

REUNITS

D'una part, Sra. Anna Fontquerni i Gorchs, directora del **SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES** amb CIF Q0802441F, amb domicili a l'Hospitalet de Llobregat, C/ Pablo Iglesias, 101-105, actuant en nom i representació d'aquesta entitat, d'acord amb el nomenament del Consell d'Administració en data 13 de desembre de 2023.

D'altra part el Sr. Josep Benito Martinez, amb DNI número 33939416H en la seva condició d'apoderat de l'empresa **SEIDOR SOLUTIONS, SL** amb domicili al Carrer Pujades, 350, 08019 de Barcelona Madrid, i amb CIF B61172219, en mèrits a les dades que figuren al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Públiques (ROLECE).

Ambdues parts, reconeixent-se competència i capacitat respectivament per formalitzar el present contracte,

MANIFESTEN

I.- Que per Resolució de la directora del Sistema d'Emergències Mèdiques, en data 8 de febrer de 2024 es va aprovar, per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, l'expedient de contractació SEM-2024-20 del centre d'atenció a l'usuari, remot i presencial (CAU) i servei de manteniment dels llocs de treball i equipaments del SEM per un pressupost base de licitació (IVA inclòs) de 2.910.279,54 €, i un valor estimat (IVA no inclòs) de 4.489.687,44€.

II.- En data 17 de juliol de 2024 mitjançant acord del Consell d'Administració s'adjudica el l'esmentat expedient de contractació a favor de l'empresa **SEIDOR SOLUTIONS, SL**.

III. L'entitat adjudicatària ha formalitzat en temps i forma la corresponent garantia definitiva a favor del SEM, per import de 109.932,80 €, corresponent en un 5% del preu adjudicat, de les partides corresponent al centre d'atenció a l'usuari, manteniment lloc de treball i coordinador del servei i un 5% corresponent al pressupost base de licitació sense IVA corresponent a la bossa de 400 hores anuals (70.680,00€) que es pagarà per preus unitaris adjudicats.

Que d'acord amb l'exposat, es procedeix a la signatura del present contracte sota les següents,

CLÀUSULES

Primera.- Objecte del contracte.

Constitueix l'objecte del present contracte el servei del centre d'atenció a l'usuari, remot i presencial (CAU) i servei de manteniment dels llocs de treball i equipaments del SEM, 2024-20 d'acord amb els requeriments tècnics establerts al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

L'adjudicatari haurà de realitzar els subministraments objecte de contracte, tenint en compte els requeriments fixats en el PPT, així com l'oferta presentada per l'empresa adjudicatària.

En aquesta contractació estan incloses totes les despeses previstes en la durada del contracte, com per exemple, desplaçaments, dietes, entre altres.

Segona.- Llei del Contracte.

L'esmentat subministrament es realitzarà d'acord amb el que estableix la documentació contractual que a continuació es relaciona i que constituirà contingut mínim de necessari acompliment per ambdues parts, que declaren conèixer-lo plenament, i en l'ordre de prevalença especialment aquí transcrit:

- a.- El Plec de Clàusules Administratives Particulars que regeixen el contracte ("PCA"), Annex 1.
- b.- El Plec de Prescripcions Tècniques ("PPT"), Annex 2.
- c.- L'oferta presentada per SEIDOR SOLUTIONS, SL que forma part de l'expedient administratiu. (Annex 3)

Tercera.- Durada.

Els serveis inclosos en aquest plec tindran una durada de TRES (3) anys a comptar des de la data efectiva d'inici de servei, que es formalitzarà mitjançant la signatura de la corresponent acta d'acceptació d'inici de servei. L'inici efectiu de servei serà el 9 d'agost de 2024 a les 00:00h, coincidint amb la finalització de la prestació del servei actual.

La data d'inici prevista pel període de pressa del servei serà entre el 8 de juny de 2024 i el 8 de juliol de 2024, i serà doncs el 9 d'agost de 2024, la data en que el nou proveïdor prestarà el servei en solitari en substitució total de l'actual. Aquest fet es formalitzarà amb la corresponent acta d'inici dels serveis.

L'empresa adjudicatària ha de posar en marxa el servei en un termini màxim de 7 setmanes des de la formalització del contracte, sempre respectant la data indicada per l'inici efectiu del servei.

