferència entre proveïdors serà responsabilitat del proveïdor entrant, tot i que el proveïdor sortint ha de col·laborar perquè, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei. Per garantir aquesta col·laboració, l'Institut supervisarà els processos de transferència del coneixement que han d'incloure, almenys:
 - Assignació de recursos. El proveïdor entrant ha de comunicar a l'organització amb què proporcionarà el servei, així com l'assignació de recursos i confirmació de rols, tasques i responsabilitats necessàries per a la prestació del servei.
 - Formació específica i formal per a l'assumpció del servei. Aquesta formació serà proporcionada pel proveïdor sortint segons les condicions que hagi acordat amb el proveïdor entrant del servei i sota la supervisió de l'Institut.
 - La documentació necessària per a l'assumpció del servei ha de ser proporcionada pel proveïdor sortint. És responsabilitat del proveïdor entrant identificar, demanar i recopilar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei (documentació dels equips, sistemes i aplicacions, documentació tècnica, procediments d'actuació, entre d'altres). En aquells casos en què no hi hagi documentació prèvia necessària per prestar el servei, el proveïdor haurà de planificar i executar la seva elaboració, d'acord amb l'Institut i sense cost addicional.

La temporització d'aquesta transferència entre proveïdors es regiria segons les directrius següents:

- Presa de contacte: Es tracta d'una fase de durada curta que no ha d'excedir els cinc dies hàbils i que només es podrà prolongar en casos excepcionals (per exemple, per limitacions temporals en la implantació d'infraestructura o altres temes logístics). En aquest cas, se superposarà amb la fase de desenvolupament de la transferència, encara que sempre haurà de finalitzar abans de la transferència de responsabilitat. El proveïdor entrant haurà d'agilitzar, en aquest cas, la realització de totes les tasques associades per assegurar la consecució en temps de les fites planificades.
- Desenvolupament de la transferència de coneixement: L'objectiu d'aquesta fase és el traspàs dels elements bàsics i imprescindibles entre el proveïdor sortint i l'entrant per a la prestació del servei, i amb una durada no superior a quatre setmanes.

Un cop finalitzada la transferència, el proveïdor sortint finalitza les seves responsabilitats i és el proveïdor entrant l'únic responsable del servei a tots els efectes.

- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans tal i com ho feia el proveïdor sortint, i passa a ser l'únic responsable de la prestació del servei. Aquesta prestació del servei no es pot veure afectada pel Pla de Transformació que es detalla més endavant.

Per assegurar una transició fluida i la continuïtat dels serveis, el proveïdor entrant es compromet a contractar els serveis del proveïdor sortint durant la fase de transferència del servei⁵. Aquesta

⁵ Cost mensual actual de 7.460 € s/IVA inclòs en import licitació

cooperació entre proveïdors té com a objectiu assegurar que no hi hagi interrupcions significatives en la prestació dels serveis de manteniment TIC i que es mantingui la qualitat i la eficiència dels serveis durant aquesta transició."

6.2 Pla de transformació del model de servei

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de transformació del model actual al nou model de servei seguint els principis descrits en el capítol 2 d'aquest plec, pla que haurà presentar les característiques següents:

- La durada del pla de transformació no excedirà, en cap cas, el termini màxim de tres mesos des de la data d'adjudicació.
- El pla de transició ha de garantir que no hi haurà cap interrupció del servei i per tant, ha de plantejar tots els mecanismes necessaris de traspàs d'activitats, desplegament eines, gestió de canvi, formació als usuaris, etc....
- Per a cadascuna de les tasques a dur a terme en aquest pla de transició, s'haurà de detallar:
 - Les dates d'inici i fi de totes les tasques, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.
 - Planificació de la incorporació de recursos humans i materials al servei. Al respecte, es valorarà la disponibilitat per part dels licitadors de poder disposar d'una eina temporal de suport al SAU pel registre de l'activitat. L'objectiu de l'Institut és disposar d'una eina pròpia, però la seva selecció i desplegament es preveu a partir del segon trimestre del 2024.
 - Pla d'activació de cada servei, explicant l'impacte percebut per l'Institut i els plans de gestió del canvi associats.
 - Identificació de riscos principals i el seu pla de resposta.
 - Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes al moment en què el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.

Les empreses interessades en licitar que tinguin dubtes en relació amb el model actual de prestació de serveis podran plantejar les qüestions pertinents. Per tal de mantenir la transparència i igualtat entre els licitadors, l'Institut publicarà totes les preguntes i respostes a l'espai "anuncis" de la PSCP.

6.3 Pla de devolució del servei a la finalització del contracte

El licitador haurà de presentar un pla de devolució del servei detallat, que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts i les condicions en que es realitzarà aquesta devolució a la finalització del contracte objecte d'aquest plec.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb

els de prestació del servei, sense cost adicional per l'Institut. Això ha de permetre licitar novament el servei en igualtat de condicions per a tots els licitadors que es vulguin presentar, evitant que l'empresa sortint pugui fer un mal ús de la seva posició de domini a la finalització del contracte.

Els objectius que es pretenen assolir amb el pla de devolució són:

- Garantir l'adequada transferència de coneixement sobre els usuaris, serveis, infraestructura i model de gestió vigents al proveïdor receptor.
- Assegurar la nul·la afectació al servei dels usuaris en el procés de devolució, mantenint el nivell de servei acordat i indicat en els Acords de Nivell de Servei (ANS).
- Ajustar els temps associats a la transferència de la infraestructura, dels serveis i de la seva gestió a la nova empresa homologada en els terminis prefixats.
- Per tal d'evitar que el proveïdor que estigui prestant el servei pugui fer un mal ús de la seva posició de domini a la finalització del contracte, estarà obligat a:
 - Utilitzar tecnologies i sistemes que no dificultin o impedeixin, a una nova empresa homologada, la continuïtat del servei i la seva gestió i explotació.
 - Facilitar tota la documentació, tant tècnica com administrativa, necessària per a realitzar el traspàs del servei, en un termini màxim de quatre setmanes després de la seva sol·licitud.
 - No dificultar el procés de canvi, ni degradar els ANS durant el procés de transició.

Al respecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un pla de devolució del servei en què hauran de concretar les activitats de transferència del servei i del coneixement a un tercer proveïdor a la finalització del contracte.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà de tres mesos des de la notificació oficial d'expiració o cancel·lació, total o parcial del servei. La durada concreta dependrà de la complexitat de cada servei. L'Institut es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.
- L'empresa adjudicatària haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a terceres parts tant de serveis subcontractats, com de garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb les empreses implicades.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operacions i projectes en curs i que, com a mínim, descriurà:
 - L'assistència, la formació i la documentació sobre els procediments de negoci o sistemes de l'Institut a la nova empresa adjudicatària.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat en la provisió del servei per l'empresa sortint.
- El pla de devolució ha de garantir que no es causa cap discontinuïtat en el servei ni en els seus nivells de qualitat.

Un cop finalitzat el procés de devolució del servei el proveïdor sortint haurà de prestar a l'Institut, dins del servei i terminis de la garantia establerta per l'adjudicació, serveis d'assistència, sense cost adicional, per resoldre les deficiències i/o mals funcionaments imputables a la seva actuació mentre hagi estat al capdavant del servei.

7 PROCEDIMENT D'AVUACIÓ I CONTROL

El/la responsable del servei de l'Institut acordarà un calendari de reunions mensuals amb el/la Coordinador/a del servei de l'adjudicatari a l'efecte de controlar periòdicament l'execució del serveis prestats i de la satisfacció dels usuaris de l'Institut. En aquesta reunió es procedirà a l'examen i revisió del compliment de totes les condicions d'execució del contracte fixades en aquest plec a partir del informe mensual que, entre altres, ha de presentar una relació d'incidències i peticions gestionades i del nivell de compliment dels ANS associats a ser possible segmentades per àrea de l'Institut

En aquestes reunions es realitzarà un acta resum dels temes tractats, on també hi recollirà les propostes de solucions i/o millores per tal de suprimir la incidència o incidències trobades, durant el nou període d'execució. La solució/millora proposada serà el resultat del debat i consens entre el responsable del contracte i el representant de l'empresa contractista.

De totes maneres, es dona llibertat als licitadors a presentar en els annexos de les seves ofertes exemples d'informes de seguiment que es proposaran per aquestes reunions mensuals, tenint sempre present que la llengua vehicular dels informes ha de ser el català.

8 REQUERIMENTS DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb els següents certificats:

- Certificat de l'empresa com a partner dels fabricants, HP GOLD PARTNER, APC i MICROSOFT GOLD PARTNER I VMWARE I VEEAMBACKUP, PARTNER LENOVO
- Certificat de l'empresa com a servei tècnic oficial de HP
- Certificació ISO 9001 de qualitat.
- Certificació ISO 14001 gestió mediambiental
- Certificació ISO 20000 Gestió de serveis TIC
- Certificació ISO 27001 relativa als Sistemes de seguretat de la informació
- Certificació dels coneixements i experiència dels tècnics de nivell superior en Windows Desktop, Windows Server, Exchange Server, Linux Apache, VMWARE, MySQL i especialment en l'administració de base de dades ORACLE.

ANNEX I.A – Inventaris i volum activitat

Les volumetries del parc informàtic de l'Institut objecte dels serveis d'aquest plec són les següents:

Portàtils	120
Ordinadors	93
Monitors	114
Impressores	15
Escàners	6
Videoconferència	4
Tablets	26

El detall d'aquest parc es presenta en el full excel **Inventari_IRL_2023**

Pel que a les volumetries, i considerant l'activitat del 2023, els volums esperats de tiquets i la seva tipologia seria la següent:

	Mes	Anual
Trucades	160	1.920
Incidències	74	888
Peticions	109	1.308
Consultes	16	192
TOTAL	359	4.308

ANNEX I.B - SISTEMES OPERATIUS I PROGRAMARI

Sistemes operatius dels servidors:

- Windows Server 2003, 2012, 2016, 2019
- Exchange Server 2016,2019 office 365
- Linux Ubuntu 10.04, 20.4
- Centos

Entorn d'informàtica personal:

- Office 365
- Windows 10 (22H2)
- OpenOffice
- Telefonía IP

Entorn de virtualització: VMWARE 7.0.3.01100

Gestor documental: Alfresco Community v5.2.0

Programari de backups: Veeam backup & Replication 11 build 11.0.1.1261

Altres programari:

- Programari de catalogació de biblioteques: Coeli
- Programari de control de presència: EVALOSNET
- Programari antispam: GFMAIL
- Eina de monitorització i control d'incidències: KASEYA
- Programari de BBDD: Oracle Sql Server 9i release 2 9.2 i Mysql 5.1.41
- Entorn de desenvolupament: Java/JSP 1.7.0.80 , PHP 5.3.2-1
- Sistema de videoconferència: TANDBERG/ LOGITECH

ANNEX I.C - EQUIPAMENT DEL CENTRE DE PROCÉS DE DADES (CPD'S)

Servidors: Hi ha un total de 2 servidors Hp Proliant dl 360 gen 10. Estan dedicats a la virtualització i allotgen 20 servidors virtuals, amb possibilitat de creixement.

Es disposa d'un **sistema d'emmagatzematge i còpies** de seguretat amb el següents elements:

- Hp Proliant DL 380 Gen9
- HP MSL 2024
- Nas DS916+

Electrònica de xarxa: Hi ha un total de 11 switchs del model Hp 2920 24 G, i una xarxa wifi amb els dispositius següents:

- Meraki Mr36 (11 dispositius)
- Meraki Mr33 (4 dispositius)

En la part de les comunicacions es disposa dels següents elements:

- Router cisco series 800/2800/2851
- Asa 5516
- 2 Checkpoint

Pel que a les eines desplegades pel proveïdor actual, es destaquen les següents:

- gfi email essentials (seguretat correu/antispam)
- keepit (copia seguretat bústies, onedrive, sharepoint)
- vmware vsphere
- trellix endpoint security
- prey (sistema antirobatori per portàtils i telèfons)
- cisco annyconnect license

ANNEX I.D - Acords de nivell de Servei (ANS)

L'empresa adjudicatària ha d'executar el contingut d'aquest contracte, a la finalització de l'etapa de transició, d'acord amb els ANS de les taules següents:

Manteniment Correctiu:

Codi	Nom de l'Indicador	Valor Objectiu	% Mínim de Compliment	Límit compliment
MC1	Temps de resposta a incidències crítiques	15'	90%	<=30'
MC2	Temps de resposta a incidències no crítiques	2 hores	90%	<=4h
MC3	Temps de resolució a incidències crítiques	8 hores naturals	90%	<=48 h naturals
MC4	Temps de resolució d'incidències	12 hores laborals	95%	<=4 dies laborables
MC5	Disponibilitat del servei	97,5% temps		>=90%
MC6	Índex de reobertura d'incidències	0 reobertures	90%	<= 3 reobertures

Eficiència del Servei d'Atenció a Usuaris (SAU):

Codi	Nom de l'Indicador	Valor Objectiu	% Mínim de Compliment	Límit compliment
SAU1	Temps d'espera mitjà	1 minut	90%	<=5'
SAU2	Temps de durada de trucades mitjà	10 minuts	95%	<=30'
SAU3	Número d'incidències/consultes resoltes pel SAU		80%	>=50%

Tenen **consideració de crítiques** les incidències que facin referència a: Usuaris VIP (Director/a, el/la Gerent i Directors/es d'Àrea) i claus (Gestió Econòmica i Recursos Humans), accés a xarxa, correu electrònic o incidència que impliqui una aturada o un funcionament inferior als estàndards de qualitat en l'operativitat diària i normal d'un grup d'usuaris. També són crítiques les incidències que ocorrin els dies en què acaben terminis de procediments i les relacionades amb els òrgans de govern de l'Institut (Consell de Direcció i Junta Rectora).

La penalització associada als incompliments serà d'1% de la facturació per cada 1% diferencial respecte els líndars fixats, i en cap cas superarà el 10% de la facturació mensual, tot i que l'acumulació d'incompliments per sobre del 10% durant 3 mesos seguits podrà ser motiu per rescindir el contracte.

De totes maneres, aquest mecanisme de penalitzacions solament es farà efectiu a partir de que s'acordi entre l'Institut i l'adjudicatari en acta formal dins del seguiment mensual i que les eines i procediments existents permetin obtenir una visió objectiva del servei.

ANNEX I.E – Marc del Model de Seguretat a considerar

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar, en els serveis prestats, el model de compliment normatiu de la Generalitat, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat. En aquest model s'integren les possibles auditories que l'Agència de Ciberseguretat determini realitzar, així com el seguiment dels plans d'acció derivats de les mateixes. També s'inclou en aquest model el compliment per part **de** l'empresa adjudicatària de plans d'acció relatius a normatives o estàndards que l'Agència de Ciberseguretat determini realitzar i el seu seguiment recurrent. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en el model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. La gestió del compliment es realitzarà amb l'eina que determini l'Agència de Ciberseguretat.

En els casos que l'Agència de Ciberseguretat determini, l'empresa adjudicatària instal·larà eines automàtiques indicades per l'Agència de Ciberseguretat, per auditar el grau de compliment normatiu de forma contínua i automàtica.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que l'entorn de treball compleix amb les normes de bastionat establertes per la Generalitat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Agència de Ciberseguretat i l'empresa adjudicatària establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària donarà compliment com a encarregat de tractament a allò establert al Reglament General de Protecció de Dades. Pel que fa la seguretat en el tractament de les mateixes, l'empresa adjudicatària implementarà les mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades. Aquesta implementació i nivell de compliment seran incorporats al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya.

En cas d'execució d'auditories i seguiment dels plans d'acció derivats, aquestes hauran de realitzar-ne amb la metodologia i eines establertes per l'Agència de Ciberseguretat.

Gestió d'excepcions de seguretat l'empresa adjudicatària haurà de:

- Fer un seguiment continu de les excepcions de seguretat a les quals es veuen afectats els serveis objecte del contracte.
- Elevar riscos als comitès de seguiment en relació a excepcions considerades de risc alt, per assegurar la seva gestió i seguiment.
- Garantir que un cop les excepcions hagin expirat, es procedeixi a eliminar la mesura d'excepció. Per exemple, excepcionar temporalment el filtrat de navegació per un grup d'usuaris amb necessitats especials degudament justificades. Des de l'Agència de Ciberseguretat hauran d'autoritzar de forma expressa aquestes eliminacions.

Gestió de Traces

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la norma de gestió de traces vigent. L'empresa adjudicatària haurà de proveir d'un repositori de traces, on es guardin les traces de tots els serveis prestats (accessos, canvis de configuració, etc.) i assegurar que emmagatzema totes les traces que li són d'aplicació d'acord al marc normatiu i legal aplicable. L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla d'adequació al compliment de la norma de traces en els primers tres mesos a partir de la data d'adjudicació del contracte i fer-se efectiu en un període inferior a un any.

