

# MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR

1.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE LA CONTRACTACIÓ.....	1
2.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	1
3.- PROTECCIÓ DE DADES.....	2
4.- DIVISIÓ EN LOTS.....	2
5.- VALOR ESTIMAT.....	2
6.- PRESSUPOST.....	2
7.- LLOC I TERMINI D'EXECUCIÓ.....	5
8.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ.....	5
9.- SOLVÈNCIA.....	8
10.- PENALITATS.....	8
11.- FORMA DE PAGAMENT.....	10
12.- MODIFICACIONS DE CONTRACTE.....	10
13.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	11

## **1.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE LA CONTRACTACIÓ**

Es requereix la contractació d'un servei per a la monitorització, administració i gestió de la telefonia IP de la Diputació de Tarragona pel període d'un any, prorrogable un any addicional, per garantir-ne la continuïtat del servei.

El servei de Telefonia IP i de Videoconferència de la Diputació permet les comunicacions dels seus treballadors amb tercers, tan interns com externs, per aquests canals. Aquest servei és bàsic per a la Diputació per poder-se comunicar amb els ciutadans, els seus grups d'interès i els seus partners i proveïdors. Per poder garantir la disponibilitat d'aquests serveis, cal disposar d'un contracte de suport pels seus equips i programaris per, en cas de incidència poder disposar d'un servei de substitució així com tenir accés als canals d'actualització de programari del fabricant per poder-los actualitzar a l'última versió, tan per disposar de les noves funcionalitats, com de proteccions de seguretat per nous "bugs" i o atacs.

La Diputació de Tarragona no disposa dels mitjans necessaris per donar directament aquest nivell de suport, degut a la especialització tècnica, a la indisponibilitat d'equips físics i a la propietat del programari.

## **2.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

Obtenció d'un servei per a la monitorització, administració i gestió, per part de l'adjudicatari, de les comunicacions IP, telefonia i videoconferència, de la Diputació de Tarragona.

Aquest contracte inclourà addicionalment el suport amb el fabricant dels elements d'infraestructura de Telefonia IP crítics, proporcionat a través de l'adjudicatari i el seu suport on-site, per la resolució d'incidències i/o avaries software i hardware de l'equipament.

Aquest contracte incideix en dos objectius de desenvolupament sostenible:

Memòria Justificativa

1 / 10





### 3.- PROTECCIÓ DE DADES

No aplica

### 4.- DIVISIÓ EN LOTS

La realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificulta la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic.

### 5.- VALOR ESTIMAT

Pressupost de licitació:	<b>61.500,00 €</b>
Import de les prorrogues:	<b>61.500,00 €</b>
Import de les modificacions previstes:	<b>9.225,00 €</b>
<b>VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:</b>	<b>132.225,00 €</b>

### 6.- PRESSUPOST

Tipus de Pressupost: **Màxim de despesa**

El pressupost s'ha determinat en base a contractes anteriors i als preus de mercat, atenent a les despeses generades actualment pel servei.

L'import estimat de la licitació ascendeix a la quantitat de:

Pressupost base de licitació:	<b>61.500,00 €</b>
IVA 21%:	<b>12.915,00 €</b>
<b>Pressupost total:</b>	<b>74.415,00 €</b>

Les ofertes que superin el preu de licitació calculat en aquesta memòria seran excloses de la licitació.



L'import es desglossa en les subscripcions de suport del fabricant i els serveis de l'adjudicatari. Les ofertes s'hauran de presentar desglossades i no podran superar-ne els respectius valors pressupostats, en cas contrari quedaran excloses:

Concepte	Pressupost	IVA	Pressupost IVA inclòs
Subscripcions de Suport del Maquinari i Programari	48,200,00 €	10.122,00 €	58.322,00 €
Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari	8.500,00 €	1.785,00 €	10.285,00 €
Bossa de 80 hores	4.800,00 €	1.008,00 €	5.808,00 €

És tracta d'un contracte mixta on:

TIPUS	Concepte	Pressupost	%
Subministrament	Subscripcions de Suport del Maquinari i Programari	58.322,00 €	78,37%
Serveis	Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari i Bossa d'hores	16.093,00 €	21,63%

### 6.1.- Estudi de costos:

El preu base de licitació s'ha calculat en funció del següent pressupost desglossat a continuació;

Costos dels Suports de maquinari i programari:

Suport 24x7 (Llicenciament)	44.000,00 €
Suport 24x7 (Equipament)	3.000,00 €
Suport 8x5 (Equipament)	1.200,00 €

Costos del Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari:

El conveni col·lectiu d'aplicació per a la prestació del servei és el *XVIII Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública*, publicat al Butlletí Oficial de l'Estat de data 26 de juliol de 2023.