Pròrrogues: Aquesta contractació es podrà prorrogar fins a un màxim de DOS (2) anys addicional, en períodes de com a màxim un any.

Quarta.- Preu cert.

Les condicions econòmiques del present contracte són les que consten a la proposta presentada per l'entitat adjudicatària (Annex 3). **SEIDOR SOLUTIONS, SL** qui executarà el contracte 2024-20 per un import de 2.131.515,96€ (1.353.843,63€ corresponent al centre d'atenció a l'usuari + 589.094,04 corresponent al manteniment lloc de treball + 188.578,29 corresponent al coordinador del servei) d'acord amb el desgloss de preus contingut en l'oferta de l'adjudicatari que a continuació es detalla:

1- CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI:

- CAU 24x7 per 27.000 tiquets/any $\pm 20\%$ Import unitari: 204.966,55 €. Import total: 614.899,65 € (3 unitats)
 - Utilització eina de Help Desk
- Import unitari: 14.400,00 €. Import total: 43.200,00 € (3 unitats)

- Servei presencial Tècnics de Camp (4 tècnics)
Import unitari: 192.246,09 €. Import total: 576.738,27 € (3 unitats)
- Servei presencial Tècnic addicionals
Import unitari: 39.668, 57€. Import total: 119.005,71 € (3 unitats)

Total 1.353.843,63€

2- MANTENIMENT DEL LLOC DE TREBALL:

Tant alçat:

- Manteniment equipaments del SEM. Bossa econòmica
Import unitari: 148.616,28 €. Import total: 445.848,84 € (3 unitats)
- Manteniment espais territori. Bases i espais territori
Import unitari: 22.268,40 €. Import total: 66.805,20 € (3 unitats)
- Servei destrucció certificat
Import unitari: 1.920,00 €. Import total: 5.760,00 € (3 unitats)

Preus unitaris:

- Borsa 400 hores Tècnic sistemes:70.680€, d'acord amb els següent preu/hora ofert: 55,95 € preu hora.

Total 589.094,04 €

En relació al manteniment dels equipaments del SEM:

- PC Sobretaula, 900 unitats. Import unitari: 1,69 €. Import unitari anual: 20,28 €
Import total anual: 18.252,00 €
- PC Portàtil, 400 unitats. Import unitari: 9,74 €. Import unitari anual: 116,88 € Import total anual: 46.752,00 €
- Monitor fins 24", 2.800 unitats. Import unitari: 0,99 €. Import unitari anual: 11,88€
Import total anual: 33.264,00 €
- Monitor > 24", 60 unitats. Import unitari: 1,98 €. Import unitari anual: 23,76 € Import total anual: 1.425,60 €
- Impressora personal, 50 unitats, Import unitari: 15,00 €. Import unitari anual:180,00 €
Import total anual: 9.000,00 €
- Tablet (Samsung S4 a S8 i Apple), 190 unitats. Import unitari: 8,50 €. Import unitari total: 102,00 € Import total anual: 19.380,00 €
- Dock station per portàtils, 200 unitats. Import unitari: 3,54 €, Import unitari anual 42,48 €. Import total anual: 8.496,00 €
- Equip Videoconferència senzill, 15 unitats, Import unitari: 14,46 €, Import unitari anual: 173,52 €. Import total anual: 2.602,80 €
- Equip Videoconferència amb barra de so integrada, 8 unitats. Import unitari: 19,12€. Import unitari anual: 229,44 €. Import total anual: 1.835,52 €
- Càmera videoconferència grupal, 5 unitats. Import unitari: 3,96 €. Import unitari anual: 47,52 €. Import total anual: 237,60 €
- TV petita fins 40", 5 unitats. Import unitari: 5,61 €. Import unitari anual:67,32 €
Import total anual: 336,60 €
- TV mitjana de 40" a 75", 24 unitats. Import unitari: 8,54 €. Import unitari anual: 102,48 €. Import total anual: 2.459,52 €
- TV grans > 75", 6 unitats. Import unitari: 8,26 €. Import unitari anual: 99,12 € Import total anual: 594,72 €
- Projector petit, 5 unitats, Import unitari: 9,92 €. Import unitari anual:119,04 € Import total anual:595,20 €