Les traces hauran de ser accessibles en mode lectura per a que puguin ser integrades amb el repositori de traces de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat.

Seguretat en el núvol

Al igual que les aplicacions emmagatzemades on-premise, totes les aplicacions i contenidors del núvol (cloud) hauran de complir els requeriments de seguretat que estableix el marc normatiu de seguretat, els quals seran revisats per l'Agència de Ciberseguretat.

Operacions de ciberseguretat

L'Agència de Ciberseguretat disposa d'un model d'operació de la seguretat amb l'objectiu assolir un nivell de seguretat als àmbits adequat (inclòs el lloc de treball) i una clara coordinació operativa entre les parts. En aquest apartat s'exposen quins són eixos clau del model, fent focus en els processos clau, el model d'arquitectura, el model operatiu així com les principals funcions operatives que cal contemplar en el servei. Aquest model estarà a disposició de l'empresa adjudicatària en tot moment.

Els principals processos en l'àmbit de l'operació de la ciberseguretat són: la gestió de vulnerabilitats, la gestió d'amenaques i la gestió dels incidents de seguretat.

Per fer front a noves ciberamenaces vinculades al lloc de treball, l'Agència de Ciberseguretat ha definit un model d'arquitectura de seguretat específic pel lloc de treball.

Els elements principals que conformen aquest model d'arquitectura són:

- Les principals funcionalitats de seguretat a desplegar en l'àmbit dels diferents dispositius (portàtils, equips de sobretaula, mòbils, tauletes, etc.) i entorns que conformen el lloc de treball.
- El model d'administració de les funcionalitats que conformen el model d'arquitectura.
- El model d'integració operatiu de les esmentades funcionalitats de seguretat amb els sistemes de gestió de l'Agència de Ciberseguretat.

A l'inici de la prestació del servei, l'Agència posarà a disposició de l'empresa adjudicatària el model d'arquitectura per:

- Desplegar de forma efectiva el model als diferents entorns (equips de l'usuari, servidors, controladors de domini, directori únic, etc.).

- Operar, en els casos que sigui d'aplicació, les diferents solucions de ciberseguretat que componen el model d'arquitectura..
- Integrar els elements d'administració i gestió de les solucions de ciberseguretat que componen l'arquitectura amb els diferents òrgans especificats per l'Agència, els quals com a norma general podran ser:
 - Oficina QA de ciberseguretat. o Sistemes d'administració de la ciberseguretat del SOC de l'Agència (SIEM, SOAR, Data Lake, etc.).
 - Sistemes d'anàlisi de dades de l'Agència.

Model operatiu

L'empresa adjudicatària haurà de seguir el model operatiu definit per l'Agència de Ciberseguretat (basat en l'estàndard NIST SP 800-53) per la coordinació operativa amb totes les parts implicades en la operació de la ciberseguretat. Aquest model serà proporcionat per l'Agència a l'inici del servei. Les seves funcions són:

- Prevenció:
 - Desplegament dels pegats de seguretat dels fabricants de dispositius per la correcció de vulnerabilitats detectades sobre els dispositius objecte de la licitació, d'acord als terminis fixats pel Marc Normatiu, als nivells de servei sol·licitats en el contracte i al grau d'exposició que suposen aquestes vulnerabilitats.
 - Esborrat segur de tots els dispositius que siguin reutilitzats o que es vulguin donar de baixa d'acord al marc normatiu de la Generalitat, i en cas de baixa definitiva, aplicació dels procediments de destrucció segura corporatius així com el lliurament d'un certificat que ho certifiqui.
 - Execució dels plans de prova de seguretat dissenyats per l'Oficina de QA de ciberseguretat.
 - Pel que fa a la solució d'escaneig desplegada, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària el desplegament i manteniment dels agents desplegats en el diferents equips y infraestructura que conforma el lloc de treball.
 - Lliurament d'informes vinculats a les mesures de prevenció, com:
 - Calendari d'escanejors.
 - Inventari vulnerabilitats per cada actiu escanejat.
 - Pla d'acció per la gestió de les vulnerabilitats.
 - Controls compensatoris per les vulnerabilitats que no poden ser resoltes de forma directa.
- Detecció i protecció:
 - Donar suport a l'operació de les eines de ciberseguretat del lloc de treball seguint les indicacions de l'Oficina de QA de Ciberseguretat i de l'Agència de Ciberseguretat (SCCM, MDM, EDR, antivirus).
 - Donar accés a l'Agència de Ciberseguretat i a l'Oficina QA de ciberseguretat a les consoles de gestió centralitzada (SCCM o equivalent), MDM (gestió de dispositius),

- entre altres, que facilitin la detecció, protecció i actuació en front d'amenaques de ciberseguretat.
- Desplegar dels serveis de diagnosi de la seguretat (anàlisi), protecció i reacció de l'Agència de Ciberseguretat.
 - Qualsevol incident de seguretat haurà de ser reportat a l'Agència de Ciberseguretat i a l'Oficina de QA de Ciberseguretat, seguint els procediments de gestió d'incidents establerts per l'Agència de Ciberseguretat.
 - L'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació i accessos (a les màquines afectades) per facilitar les tasques d'investigació de l'equip de gestió d'amenaques i l'equip de gestió d'incidents de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat.
 - Subministrar a l'Agència de Ciberseguretat un usuari específic per disposar d'accés a les eines de gestió centralitzada de la configuració dels dispositius (SCCM, WSUS, consoles antivirus, etc.).
 - Disposar d'un pla d'actuació davant de ciber atacs validat per la Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
 - Donar suport de forma immediata per la gestió de qualsevol ciber atac rellevant.
 - Integrar-se amb els procediments operatius de gestió d'amenaques de l'agència. En aquest sentit, serà necessari que l'empresa adjudicatària participi de forma activa en les sessions d'orquestració quan sigui requerit per l'Agència de Ciberseguretat.
 - Establir conjuntament amb la Oficina de QA de Ciberseguretat plan d'acció per fer front a les principals amenaces aplicables i als vectors d'atacs associats.
- Resposta: Per la correcta gestió de potencials amenaces o d'incidents de seguretat, el proveïdor haurà de:
 - Executar simulacions d'incidents de ciberseguretat coordinadament amb l'Agència de Ciberseguretat, mitjançant la preparació i definició de plans d'actuació en funció del tipus d'amenaça simulat.
 - Detecció i preanàlisi d'incidents materialitzats a través de la recepció, comunicació i triatge inicial de la criticitat.
 - Executar les principals accions de contenció determinades per l'Agència, ja sigui mitjançant eines automàtiques tipus SOAR, o bé accions ad-hoc requerides.
 - Executar les accions d'erradicació i recuperació de tots els punts afectats per l'incident per poder tornar a la normalitat així com la protecció d'un futur impacte.
 - Documentar i mantenir la bitàcola de les accions realitzades durant la gestió de l'incident.
 - Disposar d'una matriu d'escalat 24x7 per la gestió d'incidents de seguretat, així com d'un procediment d'actuació en front ciberatacs.
 - En el cas de gestió de crisis d'incidents de nivell crític o especialment rellevants, l'Agència de Ciberseguretat podrà establir períodes excepcionals que requereixin la generació d'informes d'estat periòdics, així com la presència del responsable de seguretat de l'empresa adjudicatària a les diferents reunions que es puguin realitzar (disponibilitat 24x7).
 - Disposar d'un procediment d'extracció i entrega d'evidències de manera segura (traces, esdeveniments de sistema i/o aplicació, clonat d'actius, etc.) el qual haurà de ser validat per l'Oficina QA de ciberseguretat i l'Agència de Ciberseguretat durant l'inici de la prestació del servei. Aquest procediment haurà de ser executat sempre que l'Agència de Ciberseguretat ho requereixi per la gestió d'incidents de seguretat.

- Identificar tots aquells actius del servei que no es trobin protegits per un perímetre de seguretat per planificar-ne la seva integració, coordinadament amb l'Oficina QA de ciberseguretat.
- Executar les accions per la identificació, contenció, mitigació o eradicació dins la gestió d'un incident de seguretat indicades per l'Agència de Ciberseguretat dintre del context de la gestió d'incidents.
- Documentar formalment en informes qualsevol activitat realitzada dintre de la gestió d'incidents, els quals podran ser sol·licitats per l'Agència de Ciberseguretat en qualsevol moment. L'Agència de Ciberseguretat es reserva la potestat de poder establir els formats més adients per la generació de la documentació.
- Preservar les evidències segons normativa vigent i amb la qualitat necessària per donar resposta a la informació necessària per la resolució d'un incident de seguretat.
- Quan sigui requerit per l'Agència de Ciberseguretat, l'empresa adjudicatària haurà d'executar les accions de Troubleshooting específiques en l'àmbit de seguretat, amb l'entrega del corresponent informe de finalització.
- Garantir la cadena de custòdia i format de totes les evidències per assegurar la seva validesa jurídica.
- Lliurar a l'Agència de Ciberseguretat tota la informació sol·licitada, garantint el compliment dels següents terminis fixats.
- L'empresa adjudicatària haurà de subministrar els accessos remots necessaris als interlocutors de l'Oficina QA de ciberseguretat i a l'Agència de Ciberseguretat per poder accedir als esmentats agents en cas d'incident de seguretat.
- De forma general, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la norma de gestió d'incidents de seguretat.

Resiliència

Arquitectura, proves de recuperació de desastres i proves de recuperació de backups, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Disposar d'un pla de continuïtat dels serveis objecte del contracte i executar proves de recuperació, com a mínim, anuals. Prioritzar les proves sobre els entorns més crítics (directoris actius, DNS, controladors VPN afectats que impedeixen la prestació del servei, xarxes LAN que donen servei a volums grans d'usuaris, etc.). Simular diferents tipus d'escenaris: infecció massiva dels equips, denegació de servei, ransomware que encripta els equips, etc.
- Desenvolupar un pla de continuïtat del lloc de treball, en un escenari en el qual no es pugui accedir a les instal·lacions (escenari de pandèmia), i tots els treballadors públics hagin de prestar el servei de forma remota. El servei d'entrega haurà d'estar preparat per fer front a aquest escenari i assegurar que coneix les actuacions a fer per garantir que el servei el presta amb normalitat i els usuaris poden teletreballar amb unes condicions adequades. Es farà una prova anual amb un grup reduït d'usuaris per comprovar-ne l'efectivitat i coneixement.
- Executar proves de recuperació de backups de cada tipologia, com a mínim semestralment.

- Fer proves de recuperació d'equips (per exemple, recuperar un directori actiu, un servidor d'impressió tipus) així com proves de recuperació de dades (per exemple, recuperar el backup aleatori de l'eina de backup utilitzada).
- Lliurar a l'Agència de Ciberseguretat una planificació del servei, així com els informes i evidències que demostren l'execució de les proves realitzades.

Control d'accessos

L'empresa adjudicatària haurà de complir la norma de control d'accés i la guia de gestió de Comptes d'administració de la Generalitat de Catalunya. l'empresa adjudicatària haurà de:

- Desplegar una solució de doble factor d'autenticació (MFA) per tots els administradors del servei, seguint les directrius de l'Agència.
- Tots els equips dels administradors hauran de tenir instal·lada la maqueta base que estableixi l'Agència de Ciberseguretat, amb les eines de monitoratge i control que l'Agència estipuli. S'acordaran amb l'Agència altres eines addicionals que el proveïdor pugui necessitar per prestar el servei. En cap cas es farà ús d'equips que la Generalitat no hagi autoritzat.
- En cas d'accés remot, tots els administradors hauran d'accedir a través de la solució de VPN corporativa i disposar d'un segon factor d'autenticació (MFA) per minimitzar el risc de robatori de credencials. Igualment, si les eines corporatives ho permeten, qualsevol accés d'un administrador des de dins de la xarxa corporativa, també haurà de disposar d'un doble factor d'autenticació.
- Els equips dels administradors del servei hauran de complir amb els requeriments que fixi l'Agència de Ciberseguretat (maqueta corporativa per administradors), i desplegar en aquests les solucions d'EDR, antivirus, filtratge de navegació i les que l'Agència de Ciberseguretat estableixi, per poder accedir a la xarxa de la Generalitat.
- Disposar d'una plataforma de gestió de privilegis d'administradors (PAM) que garanteixi la identificació única dels administradors, en limiti els seus permisos i permeti gestionar els perfils assignats a cada identificador. Tota l'activitat dels administradors haurà de quedar registrada en el repositori de traces i disponible per l'Agència de Ciberseguretat en tot moment. S'haurà d'establir, coordinadament amb l'Agència de Ciberseguretat, una gestió d'alertes vinculades a aquesta tipologia d'usuaris (per exemple, notificació per correu electrònic de determinades casuístiques de violació de polítiques de seguretat).
- Caldrà limitar al màxim els usuaris administradors locals. Sempre s'haurà de fer amb comptes nominals dels administradors de la xarxa de lloc de treball. En cas de requerir un usuari administrador local, aquest fet s'haurà de notificar a l'Agència per la seva autorització i avaluació del risc associat.
- Validar els usuaris administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades.

Seguretat física

Seguretat de les dependències des de les quals es presta el servei:

- L'empresa adjudicatària aplicarà les mesures de prevenció i protecció d'acord amb els estàndards de la Generalitat de Catalunya en les dependències des de les quals es presta el servei.
- L'empresa adjudicatària vetllarà pel compliment dels estàndards de la Generalitat de Catalunya i podrà ser auditat de forma anual per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.

Formació i conscienciació

L'empresa adjudicatària rebrà formació específica en seguretat per tal de garantir que, en el marc del suport als usuaris, se'ls traslladen directrius adients en matèria de seguretat (la importància d'usar contrasenyes robustes, el bloqueig automàtic dels dispositius per inactivitat, ús del xifrat en les comunicacions, prudència quan es reben correus d'origen desconegut, etc.).

La empresa adjudicatària proveirà del material de formació en seguretat als usuaris, que l'Agència de Ciberseguretat posarà a la seva disposició, com ara: guies ràpides, vídeos demostratius, píndoles formatives, etc.

Aquesta tasca esdevé essencial per conscienciar als usuaris sobre un bon ús dels dispositius de l'entorn de treball i el compliment del marc normatiu aplicable.

Seguiment del servei

L'empresa adjudicatària haurà de reportar mensualment tots els aspectes relacionats amb la ciberseguretat (estat incidents de seguretat, grau de desplegament dels controls de seguretat, indicadors, mètriques, etc.). El format detallat dels informes es pactarà entre l'Institut i l'empresa adjudicatària durant la fase de planificació inicial, tot i que aquests formats podran ser modificats si l'Agència així ho requereix.

Alguns dels informes i actuacions que l'empresa adjudicatària haurà de lliurar són:

- Informe mensual d'estat de ciberseguretat.
- Quadre de comandament de ciberseguretat que inclogui el nivell de ciberseguretat, el nivell de risc i altres indicadors de rellevància.
- Pla d'evolució i innovació en ciberseguretat: que inclogui entre altres aspectes:
 - Proposta i realització d'un simulacre anual de ciberseguretat per avaluar la maduresa del servei en ciberseguretat.
 - La realització de 2 jornades anuals d'innovació en ciberseguretat on s'involucri a l'Agència.
 - La realització de 4 jornades de reflexió anuals on s'analitzin les lliçons apreses, s'identifiquin les principals problemàtiques i reptes en matèria de ciberseguretat.



Expedient núm. 02 / G0935 M – Manteniment infraestructures TIC

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

A. Objecte del contracte:

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de manteniment de les infraestructures TIC del Consorci de l'Institut Ramon Llull (en endavant, l'Institut), concretament:

- Servei frontal d'atenció als usuaris.
- Servei especialitzat i específic de gestió d'usuaris VIPS
- Servei de suport presencial
- Servei de gestió i operació de dispositius, xarxa local, eines i plataformes.
- Servei de coordinació i millora continua.
- Servei de suport al desplegament de projectes.
- Servei de gestió del coneixement i gestió del canvi.
- Serveis de qualitat i auditoria del servei
- Servei de seguretat.

Els objectius i funcions de cadascun d'aquets serveis a què ha de donar resposta l'empresa adjudicatària es detallen en la prescripció 4a del Plec de prescripcions tècniques que s'adjunta en Annex I.

Codi CPV:

- 72610000 – 9 Serveis de recolzament informàtic
- 72611000 – 6 Serveis de recolzament informàtic tècnic

Divisió en lots: no escau.