Les categories professionals dels tècnics que conformen l'equip que es presumeix necessari per a l'execució del servei són les següents:

Tècnic	Categoria professional
Tècnic de suport	Àrea 2. Gestió de medis i processos. Grup C1.
Responsable de suport	Àrea 2. Gestió de medis i processos. Grup A.
Coordinador de Projecte	Àrea 3. Consultoria, desenvolupament i sistemes Grup A.

Degut a la prestació del servei de forma proactiva i reactiva, la possibilitat d'utilitzar mitjans no atesos de monitorització, la aleatorietat de les possibles incidències, actualitzacions o necessitats, fa impossible fer una estimació d'hores de dedicació dels tècnics de suport. Serà l'estudi de cada empresa licitadora que, en base l'estructura de seu servei de suport i estudi de serveis, risc empresarial, amortització i repartiment de costos entre carteres de clients, etc.. qui farà la seva estimació econòmica del cost del servei.

D'acord als costos dels serveis dels anteriors contractes anuals, els preus de mercat, l'ús i les necessitats, es determina un cost màxim pel servei de suport:

Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari			
Part Number de Suport	Import	Unitats	Totals
Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari	8.500,00€	1	8.500,00 €

#### Costos de la Bossa d'hores:

La estimació del preu hora es pren en funció del salari brut anual més les contingències de la Seguretat Social a càrrec de l'empresa ( $\approx 36\%$ ) entre el màxim d'hores anuals per conveni (1.800h)

PREUS HORA TÈCNIC			
Tècnic Certificat		Àrea 3. Grup C - 1. Salari brut anual: 26.534,12€	
Categoria professional	Hores de treball màx. any segons conveni	Salari brut anual segons categoria (amb Cont. SS empresa)	Preu hora
<b>Tècnic</b>	1.800 h	36.086,40 €	20,05 €

<u>Sènior</u>			
---------------	--	--	--

Es demana personal especialitzat, amb certificacions específiques sobre els productes del fabricant objecte del contracte. Aquests perfil professional, altament qualificat té uns nivells de formació i experiència laboral que incrementen el seu cost empresarial. Es considera un augment del 40% del preu cost hora degut a la especificat tècnica requerida.

Sobre aquests preu hora de treballador, s'hi haurà de sumar un benefici empresarial, despeses generals de l'empresa, costos indirectes, que donen una estimació en 60€ l'hora de servei professional.

Costos de la Bossa d'hores			
	preu/hora	hores	Total
Preu hora de servei professional	60 €	80x	4.800,00 €

## 7.- LLOC I TERMINI D'EXECUCIÓ

Les seus de la Diputació de Tarragona.

La durada del manteniment i suport contractat és d'un any a iniciar el 1 de setembre de 2024, o des de la data de formalització del contracte (si aquesta es posterior), prorrogable 1 any addicional.

## 8.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

A continuació la proposta de criteris aplicables per a l'adjudicació, amb la puntuació màxima de cada criteri i la fórmula d'avaluació prevista per a cadascun d'ells.

Codi	Criteri	Tipus	Puntuació màxima
C1	Oferta econòmica		
C1.1	Suport programari maquinari	Automàtic	64
C1.2	Serveis Avançat Adjudicatari	Automàtic	8
C1.3	Bossa d'hores requerides	Automàtic	8
C2	Millores sense cost		
C2.1	Hores Addicionals a la Bossa	Automàtic	12
C2.2	Certificacions	Automàtic	5
C2.3	Aplicació Gestió Incidències	Automàtic	3
<b>TOTAL :</b>			<b>100</b>





## 8.1 Automàtics

### C1) Oferta econòmica .....de 0 a 80 punts

#### C1.1) Subscripcions de Suport de maquinari i programari.....de 0 a 64 punts

Per a valorar les ofertes es puntuaran els preus oferts sense IVA, atorgant una puntuació de **fins a 64 punts** en funció de la fórmula següent; exceptuant les ofertes amb preu igual al valor pressupostat, que es valorant directament en 0 punts.

$$P = MP * (PMsse - OLsse) / (PMsse - OBsse)$$

(P= puntuació;

MP = màxima puntuació que s'atorga;

PMsse = preu màxim estimat per les Subscripcions de Suport de l'equipament

OLsse = oferta licitador per les Subscripcions de Suport de l'equipament

OBsse = oferta més baixa per les Subscripcions de Suport de l'equipament

#### C1.2) Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari.....de 0 a 8 punts

Per a valorar les ofertes es puntuaran els preus oferts sense IVA, atorgant una puntuació de **fins a 8 punts** en funció de la fórmula següent; exceptuant les ofertes amb preu igual al valor pressupostat, que es valorant directament en 0 punts.