- Projector mitjà, 12 unitats. Import unitari: 13,23 €. Import unitari anual: 158,76 €
Import total anual: 1.905,12 €
- Projector gran, 2 unitats. Import unitari: 16,53€. Import unitari anual: 198,36 €
Import total anual: 396,72 €
- Pantalla projecció electrificades 100", 5 unitats. Import unitari: 7,60 €. Import unitari anual: 91,20 €. Import total anual: 456,00 €
- Pantalla projecció electrificades 250", 1 unitat. Import unitari: 13,88 €. Import unitari anual: 166,56 €. Import total anual: 166,56 €
- Barebone, 2 unitats. Import unitari: 9,92 €. Import unitari anual: 119,04 €
Import total anual: 238,08 €
- Wireless Dongle BENQ, 2 unitats. Import unitari: 9,26 €. Import unitari anual: 111,12 €. Import total anual: 222,24 €

Total 148.616,28€

Pel que fa als serveis pel manteniment dels espais a territori, caldrà tenir en compte l'import unitari següent:

- Servei de manteniment, 55 unitats. Import unitari mes: 33,74€. Import unitari anual: 404,88€. Import total anual: 22.268,40€

Pel que fa a la bossa de 400 hores de tècnic de sistemes, caldrà tenir en compte l'import unitari següent:

- Borsa 400 hores Tècnic Sistemes, 400 unitats. Import unitari: 55,95€ Import total: 22.380,00€

Pel que fa al servei de destrucció certificat, caldrà tenir en compte l'import unitari següent:

- Servei destrucció certificat, 8.000 unitats. Import unitari: 0.24€. Import total: 1.920,00€

3- COORDINADOR DEL SERVEI:

- Coordinador de servei, 3 unitats. Import unitari: 62.859,43€. Import total: 188.578,29€

Cinquena.- Sistema de pagament.

Els imports de la present licitació contemplen elements de pagament per ús, com és el cas de la bossa d'hores o el servei de destrucció certificat, pagament segons volums en funció del "consumit" el mes anterior, i pagament mensual per la resta dels conceptes del manteniment.

L'inici dels pagaments s'efectuarà un cop SEM realitzi les corresponent actes d'acceptació, ja sigui per indicar la disponibilitat per iniciar un servei, o la finalització d'un altre. Dependrà del servei com s'indica tot seguit.

Tots els pagaments, a mes vençut, s'efectuaran mitjançant transferència bancària en termini, segons indiqui la llei de contractació vigent, al compte que l'adjudicatari determini. Cada mensualitat estarà composta per la part proporcional dels conceptes de pagament fix, i per aquells serveis que s'hagin consumit en el mes en curs dels conceptes de

pagament per ús d'acord amb el preu unitari adjudicat.

i. Centre Atenció Usuari - CAU 24x7:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei. L'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei.

El pagament d'aquesta partida serà fix, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar.

ii. Centre Atenció Usuari – Utilització eina:

El pagament d'aquest concepte mensual, es realitzarà únicament si el SEM no disposa de la seva pròpia eina de gestió.

El pagament d'aquesta partida serà fix, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar.

iii. Centre Atenció Usuari – Servei tècnics presencials (Titulars i addicionals):

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei. El pagament es realitzarà a raó dels tècnics que hagin prestat el servei durant el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà fix en la part dels tècnics titulars, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar, i on s'inclourà o no, la proporció de tècnics addicionals que s'hagi utilitzat en el mes a facturar, segons l'import mensual/tècnic presentat.

iv. Manteniment lloc de treball – Manteniment equips:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei. El pagament es realitzarà a raó dels equipaments que hagin estat sota manteniment durant el mes anterior.

L'import d'aquesta partida es preveu com una bossa econòmica total sobre la que s'anirà descomptant mensualment els imports dels equipaments regularitzats durant els més de facturació. Això es preveu així perquè en els propers mesos/anys es preveu un gran canvi en les necessitats d'equipaments del SEM, i que a data de publicació dels present concurs són impossibles de determinar. Atès que el nombre individual d'alguns dels d'equips a mantenir pot augmentar per sobre dels previstos, i altres pot disminuir, aquesta partida es preveu com una bossa econòmica sobre la que anar descomptant allò que realment es troba en manteniment, sempre respectant el màxim previst per la totalitat de la bossa econòmica.