B. Dades econòmiques del contracte:

1. Sistema per a la determinació del preu del contracte: a tant alçat.

2. El Valor estimat del contracte per prestar aquest servei és de 201.415,14 € (IVA no inclòs). Aquest import es distribueix de la manera següent:

- 2024: 117.101,86 € (IVA no inclòs)
- 2025, preveient quatre possibles pròrrogues:
 - Gener-febrer: 21.078,32 € (IVA no inclòs)
 - Març-abril: 21.078,32 € (IVA no inclòs)
 - Maig-juny: 21.078,32 € (IVA no inclòs)
 - Juliol-agost: 21.078,32 € (IVA no inclòs)



3. Pressupost de licitació: import màxim de 141.693,25€ (IVA inclòs), dels quals, 117.101,86 € corresponen al preu del contracte i 24.591,39 € corresponen a l'import de l'Impost del Valor Afegit (21%).

4. L'estimació dels costos salarials s'ha calculat a partir del càlcul següent:

	Preu /hora*	Hores	Total
Servei Atenció Usuaris	33,3 €	595	19.839,16 €
Servei Presencial	28,5 €	1750	49.805,00 €
Servei Gestió Infraestructures	41,3 €	860	35.542,08 €
Servei Qualitat / Seguretat	39,7 €	300	11.915,63 €
			117.101,86 €

*Imports obtinguts en base als càlculs realitzats en l'informe de la licitació CTTI-2020-252.

Concepte	Import
Costos Directes	
Costos laborals	72.205,10 €
Altres costos directes	20.365,54 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	92.570,64 €
Costos Indirectes	
Despeses Generals	13.885,60 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	13.885,60 €
Concepte	Import
SUBTOTAL	106.456,24 €
COSTOSDIR + INDIR	
Benefici Industrial	
Benefici industrial	10.645,62 €
TOTAL	117.101,86 €

C. Posició pressupostària i despesa pluriennal:

La dotació necessària per a satisfet el pagament d'aquesta contractació anirà amb càrrec a la posició 002-442021-2280002 / GERÈNCIA – FUNCIONAMENT – Serveis informàtics realitzats per altres entitats, del pressupost administratiu del Consorci de l'Institut Ramon Llull d'acord amb la classificació econòmica de despeses del Pressupost de la Generalitat de



Catalunya i donat l'acord d'aprovació de despesa pluriennal del Consell de Direcció de l'Institut de 16 de juny de 2023.

D. Termini del contracte

Termini de durada:

La prestació efectiva del servei anirà des de l'1 de gener de 2024 (o des de la data de signatura del contracte, si aquesta fos posterior) fins al 31 de desembre de 2024.

Si la signatura del contracte és posterior a l'1 de gener de 2024, es facturaran els dies de serveis efectivament prestats.

Possibilitat de pròrrogues i termini:

Es preveuen quatre pròrrogues de 2 mesos cadascuna

E. Solucions alternatives, variants i millores:

No s'admeten alternatives o variants dels licitadors envers les condicions o termes d'execució de l'objecte del contracte.

Cada empresa licitadora no pot presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap proposta en unió temporal amb d'altres si ho ha fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes dóna lloc a la no admissió de TOTES les propostes per ella subscriïdes.

Si un licitador presenta variants en la seva proposició, es desestimaran totes les que el licitador en qüestió hagi presentat.

S'admetran les millores relacionades a la clàusula setzena i annex V d'aquest plec de clàusules administratives.

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació:

Forma de tramitació: ordinària

Procediment d'adjudicació: procediment obert no harmonitzat regulat en els articles 131 i 156-158 LCSP

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: sí.

G. Solvència i classificació empresarial:

G.1 Solvència i classificació empresarial

No procedeix la classificació empresarial.

La solvència econòmica/financera i tècnica/professional requerida s'estableix a l'annex II del present plec de clàusules.

G.2 Adscripció de mitjans materials i/o personals



S'hauran d'adscriure al contracte els mitjans personals els certificats dels quals es presentin com a solvència professional i els presentats per a la seva valoració (criteris automàtics).

H. Criteris de valoració:

Segons s'estableixen a l'annex V del present plec de clàusules:

- Criteris subjectes a un judici de valor: 48 punts
- Criteris de valoració automàtica: 52 punts

I. Garantia provisional i definitiva:

No s'estableix garantia provisional.

La garantia definitiva és del 5% de l'import d'adjudicació (IVA exclòs).

J. Pagament del preu:

El pagament és mensual, corresponent a l'efectiva realització del servei.

El pagament s'efectua per transferència bancària, d'acord amb la legislació vigent aplicable, una vegada:

- el contractista hagi lliurat una factura en la qual no pot repercutir sobre l'Institut cap mena d'impost, taxa o tribut a excepció de l'IVA que s'expressarà a part.
- el responsable del contracte hagi realitzat el certificat mensual de recepció i de correcta execució.

El pagament s'efectua per transferència bancària, d'acord amb la legislació vigent aplicable, prèvia presentació de la factura electrònica corresponent amb certificació del responsable del contracte conforme els serveis s'han prestat correctament, d'acord amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic.

K. Publicitat

L'anunci de licitació i l'adjudicació són objecte de publicació en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya (PSCP).

L. Condicions especials d'execució

Les empreses licitadores hauran de declarar que tenen establertes mesures per garantir la seguretat i la salut en el lloc de feina així com el compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables.

També tenen la consideració de condicions especials d'execució, les obligacions recollides a la clàusula 11.2 i 11.3 d'aquest Plec de clàusules administratives.

M. Responsable del contracte



El responsable del contracte serà la persona que ostenti el càrrec de cap d'Unitat d'Administració Digital i Gestió de la Informació.

N. Cessió

El contractista només podrà cedir a un tercer els drets i obligacions dimanants del contracte, prèvia autorització expressa de l'Institut, quan es compleixin els requisits establerts a l'article 214 de la LCSP.

O. Subcontractació

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial del contracte amb els requisits, condicions i límits establerts a l'article 215 de la LCSP, d'acord amb el que s'expressa a la clàusula 39 d'aquest plec.

P. Revisió de preus

No es preveu la revisió de preus.

Q. Termini de garantia

El termini de garantia contractual és fins al 31 de desembre de 2024 o de la seva pròrroga, si és el cas.

R. Lloc d'execució:

L'execució del contracte es realitzarà part a les dependències de l'adjudicatari i part a l'edifici de l'Institut, situat a l'avinguda Diagonal número 373 de Barcelona.

Eventualment es podran requerir tasques fora d'aquests centres, com pot ser l'assistència a reunions de treball, formacions, presència en esdeveniments, etc.



ÍNDEX DE CLÀUSULES

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera.	Objecte del contracte
Segona.	Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte
Tercera.	Dades econòmiques del contracte i existència de crèdit
Quarta.	Termini de durada del contracte
Cinquena.	Règim jurídic del contracte
Sisena.	Admissió d'alternatives, variants o millores
Setena.	Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació
Vuitena.	Mitjans de comunicació electrònics
Novena.	Aptitud per contractar
Desena.	Solvència de les empreses licitadores
Onzena.	Clàusula ètica

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, L'ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Dotzena.	Presentació de documentació i proposicions: forma
Tretzena.	Presentació de documentació i proposicions: contingut
Catorzena.	Mesa de contractació
Quinzena.	Comitè d'experts
Setzena.	Determinació de la millor oferta
Dissetena.	Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació
Divuitena.	Garantia definitiva
Dinovenena.	Decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i desistiment
Vintena.	Adjudicació del contracte
Vint-i-unena.	Formalització i perfecció del contracte
Vint-i-dosena.	Retorn de la documentació

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vint-i-tresena.	Condicions especials d'execució
Vint-i-quatzena.	Execució i supervisió dels serveis
Vint-i-cinquena.	Programa de treball
Vint-i-sisena.	Compliment de terminis i correcta execució del contracte
Vint-i-setena.	Control en l'execució del contracte
Vint-i-vuitena.	Persona responsable del contracte
Vint-i-novena.	Resolució d'incidències
Trenta.	Resolució de dubtes tècnics i interpretatius

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Trenta-unena.	Abonaments a l'empresa contractista
Trenta-dosena.	Responsabilitat de l'empresa contractista
Trenta-tresena.	Altres obligacions de l'empresa contractista
Trenta-quatzena.	Prerrogatives de l'Institut
Trenta-cinquena.	Modificació del contracte
Trenta-sisena.	Suspensió del contracte



Trenta-setena. Protecció de dades de caràcter personal

V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE

Trenta-vuitena. Successió i cessió del contracte

Trenta-novena. Subcontractació

Quaranta. Revisió de preus

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Quaranta-unena. Recepció i liquidació

Quaranta-dosena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva

Quaranta-tresena. Resolució del contracte

VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL

Quaranta-quatrena. Resolució d'incidències

Quaranta-cinquena. Règim de recursos

Quaranta-sisena. Arbitratge

Quaranta-setena. Mesures cautelars

Quaranta-vuitena. Règim d'invalidesa

Quaranta-novena. Jurisdicció competent

ANNEXOS

ANNEX I. Plec de prescripcions tècniques del contracte de prestació del servei de desenvolupament i manteniment del programari dels sistemes d'informació del Consorci de l'Institut Ramon Llull

ANNEX II. Solvència econòmica / financera i tècnica / professional

ANNEX III. Unió Temporal d'Empresaris

ANNEX IV. Oferta econòmica

ANNEX V. Criteris de valoració



Expedient núm. 02 / G0935 M – Manteniment infraestructures TIC

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES INFRAESTRUCTURES TIC DEL CONSORCI INSTITUT RAMON LLULL

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera: OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 Descripció:

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis que es descriuen en l'apartat A del quadre de característiques del contracte.

1.2 Divisió en lots:

Els lots en què es divideix l'objecte del contracte s'identifiquen en l'apartat A del quadre de característiques.

1.3 Expressió de la codificació:

L'expressió de la codificació corresponent al vocabulari comú de contractes públics (CPV), és el descrit a l'apartat A del quadre de característiques.

1.4 Condicions d'execució de l'objecte:

La concreció de les condicions d'execució de l'objecte del contracte es determinen en el Plec de prescripcions tècniques que s'adjunten com annex I.

Segona: NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Les necessitats administratives que cal satisfer mitjançant el contracte són les que consten en el Plec de prescripcions tècniques que s'adjunta com annex I.

Tercera: DADES ECONÒMIQUES DEL CONTRACTE I EXISTÈNCIA DE CRÈDIT

3.1 El sistema per a la determinació del preu del contracte és el que s'indica en l'apartat B.1 del quadre de característiques.

3.2 El valor estimat del contracte és el que s'assenyala en l'apartat B.2 del quadre de característiques. El mètode aplicat per al seu càlcul és el que s'assenyala en l'apartat B.4 del quadre de característiques.

3.3 El pressupost de licitació es determina en l'apartat B.3 del quadre de característiques. Aquest és el límit màxim de despesa (IVA inclòs) que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació del contracte.



3.4 Les referències econòmiques contingudes en aquest Plec, en el Plec de prescripcions tècniques i en la resta de documentació contractual no inclouen l'import de l'Impost sobre el Valor Afegit que s'haurà de fer constar, si s'escau, com a partida independent.

El pressupost de licitació incorpora tots els costos directes i indirectes associats a la prestació del servei, segons consta a l'apartat B.4 del quadre de característiques i a la memòria justificativa de la contractació.

3.5 El preu del contracte és el d'adjudicació i ha d'incloure, com a partida independent, l'Impost sobre el Valor Afegit. En el preu es consideraran inclosos els tributs, les taxes, els cànon de qualsevol tipus que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin com a conseqüència de les obligacions establertes en aquest Plec que s'han de complir durant l'execució del contracte.

3.6 S'han complert tots els tràmits reglamentaris per assegurar l'existència de crèdit per al pagament de l'objecte del contracte. La partida pressupostària a la qual s'imputa aquest crèdit és la que s'esmenta en l'apartat C del quadre de característiques. El Consell de Direcció de l'Institut ha aprovat la despesa pluriennal segons consta en l'apartat C del quadre de característiques.

Quarta: TERMINI DE DURADA DEL CONTRACTE

El termini de durada del contracte és el que s'estableix en l'apartat D del quadre de característiques.

El termini total i els terminis parcials són els que es fixen en la prescripció quarta del Plec de prescripcions tècniques i en el programa de treball proposat per l'adjudicatari i acceptat per l'Institut. Tots aquests terminis comencen a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte.

El contracte es podrà prorrogar si així s'ha previst en l'apartat D del quadre de característiques. En aquest cas, la pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que el preavisi amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

Cinquena: RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE

Aquest contracte té caràcter administratiu i es regeix per aquest Plec de clàusules administratives i pel Plec de prescripcions tècniques (annex I), les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte.

A més, es regeix per la normativa en matèria de contractació pública continguda, principalment, en les disposicions següents:

a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

b) Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.

c) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (en endavant RD817/2009).



d) Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de contractes de les administracions públiques (en endavant RGLCAP), en tot allò no modificat ni derogat per les dues disposicions esmentades anteriorment.

Adicionalment, també es regeix per les normes aplicables als contractes del sector públic en l'àmbit de Catalunya i per la seva normativa sectorial que resulti d'aplicació.

Supletòriament s'apliquen les restants normes de dret administratiu i, en el seu defecte, les normes de dret privat.

En aplicació de l'article 17 del LCSP, el present contracte es qualifica com a contracte de serveis.

El desconeixement de les clàusules del contracte en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres normes que resultin d'aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximeix l'adjudicatari de l'obligació de complir-les.

Sisena: ADMISSIÓ D'ALTERNATIVES, VARIANTS O MILLORES

S'admetran alternatives, variants o millores quan així consti en l'apartat E del quadre de característiques, amb els requisits mínims, en les modalitats i amb les característiques que s'hi preveuen.

Setena: TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

La forma de tramitació de l'expedient i el procediment d'adjudicació del contracte són els establerts en l'apartat F del quadre de característiques.

Vuitena: MITJANS DE COMUNICACIÓ ELECTRÒNICS

8.1 D'acord amb la Disposició addicional quinzena de la LCSP, la tramitació d'aquesta licitació comporta la pràctica de les notificacions i comunicacions que en derivin per mitjans exclusivament electrònics.

No obstant això, es podrà utilitzar la comunicació oral per a comunicacions diferents de les relatives als elements essencials, això és, els plecs i les ofertes, deixant-ne el contingut de la comunicació oral documentat degudament, per exemple, mitjançant els arxius o resums escrits o sonors dels principals elements de la comunicació.

8.2 Les comunicacions i les notificacions que es facin durant el procediment de contractació i durant la vigència del contracte s'efectuaran per mitjans electrònics a través del sistema de notificació e-NOTUM, d'acord amb la LCSP i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. A aquests efectes, s'enviaran els avisos de la posada a disposició de les notificacions i les comunicacions a les adreces de correu electrònic i als telèfons mòbils que les empreses hagin facilitat a aquest efecte en el DEUC, d'acord amb el que s'indica en la clàusula dotzena d'aquest plec. Un cop rebuts el/s correu/s electrònic/s i, en el cas que s'hagin facilitat també telèfons mòbils, els SMS, indicant que la notificació corresponent s'ha posat a disposició en l'e-NOTUM, haurà/n d'accedir-hi la/les persones designada/es, mitjançant l'enllaç que s'enviarà a aquest efecte. En l'espai virtual on hi ha dipositada la notificació, es permet accedir a dita notificació amb certificat digital o amb contrasenya.



Els terminis a comptar des de la notificació es computaran des de la data d'enviament de l'avís de notificació, si l'acte objecte de notificació s'ha publicat el mateix dia en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació. En cas contrari, els terminis es computaran des de la recepció de la notificació per part de l'empresa a qui s'adreça. No obstant això, els terminis de les notificacions practicades amb motiu del procediment de recurs especial pel Tribunal Català de Contractes computen en tot cas des de la data d'enviament de l'avís de notificació.

8.3 D'altra banda, per tal de rebre tota la informació relativa a aquesta licitació, les empreses que ho vulguin i, en tot cas, les empreses licitadores s'han de subscriure com a interessades en aquesta licitació, a través del servei de subscripció a les novetats de l'espai virtual de licitació que a tal efecte es posa a disposició a l'adreça web del perfil de contractant de l'òrgan de contractació, accessible a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=18560161

A la web de l'Institut també tindreu un link a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat:

https://www.llull.cat/catala/seu_e/perfil_contractant.cfm

Aquesta subscripció permetrà rebre avís de manera immediata a les adreces electròniques de les persones subscrites de qualsevol novetat, publicació o avís relacionat amb aquesta licitació.

Així mateix, determinades comunicacions que s'hagin de fer amb ocasió o com a conseqüència del procediment de licitació i d'adjudicació del present contracte es realitzaran mitjançant el tauler d'anuncis associat a l'espai virtual de licitació d'aquesta licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. En aquest tauler d'anuncis electrònic, que deixa constància fefaent de l'autenticitat, la integritat i la data i hora de publicació de la informació publicada, també es publicarà informació relativa tant a la licitació, com al contracte.