$$P = MP * (PMssa - OLssa) / (PMssa - OBssa)$$

(P= puntuació;

MP = màxima puntuació que s'atorga;

PMssa = preu màxim estimat Serveis de Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari;

OLssa = oferta licitador pels Serveis de Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari;

OBssa = oferta més baixa pels Serveis de Serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari)

#### C1.3) Bossa d'hores requerides.....de 0 a 8 punts

Per a valorar les ofertes es puntuarà el preu hora unitari de l'es ofertes sense IVA, atorgant una puntuació de **fins a 8 punts** en funció de la fórmula següent; exceptuant les ofertes amb preu hora unitari igual al valor pressupostat, que es valorant directament en 0 punts.

$$P = MP * (Puhe - OLpuh) / (Puhe - OBpuh)$$



(P= puntuació;  
MP = màxima puntuació que s'atorga;  
Puhe = Preu Unitari Hora Estimat;  
OLpuh = Oferta Preu Unitari licitador;  
OBpuh = Oferta Preu Hora Unitari Més Baix)

## **C2) Milliores sense cost .....de 0 a 20 punts**

### **C2.1) Hores Addicionals a la Bossa.....de 0 a 12 punts**

La bossa d'hores de suport requerida és de 80 hores anuals.

Per cada tram de 10 hores anuals addicionals a les requerides que s'ofereixin, es donaran 2 punts, fins a un **màxim de 12 punts** (60 hores addicionals).

En execució del contracte, es gastaran primer les hores oferides com a millora sense cost, i un cop exhaurides es gastaran les demanades com a requeriment, segons l'import de l'oferta econòmica presentada.

### **C2.2) Certificacions Seguretat.....de 0 a 5 punts**

Per millorar la seguretat dels equipaments, es valorarà especialment la possessió de les següents certificacions:

- Certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (Nivell alt): 2,5 punts.
- Certificació ISO 27001 de gestió de la seguretat de la informació: 2,5 punts.

Serà necessari aportar la documentació que justifiqui la seva possessió.

Serà necessari que la certificació de l'ENS estigui directament relacionada amb l'àmbit d'execució d'aquest contracte: canals i serveis de suport (objecte) , serveis de consultoria i implantació TIC (bossa hores)

### **C2.3) Aplicació Gestió Incidències.....de 0 a 3 punts**

Per facilitar la gestió de les incidències, el seguiment i la comunicació amb el suport, es valorarà l'ús d'una aplicació de gestió dels casos de suport amb accés per part dels Tècnics de Diputació per poder-hi consultar l'estat i l'evolució.

Serà necessari aportar la documentació de les funcionalitats i ús de l'aplicació.



## 9.- SOLVÈNCIA

Es demana com a solvència tècnica específica adicional:

- Document acreditatiu del nivell de certificació de l'empresa: "Gold Partner certificacion" del fabricant Cisco.
- Certificació/ons del/s tècnic/s: "CCIE Collaboration / Voice" o "CCNP Collaboration / Voice"

## 10.- PENALITATS

S'estableix la següent penalitat específica, sense perjudici del que estableixi la llei.

TAULA M4: RESUM PENALITATS					
Codi	Indicador	Mètrica	Fórmula de càlcul	Valor Límit	Penalitat
1- INCI	Temps de resolució d'incidències o avaries greus en serveis 24x7	Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una incidència o avaria greu sota cobertura 24x7 i la seva resolució.	T.Resolució incidències greu en 24x7 = T. Intervenció – T.Notificació – T.Dipta	<= 24hores	En superar-se el llindar, per cada 24hores o fracció, 50 euros fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.
2- INCI	Temps de resolució d'incidències o avaries molt greus en serveis 24x7	Temps màxim transcorregut entre la notificació o detecció d'una incidència o avaria molt greu sota cobertura 24x7 i la seva resolució.	T.Resolució incidències molt greu en 24x7 = T. Intervenció – T.Notificació – T.Dipta	<= 12hores	En superar-se el llindar, per cada 12hores o fracció, 100 euros fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.
3- INCI	Temps de resolució d'incidències o avaries molt greus en servei 8x5	Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una incidència o avaria molt greu sota cobertura 8x5 i la seva resolució.	T.Resolució incidències en 8x5 = T. Intervenció – T.Notificació – T.Dipta	< 48 hores	En superar-se el llindar, per cada dos dies hàbils o fracció, 50 euros fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.
1- MONI	Detecció de pèrdues de servei Critiques	Temps màxim en obertura de cas per incidència que produeixi indisponibilitat total del servei de Telefonia	T Detecció = T. Caiguda de Servei – Temps de Obertura de cas.	< 4h	En superar el llindar 100 euros per hora, fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.