El pagament d'aquesta partida serà variable, en funció dels equipaments inclosos en manteniment durant el mes de facturació, i correspondrà a l'import unitari proposat,

multiplicat per les unitats a mantenir.

v. Manteniment lloc de treball – Espais territorials:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei. El pagament es realitzarà a raó dels espais territorials sota manteniment durant el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà variable i es realitzarà a raó dels espais territorials sota manteniment durant el mes anterior, segons l'import unitari proposat per a cadascun dels espais.

vi. Manteniment lloc de treball – Bossa 400 hores tècnic sistemes:

Servei de pagament per ús. Es facturaran el nombre d'hores consumides en el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà variable en base a les hores consumides el mes de facturació, i es realitzarà en base a l'import hora unitari proposat.

vii. Manteniment lloc de treball – Servei destrucció certificat:

Servei de pagament per ús. Es facturaran el nombre de Kg de material que s'hagi destruït en el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà variable en base als quilograms de material destruït en el mes de facturació, i es realitzarà en base a l'import quilo unitari proposat.

viii. Coordinador Servei:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei.

El pagament d'aquesta partida serà fix, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar.

Sisena.- Obligacions i responsabilitat.

L'adjudicatari s'obliga expressament al compliment de tota la reglamentació i normativa que afecti al contracte, amb total indemnitat pel SEM. En aquest sentit, el contractista haurà de lliurar al SEM tota la documentació que aquest li pugui demanar, en qualsevol moment, que acrediti el compliment de les obligacions que li corresponen.

L'adjudicatari declara sota la seva responsabilitat no trobar-se inclòs en cap de les prohibicions per a contractar amb l'Administració que estableix l'article 71 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les disposicions vigents en

matèria laboral, de seguretat i higiene en el treball, tenint sempre a disposició del SEM els corresponents documents acreditatius. L'incompliment d'aquestes obligacions d'ordre laboral i social o la infracció de les disposicions sobre seguretat i higiene en el treball, no comportaran cap mena de responsabilitat pel SEM.

Setena.- Règim jurídic.

Aquest contracte té caràcter administratiu, i es regeix pel plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrants del contracte. Quant a la seva preparació, adjudicació, efectes, modificació i extinció 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 i les seves disposicions de desplegament; supletòriament s'aplica la resta de normes de dret administratiu i, si no n'hi ha, les normes de dret privat.

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 l'objecte contractual, no eximeix l'adjudicatari de l'obligació de complir-les.

Les incidències que puguin sorgir entre el SEM i l'empresa contractista en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut 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.

Vuitena.- Confidencialitat i Protecció de dades de caràcter general.

L'entitat adjudicatària del contracte s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència d'aquest contracte, d'acord amb l'annex 4 de protecció de dades.

Novena.- Penalitats.

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 corresponent d'aquest plec, es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

L'aplicació de faltes es podrà produir tant per l'incompliment dels ANS establerts, com per raons subjectes a la forma i la qualitat en que es proporciona el servei. En ambdós casos es donarà lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en una repercussió econòmica, podent arribar a la possibilitat de rescindir el contracte a criteri del SEM.

1.1 Faltes lleus:

- a) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat del SEM.

- b) Malmetre, voluntària o involuntàriament, bens de les dependències del SEM.
- c) No posar en coneixement del SEM l'inici de la realització d'una acció correctora o preventiva.
- d) Desconeixement fefaent de les configuracions establertes en els sistemes objectes del servei.
- e) No realització, retard en la presentació i/o no concreció tècnica dels informes de les actuacions realitzades.
- f) Participació de personal de manteniment en incidències, no inclòs en l'equip de treball presentat en la proposta del licitador, o que no hagi estat notificat explícitament posteriorment que hi participarà, i que presenti un nivell de coneixement inferior al requerit en quant a les tecnologies o la infraestructura del SEM.
- g) Faltes reiterades de puntualitats del personal ≥ 3 en un mes.
- h) No compliment dels aspectes descrits en la clàusula 8 "Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals.