A més, les empreses licitadores també es poden donar d'alta en el Perfil del licitador, prèvia l'autenticació requerida. El Perfil del licitador està constituït per un conjunt de serveis adreçats a les empreses licitadores amb l'objectiu de proveir un espai propi a cada empresa licitadora, amb un seguit d'eines que faciliten l'accés i la gestió d'expedients de contractació del seu interès. Per donar-se d'alta cal fer "clic" en l'apartat "Perfil de licitador" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i disposar del certificat digital requerit.

A la Plataforma de Serveis de Contractació Pública les empreses tenen a la seva disposició una "guia del licitador".

8.4 Certificats digitals:

D'acord amb la disposició addicional primera del DL 3/2016, serà suficient l'ús de la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament (UE) 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE. Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura del DEUC i de l'oferta.

Pel que fa als certificats estrangers comunitaris, s'acceptaran els certificats qualificats a qualsevol país de la Unió Europea d'acord amb l'article 25.3 del Reglament (UE) 910/2014/UE sobre identificació electrònica i serveis de confiança, esmentat, el qual disposa que "una



signatura electrònica qualificada basada en un certificat qualificat emès a un Estat membre serà reconeguda com a signatura electrònica qualificada a la resta dels Estats membres”.

Novena: APTITUT PER CONTRACTAR

9.1 Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure, si escau, el contracte corresponent les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin les condicions següents:

- Tenir personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP;
- No estar incurses en alguna de les circumstàncies de prohibició de contractar recollides en l'article 71 de la LCSP, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP;
- Acreditar la solvència requerida, en els termes establerts en la clàusula desena d'aquest plec;
- Tenir l'habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme la prestació que constitueixi l'objecte del contracte

Així mateix, les prestacions objecte d'aquest contracte han d'estar compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o de les seves regles fundacionals, i s'acrediti degudament.

Les empreses, a més, han de disposar d'una organització amb elements personals i materials suficients per executar correctament el contracte.

Les circumstàncies relatives a la capacitat, solvència i absència de prohibicions de contractar han de concórrer en la data final de presentació d'ofertes i subsistir en el moment de perfecció del contracte.

9.2 La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones jurídiques s'acredita mitjançant l'escriptura de constitució o modificació inscrita en el Registre Mercantil, quan sigui exigible conforme a la legislació mercantil. Quan no ho sigui, s'acredita mitjançant l'escriptura o document de constitució, estatuts o acta fundacional, en què constin les normes que regulen la seva activitat, inscrits, si s'escau, en el corresponent registre oficial. També cal aportar el NIF de l'empresa.

La capacitat d'obrar de les empreses espanyoles persones físiques s'acredita amb la presentació del NIF.

9.3 La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'ha d'acreditar mitjançant la inscripció en els registres professionals o mercantils adients del seu Estat membre d'establiment o la presentació d'una declaració jurada o la presentació de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

Les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu han d'acreditar la seva capacitat d'obrar amb l'aportació d'un informe emès per la respectiva missió diplomàtica permanent o per l'oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, prèvia acreditació per l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg, o, en el



seu defecte, que actuen habitualment en el tràfic local, en l'àmbit de les activitats que abasta l'objecte del contracte. També han d'aportar un informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior, que acrediti que l'Estat del qual són nacionals ha signat l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial del Comerç (OMC), sempre que es tracti de contractes subjectes a regulació harmonitzada –de valor estimat igual o superior a 221.000 euros- o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al qual fa referència l'article 68 de la LCSP.

9.4 També poden participar en aquesta licitació les unions d'empreses que es constitueixin temporalment a aquest efecte (UTE), sense que sigui necessària formalitzar-les en escriptura pública fins que no se'ls hagi adjudicat el contracte. Aquestes empreses queden obligades solidàriament davant l'Institut i han de nomenar una persona representant o apoderada única de la unió amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es deriven del contracte fins a la seva extinció, sens perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa. S'adjunta model de compromís d'Unió Temporal d'Empresaris en annex III.

La durada de la UTE ha de coincidir, almenys, amb la del contracte fins a la seva extinció.

Les empreses que vulguin constituir unions temporals d'empreses per participar en licitacions públiques es poden trobar mitjançant la utilització de la funcionalitat punt de trobada de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat, que es troba dins l'apartat "Perfil del licitador".

9.5 Les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte o hagin assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació, poden participar en la licitació sempre que es garanteixi que la seva participació no falseja la competència.

Desena: SOLVÈNCIA DE LES EMPRESES LICITADORES

10.1 Les empreses han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència que es detallen en l'apartat G del quadre de característiques, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat G del quadre de característiques, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència, que s'assenyala en l'apartat G del mateix quadre de característiques.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades en l'apartat G del quadre de característiques per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

10.2 Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients quan així sigui necessari i s'indiqui a l'apartat G del quadre de característiques.

10.3 Les empreses licitadores poden recórrer per a l'execució del contracte a les capacitats d'altres entitats, amb independència de la naturalesa jurídica dels vincles que tinguin amb elles, per tal d'acreditar la seva solvència econòmica i financera i tècnica i professional, sempre que aquestes entitats no estiguin incurses en prohibició de contractar i que les empreses licitadores demostrin que durant tota la durada de l'execució del contracte disposaran efectivament dels recursos necessaris mitjançant la presentació a tal efecte del compromís per escrit de les entitats esmentades.



No obstant això, respecte als criteris relatius als títols d'estudis i professionals i a l'experiència professional, les empreses només poden recórrer a les capacitats d'altres entitats si aquestes presten els serveis per als quals són necessàries les capacitats esmentades.

En les mateixes condicions, les UTE poden recórrer a les capacitats dels participants en la unió o d'altres entitats.

10.4 Els certificats comunitaris d'empresaris autoritzats per contractar als que fa referència l'article 97 de la LCSP constitueixen una presumpció d'aptitud en relació amb els requisits de selecció qualitativa que figurin en aquests.

10.5 En les unions temporals d'empreses, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, de conformitat amb el que es disposa en l'annex II. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

Les empreses estrangeres també han d'acreditar la seva solvència econòmica, financera i tècnica i professional, d'acord amb el que es disposa en l'annex II.

Onzena: CLÀUSULA ÈTICA

11.1 Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals.

La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

11.2.A Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- g) A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als



contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocin de forma directa per previsió legal.

11.2.B Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

11.3 Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

11.4 Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents: - En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 11.2.A s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte. - En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 11.2.A l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència. - En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 11.2.A l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir. - En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

II. DISPOSICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ, ADJUDICACIÓ I LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Dotzena: PRESENTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ I PROPOSICIONS: FORMA

12.1 Les empreses licitadores han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en 3 sobres, en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/search.pscp?reqCode=start&set-locale=ca_ES

Un cop accedeixin a través d'aquest enllaç a l'eina web de sobre Digital, les empreses licitadores hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, que seran les emprades per enviar correus electrònics relacionats amb l'ús de l'eina de Sobre Digital, han de ser les mateixes que les que designin en el seu DEUC per rebre els avisos de notificacions i comunicacions mitjançant l'e-NOTUM.

Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que es conté en el missatge d'activació és l'accés exclusiu de què disposaran per presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital.



Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en els sobres corresponents. Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació (pel sobre A no es requereix paraula clau, atès que la documentació no està xifrada). Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus (poden ser la mateixa per tots els sobres o diferents per cadascun d'ells), ja que només les empreses licitadores la/les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

Es demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui.

Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura del primer sobre xifrat.

En cas que alguna empresa licitadora no introdueixi la paraula clau, no es podrà accedir al contingut del sobre xifrat. Així, atès que la presentació d'ofertes a través de l'eina de Sobre Digital es basa en el xifratge de la documentació i requereix necessàriament la introducció per part de les empreses licitadores de la/les paraula/es clau, que només elles custodien durant tot el procés, per poder accedir al contingut xifrat dels sobres, no es podrà efectuar la valoració de la documentació de la seva oferta que no es pugui desxifrar per no haver introduït l'empresa la paraula clau.

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta, la qual no es considera presentada fins que no ha estat registrada, amb l'apunt d'entrada corresponent, a través de l'eina. A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

Podeu trobar material de suport sobre com preparar una oferta mitjançant l'eina de sobre digital a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml?set-locale=ca_ES

12.2 D'acord amb el que disposa l'apartat 1. h de la Disposició addicional setzena de la LCSP, l'enviament de les ofertes mitjançant l'eina de sobre Digital es podrà fer en dues fases, transmetent primer l'empremta electrònica de la documentació de l'oferta, dins del termini de presentació d'ofertes, amb la recepció de la qual es considerarà efectuada la seva presentació a tots els efectes, i després fent l'enviament de la documentació de l'oferta pròpiament dita, en un termini màxim de 24 hores. En cas de no efectuar-se aquesta segona



remissió en el termini de 24 hores, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

Si es fa ús d'aquesta possibilitat, cal tenir en compte que la documentació tramesa en aquesta segona fase ha de coincidir totalment amb aquella respecte de la que s'ha enviat l'empremta digital prèviament, de manera que no es pot produir cap modificació dels fitxers electrònics que configuren la documentació de l'oferta. En aquest sentit, cal assenyalar la importància de no manipular aquests arxius (ni, per exemple, fer-ne còpies, encara que siguin de contingut idèntic) per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència de documents en les ofertes trameses en dues fases.

12.3 Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu, ja que en cap cas es poden obrir els documents afectats per un virus amb les eines corporatives de la Generalitat de Catalunya. Així, és obligació de les empreses contractistes passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que l'Administració no pugui accedir al contingut d'aquests.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, la Mesa de contractació valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, la mesa podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

Les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat dels documents electrònics presentats en suport físic electrònic, que serà sol·licitada a les empreses licitadores en cas de necessitat, per tal de poder accedir al contingut dels documents en cas que estiguin malmesos. En aquest sentit, cal recordar la importància de no manipular aquests arxius per tal de no variar-ne l'empremta electrònica, que és la que es comprovarà per assegurar la coincidència dels documents de la còpia de seguretat, tramesos en suport físic electrònic, i dels tramesos en l'oferta, a través de l'eina de Sobre Digital. Així mateix, cal tenir en compte que aquesta còpia no podrà ser emprada en el cas d'haver enviat documents amb virus a través de l'eina de Sobre Digital, atesa la impossibilitat tècnica en aquests casos de poder fer la comparació de les empremtes electròniques i, per tant, de poder garantir la no modificació de les ofertes un cop finalitzat el termini de presentació.

12.4 L'eina de Sobre Digital no permet la presentació d'arxius de mida superior a 25 Mb. Per aquest motiu, els arxius de les ofertes d'aquesta mida s'han de comprimir o fragmentar en diverses parts. La partició s'ha de realitzar manualment (sense utilitzar eines del tipus winzip o winrar de partició automàtica) i sense incorporar cap tipus de contrasenya. Els arxius resultants de la partició s'incorporen en l'apartat d'altra documentació numerats (part 1 de 2, part 2 de 2).

12.5 Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Licitació electrònica" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml?set-locale=ca_ES

12.6 D'acord amb l'article 23 del RGLCAP, les empreses estrangeres han de presentar la documentació traduïda de forma oficial al català i/o al castellà.

12.7 Les persones interessades en el procediment de licitació podran sol·licitar a l'òrgan de contractació informació addicional sobre els plecs i demés documentació complementària, el



qual la facilitarà almenys sis dies abans de què finalitzi el termini fixat per a la presentació d'ofertes, sempre que l'hagin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini de presentació de les proposicions.

Les persones interessades en el procediment de licitació també poden dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'apartat de preguntes i respostes del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=18560161

12.8 Les proposicions són secretes i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per part de l'empresa licitadora del contingut del present plec, així com del plec de prescripcions tècniques, així com l'autorització a la mesa i a l'òrgan de contractació per consultar les dades que recullen el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya o el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, o les llistes oficials d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea.

12.9 Cada empresa licitadora no pot presentar més d'una proposició. Tampoc pot subscriure cap proposta en UTE amb d'altres si ho ha fet individualment o figurar en més d'una unió temporal. La infracció d'aquestes normes dona lloc a la no-admissió de cap de les propostes que hagi subscrit.

Tretzena: PRESENTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ I PROPOSICIONS: CONTINGUT

13.1 Els sobres hauran de contenir la següent documentació:

Sobre A: DOCUMENTACIÓ GENERAL

a) Document europeu únic de contractació (DEUC).

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), mitjançant el qual declaren el següent:

- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària del DEUC té la deguda representació per presentar la proposició i el DEUC;
- Que compleix els requisits de solvència econòmica i financera, i tècnica i professional, de conformitat amb els requisits mínims exigits en aquest plec;
- Que no està incursa en prohibició de contractar;
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec i que es poden acreditar mitjançant el DEUC.

Així mateix, s'ha d'incloure la designació del nom, cognom i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, així com les adreces de correu electrònic i, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec. Per tal de garantir la recepció de les notificacions electròniques, es recomana designar més d'una persona autoritzada a rebre-les, així com diverses adreces de correu electrònic i telèfons mòbils on rebre els avisos de les posades a disposició. Aquestes dades s'han d'incloure en l'apartat relatiu a "persona o persones de contacte" de la Part II.A del DEUC.

A més, les empreses licitadores indicaran en el DEUC, si escau, la informació relativa a la persona o les persones habilitades per representar-les en aquesta licitació. El DEUC s'ha de



presentar signat electrònicament per la persona o les persones que tenen la deguda representació de l'empresa per presentar la proposició.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en una unió temporal si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha d'acreditar la seva personalitat, capacitat i solvència, i presentar un DEUC separat. A més del DEUC, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

En el cas que l'empresa licitadora recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses de conformitat amb el que preveu l'article 75 de la LCSP, o tingui la intenció de subscriure subcontractes, ha d'indicar aquesta circumstància en el DEUC i s'ha de presentar altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la solvència de les quals recorri o que tingui intenció de subcontractar. D'acord amb l'article 71.1, lletra d) de la LCSP, l'acreditació del compliment de la quota de reserva de llocs de treball i de l'obligació de disposar d'un pla d'igualtat s'ha de fer mitjançant la presentació del DEUC.

Les empreses licitadores que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, com un expedient virtual de l'empresa, un sistema d'emmagatzematge electrònic de documents o un sistema de prequalificació, d'accés gratuït, només han de facilitar en cada part del DEUC la informació que no figuri en aquestes bases. Així, les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya, regulat en el Decret 107/2005, de 31 de maig, i gestionat per la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic, només estan obligades a indicar en el DEUC la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en el DEUC la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

L'aportació de la documentació justificativa del compliment dels requisits exigits en aquest plec el compliment dels quals s'ha indicat en el DEUC, l'haurà d'efectuar l'empresa licitadora en qui recaigui la proposta d'adjudicació per haver presentat l'oferta més avantatjosa econòmicament, amb caràcter previ a l'adjudicació.

Tanmateix, l'òrgan de contractació o la mesa de contractació podrà demanar a les empreses licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan considerin que hi ha dubtes raonables sobre la vigència o fiabilitat del DEUC o quan sigui necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades del sector públic o que figuri en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

b) Declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols

Les empreses estrangeres han d'aportar una declaració de submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi.

c) Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals.

Declaració de l'empresa de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi a l'apartat G.2.

d) Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa ha



d'aportar la declaració responsable que consta en Annex VI.

e) Declaració de compliment de les condicions especials d'execució.

f) Declaració de comptar amb els certificats següents:

- Certificació ISO 20000 Gestió de serveis TIC
- Certificació ISO 27001 relativa als Sistemes de seguretat de la informació
- Certificat de conformitat amb l'“Esquema Nacional de Seguridad” de categoria mitjana o superior
- Certificació ISO 9001 de qualitat.
- Certificació ISO 14001 gestió mediambiental
- Certificació ISO 45001 relativa gestió de seguretat i salut en el treball
- Certificat de l'empresa com a partner dels fabricants:
 - HPE Silver Partner o superior
 - Microsoft Gold Partner en Datacenter i Cloud Productivity
 - VMware Solution Provider Enterprise Partner o superior,
 - Lenovo Authorized Service Provider.

g) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en aquests plecs.

Sobre B: PROPOSICIÓ DEL LICITADOR DELS CRITERIS DE VALORACIÓ SUBJECTIVA

Les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica.