2-MONI	Detecció de pèrdues de servei Greus	Temps màxim en obertura de cas per incidència que produeixi indisponibilitat parcial del servei de Telefonía	T Detecció = T. Caiguda de Servei – Temps de Obertura de cas.	< 4h	En superar el líndar 50 euros per hora, fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.
3-MONI	Detecció d'incidències	Temps màxim en obertura de cas, per incidència en la infraestructura i serveis en monitorització 24x7.	T Detecció = T. Incidència de Servei – Temps de Obertura de cas.	< 4h	En superar el líndar 50 euros.
1-INFO	Endarreriment del lliurament mensual dels informes de seguiment d'incidències	Temps endarreriment transcorregut des de la data de lliurament prevista fins al lliurament dels informes corresponents	Temps informes= T.lliurament informe – T.lliurament previst	El dia de la reunió periòdica	Per cada dia hàbil o fracció que es superi el líndar, 25 euros fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.
2-INFO	Endarreriment del lliurament acta reunió periòdica	Temps endarreriment transcorregut des de la data de la reunió i el lliurament de l'acta corresponent.	Temps acta = T.lliurament acta – T.lliurament previst	El dia de la reunió periòdica	Per cada dia hàbil o fracció que es superi el líndar, 25 euros fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.
3-INFO	Endarreriment del lliurament d'accés aplicació de gestió incidències (en cas d'oferir-se)	Temps endarreriment transcorregut des de la data de formalització del contracte i el lliurament de les credencials d'accés.	Temps accés = T.lliurament credencials – T.lliurament previst	1 més després de la formalització del contracte	Per cada setmana o fracció que es superi el líndar, 25 euros fins assolir la màxima penalitat prevista per la llei.

**Llegenda:**

- T.Resolució: termini de finalització de la incidència en unitats d'hores
- T.Intervenció: data i hora de finalització de la incidència i recuperació del servei.
- T.Notificació: data i hora de comunicació de la comanda.
- T.Dipta: Temps d'incidència degut a motius clarament imputables a la Diputació de Tarragona (Impossibilitat d'actuar per espera d'informació o accés que **només** es pugui aconseguir a través d'actuació directa dels tècnics de Diputació, indisponibilitat de serveis d'accés proporcionats per Diputació (VPN..), impossibilitat d'accedir físicament per centre tancat, etc ..)

Tipus d'incidències i/o averies, s'entén com:

- averia lleu : aquella que afecta un equip/programari i no tingui impacte sobre la qualitat del servei que proporciona.
- averia greu : aquella que provoca un impacte sobre el servei degradant-ne la qualitat o capacitat.
- averia molt greu : aquella que provoca una indisponibilitat total o parcial del servei.

**11.- FORMA DE PAGAMENT**

Memòria Justificativa

9 / 10



La Diputació de Tarragona efectuarà els pagaments, d'acord amb la normativa vigent, contra factura expedida pel contractista de la següent manera:

- Els costos de les Subscripcions de Suport del Maquinari i Programari es podran facturar un cop activats els llicenciaments de suport amb el fabricant.
- Els serveis de Suport Avançat de l'Adjudicatari es facturaran prorratejats a trimestre vençut fins la finalització del contracte.
- L'import variable corresponent a les hores de la bossa consumides, es facturaran a trimestre vençut.  
En execució del contracte, es gastaran primer les hores oferides com a millora sense cost, i un cop exhaurides es gastaran les demanades com a requeriment, segons l'import de l'oferta econòmica presentada.

## 12.- MODIFICACIONS DE CONTRACTE

La Diputació de Tarragona notificarà a l'adjudicatari les modificacions de l'inventari de maquinari i programari per ajustar el contracte de suport amb la plataforma de Telefonia IP de la Diputació de Tarragona. Aquestes modificacions podran ser motivades per l'obsolescència d'equips, els canvis en el nivell de servei (24x7 o 8x5), les actualitzacions o adquisicions per a noves necessitats o creixements de la plataforma.

Aquesta modificació per actualitzar l'inventari d'equips, es farà en base als mateixos preus de l'oferta presentada per l'adjudicatari del contracte per tots aquells equips que apareguin a la relació de maquinari licitat.

En cas d'obsolescència i descatalogació per part del fabricant, d'un dels models inclosos en el contracte, es mantindrà el preu de l'oferta pel suport de l'equip que, segons el fabricant, el substitueixi.

Aquesta modificació sols serà sobre mateixos models existents en la present licitació i en les modalitats contemplades, o els seus substituïts segons el fabricant.

Aquesta modificació no podrà superar, en cap cas, el 15% del preu inicial del contracte.

## 13.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El responsable del contracte és Òscar Barrufet Gallart, cap de servei de d'Infraestructures .