1.2 Faltes greus

- a) Incompliment dels ANS establerts, o millorats per l'adjudicatari.
- b) Incórrer en TRES (3) faltes lleus durant el període de vigència del contracte. Comeses 3 faltes lleus, es reiniciarà comptador, podent tornar a aplicar penalització si es torna a incórrer en 3 faltes lleus consecutives.
- c) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part del SEM.
- d) No fer una entrega parcial dins el termini estipulat.
- e) Tracte inadequat o falta de respecte amb la resta de personal que presta serveis al SEM (propi del SEM i/o tercers).
- f) Problemes reiterats (>2 en un any) amb mateix origen en un mateix equip i que les solucions aplicades no hagin estat correctes.
- g) Varies reiteracions en les faltes de puntualitat o faltes injustificades.
- h) Utilització de personal exclusiu d'un servei en un altre servei objecte de la present licitació, o altres tasques fora de l'àmbit de la present licitació.
- i) Que l'adjudicatari no disposi de les línies de comunicacions a l'inici de ser el prestatari titular del servei, o que aquestes provoquin una indisponibilitat d'accés superior als 3 dies naturals.

- j) Si en el servei CAU presencial, es produeix una rotació igual o superior al 100%, ja sigui en l'equip inicial o en els nous recursos.

1.3 Faltes molt greus

- a) No iniciar una actuació correctora en l'entorn avariats un cop exhaurit el temps màxim de resolució.
- b) Incórrer en TRES (3) faltes greus durant el període de vigència del contracte. Comeses 3 faltes greus, es reiniciarà comptador, podent tornar a aplicar penalització si es torna a incórrer en 3 faltes greus consecutives.
- c) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació de qualsevol dels serveis i els treballs sol·licitats en la present licitació. Aquí, entre d'altres, s'inclou la reiteració d'incidències per baixa qualitat demostrada de la prestació dels serveis que componen aquesta licitació, o la baixa qualitat contrastada del personal participant en l'equip de treball.
- d) Si qualsevol dels recursos que participen en algun dels serveis, s'acredita que no disposa dels coneixements mínims requerits o els proposats en l'oferta de l'adjudicatari, o del nivell mínim d'estudis requerits, o de l'experiència requerida. Addicionalment a la penalització, caldrà realitzar la substitució dels recursos afectats.
- e) Si es produeix una davallada notòria i contrastada de rendiment de qualsevol dels recursos en qualsevol dels serveis, sent notificada aquesta per escrit, i no resolta en un termini inferior a les 4 setmanes. Addicionalment a la penalització, caldrà realitzar la substitució dels recursos afectats.
- f) Demora en l'inici de la prestació del servei.
- g) Incompliment dels terminis requerits per l'inici de la prestació de qualsevol dels serveis o per als subministraments d'equipaments o programari segons ANS, tenint en compte els requeriments del PPT o les millores proposades dels terminis per a la posada en marxa del servei.
- h) No realització de qualsevol de les tasques relacionades en el PPT, com puguin ser tasques dels serveis, configuració, instal·lació, retirada, realització d'informes, inventaris o qualsevol relacionada amb els diferents tipus de manteniment.
- i) La no substitució del personal dels diferents equips davant diferents situacions d'indisponibilitat, provocant descobertes en el servei segons els mínims requerits.
- j) Que transcorregut el temps proposat per l'adjudicatari per fer la pressa del servei, aquest no es trobi en situació de atendre els diferents serveis com a titular, ja sigui en la seva totalitat, o en una part dels serveis objectes de la present licitació. Aplica

també a no estar en disposició d'atendre el servei en la data efectiva d'inici de servei.

El SEM establirà penalitzacions econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. D'acord amb això, les penalitats aplicables seran les que s'indiquen a continuació:

Falta	Sanció
Lleu	Penalitat econòmica de fins al 5% de la facturació mensual
Greu	Penalitat econòmica de fins al 10% de la facturació mensual
Molt greu	Penalitat econòmica de fins al 15% de la facturació mensual o rescissió del contracte

En cas de tractar-se d'incompliments sobre conceptes relacionats amb el manteniment anual, les penalitats s'aplicaran en la facturació mensual de la mensualitat corresponent.

En cas d'una penalitat aplicable sobre el retard en l'inici del servei, aquesta serà aplicada sobre l'import de facturació de la primera mensualitat del servei.