La inclusió en el Sobre B de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

La proposició del licitador contindrà una memòria que contingui la informació següent:

Equip i Recursos	- Nombre de personal disponible per cada servei
	- Infraestructura tecnològica
	- Plans de formació i certificacions
Proposta Tècnica	- Metodologia i procediments pels serveis a prestar
	- Pla de transició canvi de model
	- Model organitzatiu i de seguiment servei
Qualitat dels Serveis	- Nivell de resolució en primera trucada
	- Informes de seguiment
	- Pla auditories seguretat
Innovació i Valor Afegit	- Suport a la gestió del canvi
	- Propostes de millora continua

Aquesta memòria ha de tenir una llargada màxima de 30 pàgines escrites en Arial 11 que contingui un resum executiu de 5 pàgines (és a dir, 25+5=30 pàgines). Es podran annexar



els documents que el licitador consideri i no comptaran en la llargada màxima establerta.

Sobre C: PROPOSICIÓ DEL LICITADOR DELS CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICA

Les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació relacionada amb els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i en el sobre C la documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica. La inclusió en el Sobre B de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

La proposició del licitador contindrà la proposició econòmica i els certificats del personal adscrit al servei segons s'especifica a continuació:

- Es tindrà en compte la reducció del preu en relació al preu màxim de licitació. Aquesta proposició s'ha de formular conforme al model que s'adjunta com a annex IV a aquest plec i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Aquesta oferta inclourà el desglossament següent:

Servei de SAU

Servei Suport Presencial 12x5

Servei GCV 24x7

Servei remot gestió infraestructures LLdT

Servei remot gestió infraestructures LAN

Servei remot gestió infraestructures CPD

Servei Coordinació

- Es tindran en compte els certificats següents del personal adscrit al servei:



	Fabricant	Nivells de Certificació
Windows Desktop	Microsoft	- Modern Desktop Administrator
		- Windows 10
		- Windows 365 Fundamentals
Windows Server	Microsoft	- Azure Solutions Architect
		- Azure Fundamentals
		- Windows Server
Microsoft 365	Microsoft	- Messaging Administrator
		- Messaging Administrator Associate
Linux Foundation		- Linux Foundation Certified System Administrator
		- Linux Foundation Certified IT Associate
VMWARE	VMware	- VMware Certified Advanced Professional (VCP)
		- VMware Certified Professional-Data Center Virtualization (VCTA)
MySQL	Oracle	- MySQL MySQL DB Administrator Professional
		- MySQL MySQL DB Administrator Specialist
ORACLE	Oracle	- Oracle DB Administrator Master
		- Oracle DB Administrator Professional
ITIL (v3 o v4)	AXELOS	ITIL Strategist o ITIL Practitioner
		ITIL Foundation

13.2 No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per valorar-les.

A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen.

D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.

Les proposicions s'han de signar pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar pels representants de totes les empreses que la componen. La persona o les persones que signin l'oferta ha o han de ser la persona o una de les persones signants del DEUC.

13.3 Les empreses licitadores podran assenyalar, de cada document respecte del qual s'hagi assenyalat en l'eina de Sobre Digital que poden declarar que conté informació confidencial,



si conté informació d'aquest tipus.

A aquest respecte, l'eina de Sobre Digital permet, en el moment de configuració dels sobres, seleccionar respecte de cada document si es permet a les empreses assenyalar que pot contenir informació confidencial i especificar quina informació designen com a tal.

Els documents i les dades presentades per les empreses licitadores en el sobre B i, si s'escau, en el sobre C, es poden considerar de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics o comercials i/o drets de propietat intel·lectual i la seva difusió a terceres persones pugui ser contrària als seus interessos comercials legítims, perjudicar la competència lleial entre les empreses del sector; o bé quan el seu tractament pugui ser contrari a les previsions de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Així mateix, el caràcter confidencial afecta a qualsevol altres informacions amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors.

No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses en el DEUC.

La declaració de confidencialitat de les empreses ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

En tot cas, correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre la possibilitat d'accés o de vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades.

13.4 Les empreses licitadores podran presentar una còpia de seguretat, en suport físic electrònic, dels documents de les seves ofertes que han presentat mitjançant l'eina de Sobre Digital.

Aquesta còpia s'haurà de lliurar a sol·licitud de l'òrgan de contractació / de la mesa de contractació, en cas que es requereixi, i haurà de contenir una còpia de l'oferta amb exactament els mateixos documents –amb les mateixes empremtes digitals– que els aportats en l'oferta mitjançant l'eina de Sobre Digital.

13.5 La presentació d'ofertes comporta que l'òrgan de contractació pugui consultar o obtenir en qualsevol moment del procediment contractual informació sobre tot allò declarat per les empreses licitadores o contractistes, excepte que s'hi oposin expressament.

Catorzena: MESA DE CONTRACTACIÓ

14.1 La composició de la Mesa de contractació es publicarà a la PSCP abans de l'obertura del sobre A.

14.2 La Mesa de contractació, qualificarà la documentació continguda en el Sobre A i, en cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els esmenin en el termini de tres dies.

Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la documentació continguda en el Sobre



A, la mesa l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió.

Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, es faran públiques aquestes circumstàncies mitjançant el seu perfil de contractant.

Així mateix, d'acord amb l'article 95 de la LCSP la Mesa podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris, les quals, de conformitat amb l'article 22 del RGLCAP, disposaran d'un termini de cinc dies naturals sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

14.3 Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre A seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la clàusula quaranta-cinquena.

Quinzena: COMITÈ D'EXPERTS

No es preveu la designació d'un comitè d'experts o organisme tècnic especialitzat ja que la puntuació que s'atribueix als criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor no és superior a la puntuació que s'atribueix als criteris avaluable de forma automàtica. La valoració es portarà a terme per la Mesa de contractació.

Tot i així, segons s'estableix en la base 16.2, la Mesa podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació.

Setzena: DETERMINACIÓ DE LA MILLOR OFERTA

16.1 Criteris d'adjudicació del contracte

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'ha d'atendre als criteris de valoració que es determinen en l'annex V.

16.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

El dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació, la Mesa de contractació donarà coneixement públic sobre l'admissió o exclusió de les empreses licitadores participants.

Tot seguit, i en el mateix acte públic, tindrà lloc l'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses, relatius als criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor. La Mesa comprovarà que en l'esmenat sobre B hi constin únicament els documents exigits per la clàusula tretzena d'aquest Plec de clàusules administratives particulars.



Posteriorment, es celebrarà un nou acte públic en el qual es donarà a conèixer la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i, a continuació, s'obriran els sobres C presentats per les empreses.

Un cop acabada l'obertura dels sobres, les empreses licitadores presents poden fer constar davant de la Mesa totes les observacions que considerin necessàries, les quals hauran de quedar reflectides en l'acta.

La Mesa de contractació podrà sol·licitar i admetre l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes quan siguin de tipus material o formal, no substancials i no impedeixin conèixer el sentit de l'oferta. Únicament es permetrà l'aclariment o l'esmena d'errors en les ofertes sempre que no comportin una modificació o concreció de l'oferta, amb la finalitat de garantir el principi d'igualtat de tracte entre empreses licitadores.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec. Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable. L'existència d'errors en les proposicions econòmiques de les empreses licitadores implicarà l'exclusió d'aquestes del procediment de contractació, quan pugui resultar afectat el principi d'igualtat, en els casos d'errors que impedeixen determinar amb caràcter cert quin és el preu realment ofert per les empreses i, per tant, impedeixin realitzar la valoració de les ofertes.

La Mesa podrà sol·licitar els informes tècnics que consideri necessaris abans de formular la seva proposta d'adjudicació. També podrà sol·licitar aquests informes quan consideri necessari verificar que les ofertes compleixen amb les especificacions tècniques dels plecs. Les proposicions que no compleixin dites prescripcions no seran objecte de valoració.

També podrà requerir informes a les organitzacions socials d'usuaris destinataris de la prestació, a les organitzacions representatives de l'àmbit d'activitat al qual correspongui l'objecte del contracte, a les organitzacions sindicals, a les organitzacions que defensin la igualtat de gènere i a altres organitzacions per verificar les consideracions socials i ambientals.

Els actes d'exclusió de les empreses licitadores adoptats en relació amb l'obertura dels sobres B i C, seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts en la clàusula quaranta-cinquena.

16.3 En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte:

- La proposició presentada per empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.



- La proposició presentada per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. Si diverses empreses licitadores de les que hagin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.
- La proposició presentada per les empreses d'inserció que regula la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin els requisits que estableix aquesta normativa per tenir dita consideració.
- En l'adjudicació dels contractes relatius a prestacions de caràcter social o assistencial, la proposició presentada per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el registre oficial corresponent.
- La proposició d'entitats reconegudes com a organitzacions de comerç just per a l'adjudicació dels contractes que tinguin com a objecte productes en els quals hi hagi alternativa de comerç just.

Les empreses licitadores han d'aportar la documentació acreditativa dels criteris de desempat en el moment en què es produeixi l'empat.

16.4 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

Es consideraran com a ofertes presumptament desproporcionades o amb valors anormals aquelles en què concorrin, a la vegada, les circumstàncies següents:

Si es presenta només un licitador:

- Criteris subjectes a valoració automàtica: que la baixa de l'oferta econòmica respecte al preu de licitació sigui superior al 15%.

Si es presenta més d'un licitador:

- Criteris subjectes a valoració automàtica: que la baixa de l'oferta econòmica respecte al preu de licitació sigui superior en 10 unitats a la mitjana aritmètica de baixes de totes les ofertes presentades.
- Criteris subjectes a valoració subjectiva: que la puntuació obtinguda en els criteris d'adjudicació que no són oferta econòmica sigui superior en 10 unitats a la mitjana aritmètica de totes les ofertes presentades.

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Mesa de contractació requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta. Es consideraran com a desproporcionades o anormals, les ofertes que rebaixin en més d'un 15 % el preu màxim de licitació. Per aquest motiu, la Mesa requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions. L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 3 dies per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

Les sol·licituds de justificació es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les



adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

Transcorregut aquest termini, si la Mesa de contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la proposició no podrà ser complerta, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

Si la Mesa de contractació rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà i elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebuig de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebuig.

L'òrgan de contractació rebutjarà les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat si es basen en hipòtesis o pràctiques inadequades des d'una perspectiva tècnica, econòmica o jurídica. Així mateix, rebutjarà les ofertes si comprova que són anormalment baixes perquè vulneren la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, inclòs l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació del que estableix l'article 201 de la LCSP.

Dissetena: CLASSIFICACIÓ DE LES OFERTES I REQUERIMENT DE DOCUMENTACIÓ PRÈVIA A L'ADJUDICACIÓ

17.1 Un cop valorades les ofertes, la mesa de contractació remetrà a l'òrgan de contractació la corresponent proposta d'adjudicació, en la qual figuraran les ofertes classificades per ordre decreixent de valoració i identificada l'oferta més avantatjosa econòmicament.

Per realitzar aquesta classificació, la mesa tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en l'annex V i en l'anunci.

La proposta d'adjudicació de la mesa no crea cap dret a favor de l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, ja que l'òrgan de contractació podrà apartar-se'n sempre que motivi la seva decisió.

17.2 Un cop acceptada la proposta de la mesa per l'òrgan de contractació, els serveis corresponents requeriran a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta per a què, dins del termini de deu dies hàbils a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment, presenti la documentació justificativa a què es fa esment a continuació.

Aquest requeriment s'efectuarà mitjançant notificació electrònica a través de l'eNOTUM, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

L'aportació de documentació es durà a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'enviarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.



A.1 Empreses no inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Llicitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que no figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea

L'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar la documentació següent –aquesta documentació, si escau, també s'haurà d'aportar respecte de les empreses a les capacitats de les quals es recorri:

- Documentació corresponent acreditativa de la capacitat d'obrar i de la personalitat jurídica, d'acord amb les previsions de la clàusula novena.

- Documents acreditatius de la representació i personalitat jurídica de les persones signants de les ofertes: poder per comparèixer o signar proposicions en nom d'un altre i el document nacional d'identitat o el passaport.

- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent. Juntament amb el certificat de classificació, el licitador també haurà d'acreditar que compta amb els certificats següents:

- Certificació ISO 20000 Gestió de serveis TIC
- Certificació ISO 27001 relativa als Sistemes de seguretat de la informació
- Certificat de conformitat amb l'“Esquema Nacional de Seguridad” de categoria mitjana o superior
- Certificació ISO 9001 de qualitat.
- Certificació ISO 14001 gestió mediambiental
- Certificació ISO 45001 relativa gestió de seguretat i salut en el treball
- Certificat de l'empresa com a partner dels fabricants:
 - HPE Silver Partner o superior
 - Microsoft Gold Partner en Datacenter i Cloud Productivity
 - VMware Solution Provider Enterprise Partner o superior,
 - Lenovo Authorized Service Provider.

Així mateix, l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta haurà d'aportar:

- Si s'escau certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i de gestió mediambiental.

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula divuitena (excepte en el cas que la garantia es constitueixi mitjançant la retenció sobre el preu).

- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, quan s'escaigui.

- Declaració de coneixement i d'obligatorietat de compliment del Pla d'Igualtat de l'entitat; del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, gènere, identitat de gènere, expressió de gènere i orientació sexual de l'Institut Ramon Llull; així com de les obligacions que se'n derivin i mesures que el Consorci implementi en el marc de la normativa que es desplegui en ambdues matèries.



A aquests efectes, el Consorci Institut Ramon Llull facilitarà a l'adjudicatari proposat l'esmentat Pla d'Igualtat de l'entitat i el Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, gènere, identitat de gènere, expressió de gènere i orientació sexual de l'Institut Ramon Llull, per tal que en pugui ser coneixedor i es pugui obligar al seu compliment.

- Declaració d'absència de conflicte d'interessos de la persona o empresa adjudicatària del contracte que s'adjunta en annex VII.

- Declaració responsable en la que informará de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors, segons s'estableix a l'últim apartat de l'annex VI.

- Certificat de trobar-se al corrent del compliment d'obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, previstos als articles 13 i 14 del RGLCAP, així com el document d'alta en l'Impost sobre Activitats Econòmiques, d'acord amb l'article 15 de la mateixa norma.

El sol·licitant pot autoritzar l'IRL per a l'obtenció d'aquestes dades directament de les entitats gestores. En aquest cas, no cal aportar la documentació que es pugui obtenir mitjançant aquest consentiment. Aquesta autorització es farà arribar a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta en el moment de requerir aquesta documentació justificativa.

Si el sol·licitant no autoritza l'IRL a l'obtenció directa de les dades esmentades, haurà d'aportar la documentació següent:

En relació amb les d'obligacions tributàries i amb les obligacions amb la Seguretat Social, l'empresa haurà d'aportar:

- Certificat positiu de l'Agència Estatal d'Administració Tributària acreditant que l'empresa es troba al corrent d'obligacions tributàries i de la inexistència de deutes de naturalesa tributària amb l'Estat.

- Certificat positiu, emès per la Tresoreria de la Seguretat Social, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social.

- Certificat positiu, emès per les intervencions delegades i territorials, acreditatiu que l'empresa es troba al corrent de les obligacions tributàries amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En relació amb l'Impost sobre Activitats Econòmiques haurà d'aportar:

- Si l'empresa proposada com adjudicatària és subjecte passiu de l'Impost sobre Activitats Econòmiques i està obligada a pagar aquest Impost, ha de presentar el document d'alta de l'impost relatiu a l'exercici corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte o el darrer rebut de l'impost, s'ha d'acompanyar d'una declaració responsable de no haver estat donat de baixa en la matrícula de l'Impost.

- Si l'empresa proposada es troba en algun supòsit d'exempció recollit en l'apartat 1 de l'article 82 del Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, aportarà una declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens de persones obligades tributàriament.

- Quan es tracti d'empreses d'Estats membres de la Unió Europea o d'estats signataris de l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu i aquesta possibilitat estigui prevista en la legislació de l'estat respectiu, podrà també substituir-se per declaració responsable atorgada davant una autoritat judicial.

A tal efecte són vàlides les certificacions trameses per via telemàtica, informàtica o electrònica, de caràcter positiu i acreditatives del compliment d'obligacions amb la Tresoreria de la Seguretat Social, d'acord amb les previsions de l'article 15.4 del RGLCAP.



- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en aquests plecs.

A.2. Empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades del Sector Públic o que figurin en una base de dades nacional d'un Estat membre de la Unió Europea.

En aquest cas, l'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar la documentació següent, d'acord amb el previst en la clàusula onzena d'aquest plec:

- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al que es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

- Documents acreditatius de l'efectiva disposició de mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'article 76.2 de la LCSP.

- Document acreditatiu de la constitució de la garantia definitiva, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula divuitena.

- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, quan s'escaigui.

- Certificat de trobar-se al corrent del compliment d'obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, previstos als articles 13 i 14 del RGLCAP, així com el document d'alta en l'Impost sobre Activitats Econòmiques, d'acord amb l'article 15 de la mateixa norma.

El sol·licitant pot autoritzar l'IRL per a l'obtenció d'aquestes dades directament de les entitats gestores. En aquest cas, no cal aportar la documentació que es pugui obtenir mitjançant aquest consentiment. Aquesta autorització es farà arribar a l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta en el moment de requerir aquesta documentació justificativa.

Si el sol·licitant no autoritza l'IRL a l'obtenció directa de les dades esmentades, haurà d'aportar la documentació següent:

En relació amb les d'obligacions tributàries i amb les obligacions amb la Seguretat Social, l'empresa haurà d'aportar:

- Certificat positiu de l'Agència Estatal d'Administració Tributària acreditant que l'empresa es troba al corrent d'obligacions tributàries i de la inexistència de deutes de naturalesa tributària amb l'Estat.

- Certificat positiu, emès per la Tresoreria de la Seguretat Social, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social.

- Certificat positiu, emès per les intervencions delegades i territorials, acreditatiu que l'empresa es troba al corrent de les obligacions tributàries amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En relació amb l'Impost sobre Activitats Econòmiques haurà d'aportar:

- Si l'empresa proposada com adjudicatària és subjecte passiu de l'Impost sobre Activitats Econòmiques i està obligada a pagar aquest Impost, ha de presentar el document d'alta de l'impost relatiu a l'exercici corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte o el darrer rebut de l'impost, s'ha d'acompanyar d'una declaració responsable de no haver estat donat de baixa en la matrícula de l'Impost.

- Si l'empresa proposada es troba en algun supòsit d'exempció recollit en l'apartat 1 de l'article 82 del Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, aportarà una declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens de persones obligades tributàriament.



- Quan es tracti d'empreses d'Estats membres de la Unió Europea o d'estats signataris de l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu i aquesta possibilitat estigui prevista en la legislació de l'estat respectiu, podrà també substituir-se per declaració responsable atorgada davant una autoritat judicial.

A tal efecte són vàlides les certificacions trameses per via telemàtica, informàtica o electrònica, de caràcter positiu i acreditatives del compliment d'obligacions amb la Tresoreria de la Seguretat Social, d'acord amb les previsions de l'article 15.4 del RGLCAP.

- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en aquests plecs.

17.3 Un cop aportada per l'empresa licitadora que hagi presentat la millor oferta la documentació requerida, aquesta es qualificarà. Si s'observa que en la documentació presentada hi ha defectes o errors de caràcter esmenable, s'ha de comunicar a les empreses afectades perquè els corregeixin o esmenin en el termini màxim de 3 dies hàbils.

Les sol·licituds d'esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per l'empresa o empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

En el cas que no es complimenti adequadament el requeriment de documentació en el termini assenyalat, o bé en el termini per esmenar que es doni, s'entendrà que l'empresa licitadora ha retirat la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a l'empresa licitadora següent, per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes. Aquest fet comporta l'exigència de l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia provisional que, en el seu cas, s'hagués constituït i, a més, pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar per la causa prevista en l'article 71.2.a de la LCSP.

Així mateix, l'eventual falsedat en allò declarat per les empreses licitadores en el DEUC o en altres declaracions pot donar lloc a la causa de prohibició de contractar amb el sector públic prevista en l'article 71.1.e de la LCSP.

Divuitena: GARANTIA DEFINITIVA

18.1 L'import de la garantia definitiva és el que s'assenyala en l'apartat I del quadre de característiques.

18.2 Les garanties es poden prestar en alguna de les formes següents:



4.a) mitjançant efectiu o valors de deute públic, aval o contractes d'assegurança de caució:

Cal fer arribar a l'Institut el resguard original de dipòsit de la garantia definitiva d'un 5% de l'import d'adjudicació, IVA EXCLÒS. La constitució de la fiança es podrà efectuar bé a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya (Gran Via de les Corts Catalanes, 639, de Barcelona), o a les Caixes Generals de Dipòsits de Girona (Carretera de Barcelona, 54), Tarragona (Monestir de Poblet, 3) i Lleida (Lluís Companys, 1).

La garantia es podrà prestar en alguna de les formes següents:

- En efectiu o valors de deute públic amb subjecció de les condicions reglamentàries aplicables en cada cas.
- Aval, prestat en la forma i condicions reglamentàries, per algun banc, caixa d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats a operar en l'Estat espanyol.
- Contracte d'assegurança de caució, amb entitat autoritzada per a operar en la forma i condicions reglamentàries.

4.b) mitjançant declaració signada del representant legal de l'adjudicatari de retenció de preu pel 5% de l'import d'adjudicació, IVA exclòs.

18.3 En el cas d'unió temporal d'empreses, la garantia definitiva es pot constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt arribi a la quantia requerida en l'apartat I del quadre de característiques i garanteixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

18.4 La garantia definitiva respon dels conceptes definits en l'article 110 de la LCSP.

Serà retornada a l'adjudicatari un cop transcorregut el termini de garantia i complert satisfactòriament l'objecte del contracte o en cas de resolució sense culpa del contractista.

18.5 En cas d'amortització o substitució total o parcial dels valors que constitueixen la garantia, l'empresa adjudicatària està obligada a reposar-los en la quantia necessària per tal que l'import de la garantia no minvi per aquest motiu, havent de quedar constància documentada de l'esmentada reposició.

18.6 Quan a conseqüència de la modificació del contracte, el seu valor total experimenti variació, la garantia constituïda s'haurà d'ajustar a la quantia necessària perquè es mantingui la deguda proporció entre la garantia i el pressupost del contracte vigent en cada moment, en el termini de quinze dies a comptar des de la data en què es notifiqui a l'empresa l'acord de modificació. A aquests efectes, no es consideraran les variacions de preu que es produeixin com a conseqüència d'una revisió de preus de conformitat amb el que assenyala el capítol relatiu a la revisió de preus en els contractes del sector públic de la LCSP.

18.7 Quan es facin efectives sobre la garantia les penalitats o indemnitzacions exigibles a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de reposar o ampliar la garantia, en la quantia que correspongui, en el termini de quinze dies des de l'execució.

18.8 En el cas que la garantia no es reposi en els supòsits esmentats en l'apartat anterior, l'Administració pot resoldre el contracte.



Dinovena: DECISIÓ DE NO ADJUDICAR O SUBSCRIURE EL CONTRACTE I DESISTIMENT

L'òrgan de contractació podrà decidir no adjudicar o subscriure el contracte, per raons d'interès públic degudament justificades i amb la corresponent notificació a les empreses licitadores, abans de la formalització del contracte.

També podrà desistir del procediment, abans de la formalització del contracte, notificant-ho a les empreses licitadores, quan apreciï una infracció no esmenable de les normes de preparació del contracte o de les reguladores del procediment d'adjudicació.

En ambdós supòsits es compensarà a les empreses licitadores per les despeses en què hagin incorregut.

La decisió de no adjudicar o subscriure el contracte i el desistiment del procediment d'adjudicació es publicarà en el perfil de contractant.

Vintena: ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

20.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula dissetena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa proposada com a adjudicatària, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació i sempre en el termini màxim de dos mesos a comptar des de l'obertura de les proposicions.

La licitació no es declararà deserta si hi ha alguna proposició que sigui admissible d'acord amb els criteris que figuren en aquest plec. La declaració, en el seu cas, que aquest procediment ha quedat desert es publicarà en el perfil de contractant.

20.2 La resolució d'adjudicació del contracte es notificarà a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'e-NOTUM, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec, i es publicarà en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació dins del termini de 15 dies, indicant el termini en què s'haurà de procedir a la formalització del contracte.

A aquest efecte, s'enviarà, a l'adreça de correu electrònic –i, en cas que s'hagi informat, al telèfon mòbil– que les empreses licitadores hagin designat en presentar les seves proposicions, un avís de la posada a disposició de la notificació. Així mateix, el correu electrònic contindrà l'enllaç per accedir-hi.

Vint-i-unena: FORMALITZACIÓ I PERFECCIÓ DEL CONTRACTE

21.1 El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització i aquesta serà requisit imprescindible per poder iniciar-ne l'execució.

El contracte es formalitzarà en document administratiu, preferentment mitjançant signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica.

L'empresa adjudicatària podrà sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública. En aquest cas, les despeses aniran a càrrec de l'adjudicatari, el qual lliurarà a l'òrgan de contractació, en el termini de quinze dies comptats des de la data del seu atorgament, una còpia autèntica d'aquest document notarial en que s'acrediti mitjançant una nota emesa per



l'oficina liquidadora corresponent, el pagament o la excepció del import sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.

21.2 Atès que el contracte és susceptible de recurs especial en matèria de contractació, la formalització del contracte s'efectuarà en el termini mínim de quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebí la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores a què es refereix la clàusula anterior.

21.3 Si el contracte no es formalitza en el termini indicat en l'apartat anterior per causes imputables a l'empresa adjudicatària, se li exigirà l'import del 3 per cent del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat, que es farà efectiu en primer lloc contra la garantia definitiva, si s'ha constituït. A més, aquest fet pot donar lloc a declarar a l'empresa en prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2b de la LCSP.

En el supòsit que la manca de formalització sigui imputable a l'Institut, s'indemnitzarà a l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li hagi pogut ocasionar, amb independència que el contractista pugui sol·licitar la resolució del contracte.

En el supòsit que el contracte no es pugui formalitzar amb l'empresa adjudicatària, s'adjudicarà a l'empresa següent que hagi presentat la millor oferta d'acord amb l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes, amb la presentació prèvia de la documentació a què es refereixen les clàusules dissetena i vintena, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

21.4 Les empreses que hagin concorregut amb el compromís de constituir-se en UTE hauran de presentar, un cop s'hagi efectuat l'adjudicació del contracte al seu favor, l'escriptura pública de constitució de la unió temporal (UTE) en al qual consti el nomenament de la persona representant o de la persona apoderada única de la unió amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció.

21.5 El contingut del contracte serà el que estableixen els articles 35 de la LCSP i 71 del RGLCAP i no inclourà cap clàusula que impliqui alteració dels termes de l'adjudicació.

21.6 El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització i aquesta serà requisit imprescindible per poder iniciar-ne l'execució.

21.7 La formalització d'aquest contracte, juntament amb el contracte, es publicarà en un termini no superior a quinze dies després del seu perfeccionament en el perfil del contractant de l'òrgan de contractació. Atès que aquest contracte és subjecte a regulació harmonitzada, l'anunci de formalització també es publicarà en el Diari Oficial de la Unió Europea.

21.8 Un cop formalitzat el contracte, es comunicarà al Registre Públic de Contractes de la Generalitat de Catalunya, per a la seva inscripció, les dades bàsiques, entre les quals figuraran la identitat de l'empresa adjudicatària, l'import d'adjudicació del contracte, juntament amb el desglossament corresponent de l'IVA; i posteriorment, si s'escau, les modificacions, les pròrrogues, les variacions de terminis o de preus, l'import final i l'extinció del contracte.

Les dades contractuals comunicades al registre públic de contractes seran d'accés públic, amb les limitacions que imposen les normes sobre protecció de dades, sempre que no tinguin caràcter de confidencials.

Vint-i-dosena: RETORN DE LA DOCUMENTACIÓ

En relació a la documentació de les ofertes no adjudicades en l'expedient, i d'acord amb



l'art.87 RGLCAP, els licitadors afectats, un cop adjudicat el contracte i havent transcorregut els terminis de recurs pertinents, podran retirar aquesta documentació. En el cas que els licitadors no exerceixin aquest dret, l'Institut podrà procedir a la destrucció total de la documentació un cop transcorregut 1 any des de que l'adjudicació del contracte sigui ferma.

IV. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vint-i-tresena: CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Les condicions especials en relació amb l'execució, d'obligat compliment per part de l'empresa o les empreses contractistes i, si escau, per l'empresa o les empreses subcontractistes, són les que s'estableixen en l'apartat L del quadre de característiques.

Vint-i-quatrena: EXECUCIÓ I SUPERVISIÓ DELS SERVEIS

El contracte s'executarà amb subjecció al que estableixin les seves clàusules i els plecs i conforme amb les instruccions que en la seva interpretació doni a l'empresa contractista la persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-vuitena d'aquest plec.

Vint-i-cinquena: PROGRAMA DE TREBALL

Atesa la naturalesa del servei, no és procedent la presentació d'un programa de treball per part de l'empresa contractista una vegada formalitzat el contracte.

Vint-i-sisena: COMPLIMENT DE TERMINIS I CORRECTA EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

26.1 L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el cronograma de treball.

L'Institut pot dictar instruccions al contractista per a la correcta interpretació de les clàusules del contracte i el seu correcte compliment.

El desconeixement del contracte en qualsevol de les seves condicions, dels documents annexos que en formen part, dels plecs o de les instruccions que puguin tenir aplicació en l'execució d'allò pactat, no eximirà el contractista de l'obligació del seu compliment.

26.2 Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes a ella imputables, l'Administració podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP.

L'Administració tindrà la mateixa facultat respecte de l'incompliment, per causes imputables a l'empresa contractista, de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte.

Si el retard respecte al compliment dels terminis fos produït per motius no imputables a l'empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial d'execució, se li concedirà un termini, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt.



En tot cas, la constitució en demora de l'empresa contractista no requerirà intimació prèvia per part de l'Administració.

26.3 En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes o de les condicions especials d'execució establertes en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec i en l'apartat L del quadre de característiques es podrà acordar la imposició de penalitats del 3% de l'import del contracte o, si s'escau, de la pròrroga, IVA exclòs.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula trenta-tresena d'aquest plec, s'imposaran les penalitats del 3% de l'import del contracte o, si s'escau, de la pròrroga, IVA exclòs.

En el cas que hi hagi obligació de subrogació de personal, en el cas d'incompliment de facilitar la informació dins del termini del requeriment fet per l'Administració o en el cas de facilitar dades incompletes o errònies es podrà acordar la imposició de penalitats del 3% de l'import del contracte o, si s'escau, de la pròrroga, IVA exclòs.

26.4 En cas d'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments, es podran imposar les penalitats, de les quals respondrà la garantia definitiva, del 3% de l'import del contracte o, si s'escau, de la pròrroga, IVA exclòs.

26.5 Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

Cal tenir en compte que en els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat o aquesta no cobreix els danys causats a l'Administració, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

26.6 L'incompliment de les obligacions previstes a l'annex I.D (Acords de nivell de serveis - ANS-) del Plec de prescripcions tècniques tindrà les penalitzacions que s'estableixen a continuació.

La penalització associada als incompliments serà d'1% de la facturació per cada 1% diferencial respecte els llindars fixats, i en cap cas superarà el 10% de la facturació mensual, tot i que l'acumulació d'incompliments per sobre del 10% durant 3 mesos seguits podrà ser motiu per rescindir el contracte.

Aquest mecanisme de penalitzacions solament es farà efectiu a partir de que s'acordi entre l'Institut i l'adjudicatari en acta formal dins del seguiment mensual i que les eines i procediments existents permetin obtenir una visió objectiva del servei.

Vint-i-setena: CONTROL EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'Administració efectuarà la inspecció, la comprovació i la vigilància per a la correcta execució del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al seu correcte compliment.

Vint-i-vuitena: PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRACTE



28.1 Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte, es designarà una persona responsable del contracte en l'apartat M del quadre de característiques.

El responsable del contracte assenyalat en l'apartat M del quadre de característiques del contracte efectuarà la inspecció, comprovació i vigilància per a la realització correcta dels serveis contractats. Així mateix, també farà el control del compliment de les obligacions que es preveuen en aquest Plec, deixant-ne constància en el certificats de recepció i de correcta execució i en un informe d'avaluació final de la contractació que servirà per valorar els resultats aconseguits en relació amb els objectius previstos.

Entre d'altres, s'encarregarà de:

- a) Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació;
- b) Coordinar els diferents agents implicats en el contracte en el cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones;
- c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada;
- d) Informar del nivell de satisfacció de l'execució del contracte. A banda de totes aquelles altres informacions i informes que el responsable del contracte consideri procedents, aquest emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència a diferents aspectes de l'execució del contracte, als objectius previstos amb la contractació i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes econòmics i pressupostaris i als de caràcter tècnic.

28.2 El responsable del contracte fixarà amb el responsable del servei designat per l'empresa contractista reunions mensuals a l'efecte de controlar periòdicament l'execució del contracte. En aquesta reunió es procedirà a l'examen i revisió del compliment de totes les condicions d'execució del contracte fixades en aquest plec a partir d'un informe mensual que, entre altres, ha de presentar una relació d'incidències i peticions gestionades i del nivell de compliment dels ANS associats.