L'aplicació reiterada de faltes i penalitats, per l'incompliment dels ANS establerts, com per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei, o en cas de negligència per part del personal de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis realitzats sota aquesta contractació, o incompliment reiterat de les clàusules de la mateixa, el SEM podrà donar per finalitzat el contracte, amb la corresponent notificació escrita a l'empresa adjudicatària.

Desena.- Modificació del contracte.

El contracte preveu la modificació d'un 20% del preu inicial del contracte si es produeix una de les circumstàncies següents:

- Per ampliació/disminució/modificació dels serveis públics que gestiona el SEM.
- Per ampliació/disminució/modificació de les seus, bases, espais territorials o altres emplaçaments de que disposa el SEM.
- Per qualsevol canvi de seu o espai gestionat pel SEM.
- Per ampliació/disminució/modificació de l'estructura del SEM (personal).
- Per ampliació/disminució/modificació dels equips en manteniment (PC's, portàtils impressores, tablets, altres...), segons els imports unitaris adjudicats de l'equipament.
- Per ampliació/disminució/modificació del nombre de recursos necessaris pels serveis del Centre d'Atenció a l'Usuari, en qualsevol dels seus subserveis presencials o en dependències del proveïdor.
- Per esgotament de la bossa d'hores contemplades en la licitació, o dels altres conceptes de pagament per ús.
- Per un augment dels tiquets tramitats, per sobre dels límits anuals previstos en la licitació.
- Per necessitat d'incorporar equipament en manteniment propietat del SEM i no contemplat inicialment.
- Per necessitat d'incorporar nous serveis a la cartera de serveis proporcionada mitjançant la present licitació.

- Per necessitats d'ampliar el programari de gestió utilitzat en el servei.

L'import de la modificació, que serà aplicable tant als serveis com a la bossa d'hores, i tindrà com a base el detall de l'oferta presentada pel contractista, es pagarà en funció dels conceptes següents:

- Si la modificació correspon a personal tècnic dedicat, en base als preus adjudicats segons imports mensuals.
- Si la modificació correspon a personal del CAU 24x7, en base a la part proporcional del percentatge de creixement/disminució de tiquets respecte a l'import d'adjudicació per 30.000 tiquets any.
- Si la modificació correspon a equipament en manteniment, mitjançant els imports unitaris adjudicats.
- Si la modificació correspon a la bossa d'hores, en base al preu hora adjudicat.
- Si la modificació correspon als espais de territori a mantenir, en base als imports unitaris per espai adjudicat.
- Si la modificació correspon al servei de destrucció, en base al preu quilo adjudicat.

Onzena.- Conclusió del contracte.

El present contracte s'entendrà acomplert pel contractista quan aquest l'hagi dut a terme d'acord amb les condicions establertes i a plena satisfacció del SEM.

El SEM determinarà si els serveis realitzats per l'adjudicatari s'ajusten a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment, requerint, en el seu cas, la realització de les prestacions contractades i esmenar els defectes observats amb ocasió de la seva recepció.

En cas contrari, si el subministrament realitzat no s'adequa als béns contractats, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, el SEM el podrà refusar, quedant exempt de l'obligació de pagament i tenint dret a la recuperació, en el seu cas, dels pagaments a compte satisfets.

Dotzena.- Causes de resolució.

Les causes i els efectes de resolució del contracte són les assenyalades als articles 211, 212, 213 i 313 de la LCSP.

Serà causa de resolució del present contracte l'incompliment del compromís de complir amb les obligacions contractuals essencials determinades a l'apartat W del Quadre de Característiques del present expedient:

Es considera essencial el compliment de totes les clàusules que poden donar lloc a faltes considerades com a greus o molt greus, així com el termini per l'inici efectiu del servei, i complir amb l'abast dels serveis requerits al plec.

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte.

Aquesta condició té al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

L'incompliment de les obligacions establertes a la present clàusula comportarà la resolució

del contracte.

De conformitat amb la clàusula trenta-novena del plec de clàusules administratives particulars, l'incompliment de les esmentades obligacions implicarà la resolució del contracte.

El contracte podrà ser resolt per raons d'interès públic que es puguin derivar de l'aplicació de mesures d'estabilitat pressupostària.