El responsable del contracte realitzarà un acta resum de les reunions mensuals realitzades, on també hi recollirà les propostes de solucions i/o millores per tal de suprimir la incidència o incidències trobades, durant el nou període d'execució. La solució/millora proposada serà el resultat del debat i consens entre el responsable del contracte i el representant de l'empresa contractista. Aquesta acta acompanyarà el certificat mensual de recepció i de correcta execució, que realitzarà el responsable del servei, previ per a la realització dels pagaments.

També s'efectuarà la planificació, organització i coordinació dels elements necessaris per a realitzar correctament els serveis objecte del contracte durant el proper termini d'execució abans de la propera reunió fixada.

Quan de l'examen sobre la correcta execució de les condicions del contracte efectuada durant aquestes reunions s'hagi constatat la incorrecta execució d'un o diversos elements, el responsable del contracte donarà per escrit a l'empresa adjudicatària les corresponents instruccions per a la seva esmena, establint un termini per la seva esmena no superior a 10 dies hàbils. Si transcorregut aquest període no s'ha produït l'esmena sol·licitada es podran aplicar les penalitats establertes en aquests plecs, sens perjudici d'allò que estableix l'article 307.1 del TRLCSP.

28.3 En el termini màxim d'un mes des de la finalització del servei objecte del contracte, el responsable del contracte portarà a terme l'acte formal de conformitat o recepció, deixant-ne constància en el certificat de recepció i de correcta execució.



28.4 El responsable del contracte haurà de comprovar el compliment efectiu de les clàusules contractuals que estableixen obligacions de l'ús del català i hauran de fer-hi referència expressa en els certificats de recepció i de correcta execució.

Vint-i-novena. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències que puguin sorgir entre l'Institut i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del RGLCAP.

Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la seva tramitació no determinarà la paralització del contracte.

Trenta. RESOLUCIÓ DE DUBTES TÈCNICS I INTERPRETATIUS

Per a la resolució de dubtes tècnics interpretatius que puguin sorgir durant l'execució del contracte es pot sol·licitar un informe tècnic extern a l'Institut i no vinculant.

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Trenta-unena. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA

31.1 Les dades relatives al pagament del preu es troben recollides a l'apartat J del quadre de característiques del contracte.

31.2 El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la LCSP.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

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

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

Als efectes de la factura electrònica, s'informa que la unitat tramitadora, l'òrgan gestor i l'oficina comptable és A09006504.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del Departament de Vicepresidència, Economia i Hisenda a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.



31.3 El pagament serà mensual i es farà efectiu, una vegada:

- el contractista hagi lliurat una factura en la qual no pot repercutir sobre l'Institut cap mena d'impost, taxa o tribut a excepció de l'IVA que s'expressarà a part.
- el responsable del contracte hagi realitzat el certificat mensual de recepció i de correcta execució.

En cas que el contractista sigui una persona física, l'Institut efectuarà sobre l'import del contracte (exclòs l'IVA) la corresponent retenció de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, en el percentatge que normativament es determini.

31.4 En cas de retard en el pagament, el contractista té dret a percebre, en els termes i les condicions legalment establerts, els interessos de demora i la indemnització corresponent pels costos de cobrament en els termes establerts en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

31.5 L'empresa contractista podrà realitzar els treballs amb major celeritat de la necessària per executar els serveis en el termini o terminis contractuals. Tanmateix, no tindrà dret a percebre en cada any, qualsevol que sigui l'import del què s'ha executat o de les certificacions expedides, major quantitat que la consignada a l'annualitat corresponent, afectada pel coeficient d'adjudicació.

31.6 L'empresa contractista podrà transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

Trenta-dosena. RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

El contractista també és responsable dels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura, i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Institut.

El contractista és responsable de les pèrdues, avaries o perjudicis del servei prestat abans de ser lliurat a l'Institut, excepte que aquest hagués incorregut en mora en rebre'l.

Trenta-tresena. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

Són també obligacions de l'empresa contractista les següents:

a) L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat i fiscals.



L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral esmentades i, en especial, els incompliments o els retards reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa, donarà lloc a la imposició de penalitats a què es refereix la clàusula vint-i-sisena d'aquest plec.

b) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

L'empresa contractista està obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball.

En especial, ha d'aportar relació del nou personal que contracti i adscriui a l'execució del contracte i acreditar la seva alta i afiliació a la Seguretat Social, mitjançant la presentació dels TC2 corresponents.

També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat, fiscal i mediambientals.

c) L'empresa contractista s'obliga a aplicar en executar les prestacions pròpies del servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

L'empresa contractista ha d'adoptar mesures per prevenir, controlar i eradicar l'assetjament sexual, així com l'assetjament per raó de sexe.

d) L'empresa o empreses adjudicatàries d'aquest contracte han d'organitzar accions de formació professional en el lloc de treball que millorin l'ocupació i l'adaptabilitat de les persones, així com les seves capacitats i la seva qualificació.

e) L'empresa contractista i, si escau, la subcontractista, ha d'establir mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal i/o familiar de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte.

f) Les noves contractacions de personal que l'empresa o empreses adjudicatàries d'aquest contracte hagin de fer per executar-lo han d'efectuar-se preferentment entre persones que es trobin en situació legal d'atur conforme al que preveu l'article 208 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel que s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social i, quan sigui possible, entre col·lectius amb particulars dificultats d'inserció en el mercat laboral definits en la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, o persones que disposin del certificat de discapacitat.

g) L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Institut derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

L'empresa contractista ha de lliurar la documentació que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs objecte d'aquest contracte, almenys, en català.

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podran realitzar les prestacions objecte del servei en català. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures de formació del seu personal necessàries per garantir que el personal



que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, tingui un coneixement suficient de la llengua catalana per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

El responsable del contracte comprovarà el compliment efectiu de l'ús del català i hi farà referència expressa en els certificats de recepció i de correcta execució.

h) L'empresa contractista s'ha de fer càrrec de les despeses derivades de l'anunci de licitació (l'import màxim, si escau, es determina en l'apartat K del quadre de característiques) i de qualsevol altre que resulti d'aplicació segons les disposicions vigents, en la forma i condicions que aquestes assenyalin.

i) L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

k) Obligacions en matèria de transparència i del compliment dels principis ètics de la contractació

D'acord amb l'article 3.5 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el contractista es compromet a facilitar la informació que sigui necessària per donar compliment a les obligacions establertes per la Llei esmentada.

Per tal de donar compliment a l'article 55.2 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que s'estableixen en la clàusula onzena d'aquest Plec.

Trenta-quatrena: PRERROGATIVES DE L'INSTITUT

Dintre dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en la LCSP, l'Institut té les prerrogatives d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic, declarar la responsabilitat imputable a l'empresa contractista arran de la seva execució, suspendre'n l'execució, acordar la seva resolució i determinar-ne els efectes.

Així mateix, l'òrgan de contractació té les facultats d'inspecció de les activitats desenvolupades per l'empresa contractista durant l'execució del contracte, en els termes i



amb els límits que estableix la LCSP.

Els acords que adopti l'Institut en l'exercici de les prerrogatives esmentades exhaureixen la via administrativa i són immediatament executius.

L'exercici de les prerrogatives de l'Administració es durà a terme mitjançant el procediment establert en l'article 191 de la LCSP.

Trenta-cinquena: MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

35.1 El contracte només es pot modificar per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en aquesta clàusula i de conformitat amb el que es preveu en els articles 203 a 207 de la LCSP.

35.2 Modificacions no previstes

La modificació del contracte no prevista en aquesta clàusula només podrà efectuar-se quan es compleixin els requisits i concorrin els supòsits previstos en l'article 205 de la LCSP, de conformitat amb el procediment regulat en l'article 191 de la LCSP i amb les particularitats previstes en l'article 207 de la LCSP.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista, llevat que impliquin, aïlladament o conjuntament, una alteració en la seva quantia que excedeixi el 20% del preu inicial del contracte, IVA exclòs. En aquest cas, la modificació s'acordarà per l'òrgan de contractació amb la conformitat prèvia per escrit de l'empresa contractista; en cas contrari, el contracte es resoldrà d'acord amb la causa prevista en l'article 211.1.g) de la LCSP.

35.3 Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP.

35.4 L'anunci de modificació del contracte, juntament amb les al·legacions de l'empresa contractista i de tots els informes que, si s'escau, es sol·licitin amb caràcter previ a l'aprovació de la modificació, tant els que aportin l'empresa adjudicatària com els que emeti l'òrgan de contractació, es publicaran en el perfil de contractant.

Trenta-sisena: SUSPENSÍO DEL CONTRACTE

El contracte podrà ser suspès per acord de l'Administració o perquè el contractista opti per suspendre el seu compliment, en cas de demora en el pagament del preu superior a 4 mesos, comunicant-ho a l'Administració amb un mes d'antelació.

En tot cas, l'Administració ha d'estendre l'acta de suspensió corresponent, d'ofici o a sol·licitud de l'empresa contractista, de conformitat amb el que disposa l'article 208.1 de la LCSP.

L'acta de suspensió, d'acord amb l'article 103 del RGLCAP, l'hauran de signar una persona en representació de l'òrgan de contractació i l'empresa contractista i s'ha d'estendre en el termini màxim de dos dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia en què s'acordi la suspensió.

L'Administració ha d'abonar a l'empresa contractista els danys i perjudicis que efectivament se li causin de conformitat amb el previst en l'article 208.2 de la LCSP. L'abonament dels danys i perjudicis a l'empresa contractista només comprendrà els conceptes que s'indiquen en aquest precepte.



Trenta-setena: PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

37.1 Les dades personals que s'obtinguin del contractista seran tractades per l'Institut com a Responsable del Tractament en els termes del Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu y del Consell, de 27 d'abril de 2016). La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació i les actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament General de Protecció de Dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la limitació del tractament i oposició) el contractista es podrà adreçar en qualsevol moment a dpd@llull.cat.

37.2 El contractista haurà de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte, que per la seva pròpia naturalesa hagi de tractar-se com a tal. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la resolució de la relació contractual.

37.3 El contractista complirà el Reglament General de Protecció de Dades i la normativa estatal sobre aquesta matèria, en relació a les dades personals a les quals tingui accés en l'execució del contracte.

37.4 Als efectes de l'esmentada normativa el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament en el sentit i amb les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament General de Protecció de Dades. Seguirà les instruccions de l'Institut en relació al tractament de les dades i, prèviament a l'inici dels treballs, signarà el document sobre el compliment d'aquesta normativa que l'Institut li facilitarà.

V. DISPOSICIONS RELATIVES A LA CESSIÓ, LA SUBCONTRACTACIÓ I LA REVISIÓ DE PREUS DEL CONTRACTE

Trenta-vuitena: SUCCESSIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE

38.1 Successió en la persona del contractista:

En el supòsit de fusió d'empreses en què participi la societat contractista, el contracte continuarà vigent amb l'entitat absorbent o amb la resultant de la fusió, que quedarà subrogada en tots els drets i obligacions que en dimanen.

En supòsits d'escissió, aportació o transmissió d'empreses o branques d'activitat, el contracte continuarà amb l'entitat a la qual s'atribueixi el contracte, que quedarà subrogada en els drets i les obligacions que en dimanen, sempre que reuneixi les condicions de capacitat, absència de prohibició de contractar i la solvència exigida en acordar-se l'adjudicació del contracte o que les societats beneficiàries d'aquestes operacions i, en cas de subsistir, la societat de la qual provenguin el patrimoni, empreses o branques segregades, es responsabilitzin solidàriament de l'execució del contracte.

L'empresa contractista ha de comunicar a l'òrgan de contractació la circumstància que s'hagi produït.

En cas que l'empresa contractista sigui una UTE, quan tinguin lloc respecte d'alguna o algunes empreses integrants de la unió temporal operacions de fusió, escissió o transmissió



de branca d'activitat, continuarà l'execució del contracte amb la unió temporal adjudicatària. En cas que la societat absorbent, la resultant de la fusió, la beneficiària de l'escissió o l'adquirent de la branca d'activitat, no siguin empreses integrants de la unió temporal, serà necessari que tinguin plena capacitat d'obrar, no estiguin incurses en prohibició de contractar i que es mantingui la solvència, la capacitat o classificació exigida.

Si el contracte s'atribueix a una entitat diferent, la garantia definitiva es pot renovar o reemplaçar, a criteri de l'entitat atorgant, per una nova garantia que subscrigui la nova entitat, atenent al risc que suposi aquesta última entitat. En tot cas, l'antiga garantia definitiva conserva la seva vigència fins que estigui constituïda la nova garantia.

Si la subrogació no es pot produir perquè l'entitat a la qual s'hauria d'atribuir el contracte no reuneix les condicions de solvència necessàries, el contracte es resoldrà, considerant-se a tots els efectes com un supòsit de resolució per culpa de l'empresa contractista.

38.2 Cessió del contracte:

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits següents:

a) L'òrgan de contractació autoritzi, de forma prèvia i expressa, la cessió. Si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi notificat la resolució sobre la sol·licitud d'autorització de la cessió, aquesta s'entendrà atorgada per silenci administratiu.

b) L'empresa cedent tingui executat almenys un 20 per 100 de l'import del contracte. Aquest requisit no s'exigeix si la cessió es produeix trobant-se l'empresa contractista en concurs encara que s'hagi obert la fase de liquidació, o ha posat en coneixement del jutjat competent per a la declaració del concurs que ha iniciat negociacions per arribar a un acord de refinançament, o per obtenir adhesions a una proposta anticipada de conveni, en els termes que preveu la legislació concursal.

c) L'empresa cessionària tingui capacitat per contractar amb l'Administració, la solvència exigible en funció de la fase d'execució del contracte, i no estigui incursa en una causa de prohibició de contractar.

d) La cessió es formalitzi, entre l'empresa adjudicatària i l'empresa cedent, en escriptura pública.

No es podrà autoritzar la cessió a una tercera persona quan la cessió suposi una alteració substancial de les característiques de l'empresa contractista si aquestes constitueixen un element essencial del contracte.

L'empresa cessionària quedarà subrogada en tots els drets i les obligacions que correspondrien a l'empresa que cedeix el contracte.

Trenta-novena: SUBCONTRACTACIÓ

39.1 El contractista pot concertar amb altres empreses la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que es preveu en l'apartat O del quadre de



característiques.

39.2 Les empreses licitadores han d'indicar en les seves ofertes la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import i el nom o el perfil professional, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes a qui vagin a encomanar la seva realització. En aquest cas, la intenció de subscriure subcontractes s'ha d'indicar en el DEUC i s'ha de presentar un DEUC separat per cadascuna de les empreses que es té previst subcontractar.

En el cas que les empreses contractistes vulguin subscriure contractes que no s'ajustin a allò indicat en l'oferta, aquests no es podran subscriure fins que transcorrin vint dies des que s'hagi cursat la notificació a l'òrgan de contractació i s'hagin aportat les justificacions a què es refereix el paràgraf següent, llevat que autoritzés expressament amb anterioritat o que es donés una situació justificada d'emergència o que exigís l'adopció de mesures urgents, excepte si l'Administració notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

39.3 L'empresa contractista ha de comunicar per escrit, després de l'adjudicació del contracte i, com a molt tard, quan iniciï la seva execució, a l'òrgan de contractació la intenció de subscriure subcontractes, indicant la part de la prestació que pretén subcontractar i la identitat, les dades de contacte i el representant o representants legals de l'empresa subcontractista, justificant suficientment l'aptitud d'aquesta per executar-la per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència, i acreditant que no es troba incursa en prohibició de contractar. Si l'empresa subcontractista té la classificació adequada per realitzar la part del contracte objecte de la subcontractació, la comunicació d'aquesta circumstància és suficient per acreditar la seva aptitud.

39.4 L'empresa contractista ha de notificar per escrit a l'òrgan de contractació qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractes.

39.5 La subscripció de subcontractes està sotmesa al compliment dels requisits i circumstàncies regulades en l'article 215 de la LCSP.

39.6 La infracció de les condicions establertes en aquesta clàusula i en l'article 215 de la LCSP per procedir a la subcontractació, així com la falta d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, té, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, la conseqüència següent: imposició a l'empresa contractista d'una penalitat de fins a un 50 per 100 de l'import del subcontracte.

39.7 Les empreses subcontractistes queden obligades només davant l'empresa contractista principal qui assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte front a l'Administració, de conformitat amb aquest plec i amb els termes del contracte, inclòs el compliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereixen les clàusules trenta-unena i trenta-dosena d'aquest plec. El coneixement que l'Administració tingui dels contractes subscrits o l'autorització que atorgui no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal. Les empreses subcontractistes no tenen acció directa davant de l'Administració contractant per les obligacions concretes amb elles per l'empresa contractista, com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

39.8 En cap cas l'empresa o les empreses contractistes poden concertar l'execució parcial del contracte amb persones inhabilitades per contractar d'acord amb l'ordenament jurídic o incurses en alguna de les causes de prohibició de contractar previstes en l'article 71 de la LCSP.



39.9 L'empresa contractista ha d'informar a qui exerceix la representació de les persones treballadores de la subcontractació, d'acord amb la legislació laboral.

39.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

39.11 El pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores es regeix pel que disposen els articles 216 i 217 de la LCSP.

L'Administració comprovarà el compliment estricte de pagament a les empreses subcontractistes i a les empreses subministradores per part de l'empresa contractista. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractistes o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició especial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-sisena d'aquest plec, responnent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

Quaranta: REVISIÓ DE PREUS

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'apartat P del quadre de característiques. La revisió periòdica i predeterminada de preus només serà procedent quan el contracte s'hagi executat, almenys, en un 20% del seu import i hagin transcorregut dos anys des de la seva formalització.

L'import de les revisions que siguin procedents es farà efectiu, d'ofici, mitjançant l'abonament o el descompte corresponent en les certificacions o pagaments parcials.

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Quaranta-unena: RECEPCIÓ I LIQUIDACIÓ

La recepció i la liquidació del contracte es realitzarà conforme al que disposen els articles 210 i 311 de la LCSP i l'article 204 del RGLCAP.

El contracte s'entendrà complert pel contractista quan aquest hagi realitzat la totalitat de l'objecte del contracte d'acord amb les condicions establertes en el Plec de clàusules administratives, en el Plec de clàusules tècniques i en el contracte i a plena satisfacció de l'Institut.

L'Institut determinarà si la prestació realitzada pel contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment, i, si escau, requerirà la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats en ocasió de la seva recepció.

Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, podrà rebutjar-la de manera que queda exempt de l'obligació de pagament o tindrà dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

En el termini màxim d'un mes des de la finalització del servei objecte del contracte, el responsable del contracte portarà a terme l'acte formal de conformitat o recepció. Deixant-ne constància en el certificat de recepció i de correcta execució.



A més, el responsable del contracte comprovarà el compliment efectiu de les clàusules contractuals que estableixen obligacions de l'ús del català, fent-ne referència expressa en el certificat de recepció i d'execució correcta.

Quaranta-dosena: TERMINI DE GARANTIA I DEVOLUCIÓ O CANCEL·LACIÓ DE LA GARANTIA DEFINITIVA

El termini de garantia contractual consta a l'apartat Q del quadre de característiques del contracte i començarà a computar a partir de la recepció dels serveis.

Si durant el termini de garantia s'acredita l'existència de vicis o defectes en els treballs efectuats, es reclamarà al contractista que els esmeni.

Un cop s'hagin acomplert pel contractista les obligacions derivades del contracte, si no hi ha responsabilitats que hagin d'exercitar-se sobre la garantia definitiva i transcorregut el termini de garantia, es procedirà d'ofici a dictar l'acord de devolució o cancel·lació de la garantia definitiva, d'acord amb el que estableix l'article 111 de la LCSP.

Quaranta-tresena: RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Són causes de resolució del contracte les següents:

- La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.
- La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
- El mutu acord entre l'Administració i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior a sis mesos.
- L'incompliment de l'obligació principal del contracte, així com l'incompliment de les obligacions essencials qualificades com a tals en aquest plec.
- L'impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte d'acord amb els articles 204 i 205 de la LCSP; o quan, donant-se les circumstàncies establertes en l'article 205 de la LCSP, les modificacions impliquin, aïllada o conjuntament, alteracions del preu del mateix, en quantia superior, en més o menys, al 20% del preu inicial del contracte, amb exclusió de l'IVA.
- El desistiment abans d'iniciar la prestació del servei o la suspensió per causa imputable a l'òrgan de contractació de la iniciació del contracte per termini superior a quatre mesos a partir de la data assenyalada en el mateix per al seu començament.
- El desistiment una vegada iniciada la prestació del servei o la suspensió del contracte per termini superior a vuit mesos acordada per l'òrgan de contractació.
- L'impagament, durant l'execució del contracte, dels salaris per part del contractista als treballadors que estiguessin participant en la mateixa, o l'incompliment de les condicions establertes en els Convenis col·lectius en vigor per a aquests treballadors durant l'execució



del contracte.

- L'incompliment de les altres obligacions de l'empresa contractista recollides a la clàusula 33 d'aquest plec, a excepció de les obligacions per les quals estigui prevista una penalització expressa a la clàusula 26 o en qualsevol altra clàusula d'aquest plec. En aquest supòsit, es valorarà el grau d'incompliment de l'obligació.

L'aplicació i els efectes d'aquestes causes de resolució són les que s'estableixin en els articles 212, 213 i 313 de la LCSP.

En tots els casos, la resolució del contracte es durà a terme seguint el procediment establert en l'article 191 de la LCSP i en l'article 109 del RGLCAP.

VII. RECURSOS, MESURES PROVISIONALS I SUPÒSITS ESPECIALS DE NUL·LITAT CONTRACTUAL

Quaranta-quatrena: RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències que puguin sorgir entre l'Institut i el contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites a l'article 97 del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administració Públiques.

Llevat que motius d'interès públic ho justifiquen o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la seva tramitació no determinarà la paralització del contracte.

Quaranta-cinquena: RÈGIM DE RECURSOS

45.1 Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP, els anuncis de licitació, els plecs i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims; els acords d'adjudicació del contracte; i les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, és gratuït per als recurrents, es podrà interposar davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

Si l'escrit d'interposició del recurs es presenta en un registre diferent del de l'òrgan de contractació o del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, cal comunicar-ho al Tribunal esmentat de manera immediata i de la forma més ràpida possible.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.



45.2 Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

45.3 Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerrogatives de l'Administració són susceptibles de recurs potestatiu de reposició, de conformitat amb el que disposa la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú, o de recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Quaranta-sisena: ARBITRATGE

Sens perjudici del que estableix la clàusula quaranta-cinquena, es podrà acordar el sotmetiment a arbitratge de la solució de totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir entre l'administració contractant i la/es empresa/es contractista/es, sempre que es tracti de matèries de lliure disposició conforme a dret i, específicament, sobre els efectes, el compliment i l'extinció d'aquest contracte, de conformitat amb el que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.

Quaranta-setena: MESURES CAUTELARS

Abans d'interposar el recurs especial en matèria de contractació les persones legitimades per interposar-lo podran sol·licitar davant l'òrgan competent per a la seva resolució l'adopció de mesures cautelars, de conformitat amb el que estableix l'article 49 de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, ja esmentat.

Quaranta-vuitena: RÈGIM D'INVALIDESA

Aquest contracte està sotmès al règim d'invalidesa previst en els articles 38 a 43 de la LCSP.

Quaranta-novena: JURISDICCIO COMPETENT

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació amb la preparació, l'adjudicació, els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte.

Barcelona,

Conforme:

L'adjudicatari



ANNEX I

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES INFRAESTRUCTURES TIC DEL CONSORCI INSITUT RAMON LLULL

(Segons proposta de la cap de RRHH i Serveis de l'Institut Ramon Llull - s'adjunta en document a banda)



ANNEX II

SOLVÈNCIA ECONÒMICA / FINANCERA I TÈCNICA / PROFESSIONAL

Solvència econòmica i financera.

Els empresaris hauran d'acreditar la suficient solvència econòmica i financera amb un dels mitjans següents:

- Declaracions apropiades d'entitats financeres, amb esment a una mitjana de saldos solvents per any superior a 100.000 € o, en el seu cas, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnitzacions per riscos professionals per un capital assegurat superior a 100.000 €.
- Els comptes anuals presentats en el Registre Mercantil o en el registre oficial que correspongui, amb una xifra de negocis superior a 100.000 € (referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles).

Solvència tècnica i professional

El licitador haurà d'acreditar la suficient solvència tècnica amb el mitjà següent i, a més, amb els certificats que es relacionen a continuació:

- La relació dels principals serveis o treballs efectuats en els últims tres anys per un import similar (superior a 100.000 €).
Els serveis efectuats han d'acreditar-se documentalment, mitjançant certificats, incloent una declaració de conformitat del destinatari que ha d'indicar: àmbit, import, lloc, data i destinatari.

Juntament amb un d'aquests mitjans, el licitador també haurà d'acreditar que compta amb els certificats següents:

- Certificació ISO 20000 Gestió de serveis TIC
- Certificació ISO 27001 relativa als Sistemes de seguretat de la informació
- Certificat de conformitat amb l'“Esquema Nacional de Seguridad” de categoria mitjana o superior
- Certificació ISO 9001 de qualitat.
- Certificació ISO 14001 gestió mediambiental
- Certificació ISO 45001 relativa gestió de seguretat i salut en el treball
- Certificat de l'empresa com a partner dels fabricants:
 - HPE Silver Partner o superior
 - Microsoft Gold Partner en Datacenter i Cloud Productivity
 - VMware Solution Provider Enterprise Partner o superior,
 - Lenovo Authorized Service Provider.



ANNEX III

UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESARIS

El senyor/la senyora..... amb residència a, al carrer núm., i amb NIF.....,(en nom i representació pròpia/de l'empresa)....., amb una participació a la UTE d'un.....%

i el senyor/la senyora..... amb residència a, al carrer núm., i amb NIF.....,(en nom i representació pròpia/de l'empresa)....., amb una participació a la UTE d'un.....%

etc ...

es comprometen, en cas de resultar adjudicatari del present contracte, a formalitzar, en escriptura pública, la Unió Temporal d'Empreses/aris i a nomenar el Sr.....amb DNI....., representant únic de la Unió, en els termes establerts a la LCSP.

La durada d'aquesta Unió Temporal serà coincident amb la del contracte fins a la seva extinció.



ANNEX IV

OFERTA ECONÒMICA

El senyor/la senyora.....amb residència a, al carrer núm....., i amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte per al servei de manteniment de les infraestructures TIC del Consorci Institut Ramon Llull, es compromet (en nom propi/en nom i representació de l'empresa amb NIF..... a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, per un import màxim de €, del qual € corresponen al preu del contracte i € corresponen a l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).

El desglossament d'aquest import és el següent:

Servei de SAU

Servei Suport Presencial 12x5

Servei GCV 24x7

Servei remot gestió infraestructures LLdT

Servei remot gestió infraestructures LAN

Servei remot gestió infraestructures CPD

Servei Coordinació



ANNEX V

CRITERIS DE VALORACIÓ

La valoració es realitzarà sobre 100 punts, que es proposa que es distribueixin de la manera següent:

CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (sobre B): fins a 48 punts.

Es valoraran les característiques de la prestació del servei ofertat per les empreses licitadores d'acord amb allò que es preveu a l'apartat 4 del Plec de prescripcions tècniques (contingut de servei), d'acord amb els criteris següents:

Categoria de Valoració	Punts Màxims	Criteris de Valoració
Equip i Recursos	10	- Nombre de personal disponible per cada servei: 4 punts
		- Infraestructura tecnològica i eines pels diferents serveis: 4 punts
		- Plans de formació i certificacions: 2 punts
Proposta Tècnica	25	- Metodologia i procediments pels serveis a prestar: 10 punts
		- Pla de transició canvi de model: 8 punts
		- Model organitzatiu i de seguiment servei: 7 punts
Qualitat dels Serveis	10	- Proposta mètriques (KPIs) per avaluar la qualitat dels diferents serveis prestats: 5 punts
		- Estructura Informes de seguiment mensual: 3 punts
		- Pla auditories seguretat: 2 punts
Innovació i Valor Afegit	3	- Suport a la gestió del canvi: 2 punt
		- Propostes de millora continua: 1 punt

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICA (sobre C)

Oferta econòmica: fins a 34 punts

Es tindrà en compte la reducció del preu en relació al preu màxim de licitació. La valoració es farà segons la fórmula indicada a continuació.

	Oferta més econòmica
Punts màxims x	-----
	Oferta a valorar



Altres criteris de valoració automàtica: fins a 18 punts

Es tindran en compte els Certificats del personal que s'adscriu al servei de la manera següent:

	Fabricant	Nivells de Certificació	Núm. Tècnics Certificats	Màxim Tècnics Considerats	Punts (màxim 1)
Windows Desktop	Microsoft	- Modern Desktop Administrator		5	
		- Windows 10		5	
		- Windows 365 Fundamentals		10	
Windows Server	Microsoft	- Azure Solutions Architect		3	
		- Azure Fundamentals		5	
		- Windows Server		5	
Microsoft 365	Microsoft	- Messaging Administrator		3	
		- Messaging Administrator Associate		5	
Linux Foundation		- Linux Foundation Certified System Administrator		5	
		- Linux Foundation Certified IT Associate		5	
VMWARE	VMware	- VMware Certified Advanced Professional (VCP)		3	
		- VMware Certified Professional-Data Center Virtualization (VCTA)		5	
MySQL	Oracle	- MySQL MySQL DB Administrator Professional		3	
		- MySQL MySQL DB Administrator Specialist		5	
ORACLE	Oracle	- Oracle DB Administrator Master		3	
		- Oracle DB Administrator Professional		5	
ITIL (v3 o v4)	AXELOS	ITIL Strategist o ITIL Practitioner		5	
		ITIL Foundation		20	

Tot i que la suma dels punts obtinguts pels certificats aportats sigui superior a 18 punts, només s'atorgaran 18 punts en aquest criteri de valoració automàtica.



ANNEX VI. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades per l'òrgan de contractació com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment a l'òrgan de contractació.

3. El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.

4. Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte de l'òrgan de contractació, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions de l'òrgan de contractació en relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa. El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat derivada d'aquesta contractació.

5. En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant l'Administració, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part de l'Administració dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

6. Les obligacions del contractista com a encarregat del tractament tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

7. Atès que el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, en compliment de l'article 122.2.e de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic en la presentació de l'oferta els licitadors informaran de si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, així com el nom o el perfil



empresarial, fent referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes. Així mateix, abans de la formalització del contracte el licitador presentarà una declaració responsable en la que informarà de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors.



ANNEX VII. Declaració d'absència de conflicte d'interessos de la persona o empresa adjudicatària del contracte.

Expedient:

Contracte:

Òrgan de contractació:

[Nom i cognoms], amb DNI [núm. DNI], en nom propi o com a [condició en què declara] de [nom de entitat] amb NIF [NIF entitat], amb el poder suficient que consta acreditat en el procediment de contractació indicat,

Declaro:

Primer. Que conec amb detall els plecs que regeixen el contracte, així com la normativa que li és aplicable, i que tinc coneixement que l'article 61.3, "Conflicte d'interessos", del Reglament (UE, Euroatom) 2018/1046 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juliol (Reglament financer de la UE) estableix que hi ha conflicte d'interessos quan l'exercici imparcial i objectiu de les funcions es vegi compromès per raons familiars, afectives, d'afinitat política o nacional, d'interès econòmic o per qualsevol motiu directe o indirecte d'interès personal.

Segon. Que conec l'article 64, "Lluita contra la corrupció i la prevenció dels conflictes d'interessos", de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, que defineix el conflicte d'interessos com "qualsevol situació en què el personal al servei de l'òrgan de contractació que a més participi en el desenvolupament del procediment de licitació o pugui influir en el seu resultat, tingui directament o indirectament un interès financer, econòmic o personal que pugui semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context del procediment de licitació".

Tercer. Que ni la meva persona ni, si escau, la persona jurídica a la qual represento es troba en cap situació que pugui comprometre el compliment de les obligacions exigibles per la participació en el procediment de contractació, ni que pugui comprometre el compliment d'aquestes obligacions en cas de resultar adjudicatària de l'expedient.

Quart. Que ni la meva persona ni, si escau, la persona jurídica a la qual represento es troba en una situació de conflicte d'interessos, segons la definició de l'article 61 del Reglament financer de la UE que pugui dificultar o comprometre de cap manera el compliment de les obligacions esmentades a l'apartat anterior.

Cinquè. Que els administradors, els representants i la resta de persones amb capacitat de presa de decisions o control sobre [persona jurídica] no es troben en la situació de conflicte definida a l'apartat quart.

Sisè. Que em comprometo a posar en coneixement de l'òrgan de contractació de l'expedient, sense dilació, qualsevol situació de conflicte d'interessos que comprometi o pugui comprometre el compliment de les obligacions esmentades.

Setè. Que he subministrat informació exacta, veraç i completa en el marc d'aquest expedient, i que tinc coneixement que la falsedat d'aquesta declaració i la informació subministrada comporta les conseqüències contractuals, administratives o judicials que estableixi la normativa d'aplicació i la documentació contractual.

[Signatura]