Es considera essencial el compliment de facilitar a l'ens contractant tota a informació necessària per a donar compliment a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Aquesta informació serà facilitada a l'ens contractant prèvia sol·licitud per part d'aquest. La informació al complet serà facilitada en un termini d'un mes a comptar des de la sol·licitud formulada per l'ens contractant, excepte que el contractista pugui acreditar la impossibilitat material de facilitar la informació en aquest termini. En cas de no compliment d'aquesta obligació de facilitació d'informació, l'òrgan de contractació queda facultat per a resoldre el contracte sense que el contractista tingui dret a reclamar cap indemnització al

seu favor. Així mateix, l'adjudicatari haurà de respondre pels danys i perjudicis que es deriven per a l'ens contractant de l'incompliment d'aquesta obligació, havent de respondre per aquest concepte la garantia definitiva constituïda per l'adjudicatari.

També és causa de resolució del contracte, l'incompliment de l'obligació del contractista de guardar secret respecte les dades o antecedents que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Així mateix, és causa específica de resolució del contracte l'incompliment de les obligacions previstes amb relació a l'ús del català i, en general, l'incompliment de qualsevol de les obligacions relatives a l'ús del català que es deriven de les previsions de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. No obstant això, amb caràcter previ a l'adopció de les mesures de resolució contractual, l'òrgan de contractació podrà requerir l'empresa contractista perquè compleixi les obligacions lingüístiques d'ús del català amb aplicació del sistema de penalitats previst a la LCSP.

Tretzena.- Jurisdicció competent.

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

Sra. Anna Fontquerni i Gorchs
Directora
Sistema d'Emergències
Mèdiques

Sr. Josep Benito Martinez
Apoderat
SEIDOR SOLUTIONS, SL

**QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL PLEC DE CLÀUSULES
ADMINISTRATIVES PARTICULAR DEL SERVEI CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI,
REMOT I PRESENCIAL (CAU) I SERVEI DE MANTENIMENT DELS LLOCS DE
TREBALL I EQUIPAMENTS DEL SEM**

PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

EXPEDIENT: SEM-2024-20

A. Objecte

Servei del centre d'atenció a l'usuari, remot i presencial (CAU) i servei de manteniment dels llocs de treball i equipaments del Sistema d'Emergències Mèdiques (endavant SEM).

Lots: No. La present licitació no proposa divisió en lots, atès que es tracta del manteniment d'un entorn homogeni que no permet la divisió. Per garantir la millor qualitat de servei, és necessari contractar-ho tot a un sol proveïdor.

Codi CPV: 50324100-3 Serveis manteniment de sistemes

Dades econòmiques**B1. Sistema de determinació del preu:**

La determinació del preu per la present licitació es fa atenent, depenent de la partida, a preus a tant alçat o per preus unitaris, tal com s'especifica en el desglossament de cadascuna de les partides

La determinació del preu per la present licitació, s'ha estimat en base als imports de l'actual licitació, expedient 2018-000918 "SERVEIS DE HELP DESK I MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL DEL SEM", però adaptant les quantitats a les necessitats actuals del servei, i actualitzant els imports segons el IPC acumulat des d'agost de 2019 a juliol de 2023, i afegint una previsió del 2% per l'IPC de juliol de 2023 a agost 2024.

El desgloss es troba contingut a l'informe de necessitat, apartat 5.a.

B.2 Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte és de **4.489.687,44 €**, IVA no inclòs, d'acord al següent detall:

Concepte	Import (€)
Pressupost base de licitació sense IVA (durada 3 anys)	2.405.189,70 €
Pròrrogues sense IVA (durada 2 anys)	1.603.459,80 €
Modificació 20%	481.037,94 €
Total	4.489.687,44 €

Respecte als imports de la pròrroga, indicar que corresponen a totes les partides previstes en la licitació, però corresponent a la part proporcional a DOS (2) anys de pròrroga.

B3. Pressupost base de licitació:

Pressupost base de licitació és de **2.910.279,54 €**, IVA inclòs, d'acord al següent detall:

Concepte	Import (€)
Pressupost base de licitació sense IVA (durada 3 anys)	2.405.189,70 €
Quota IVA al 21%	505.089,84 €
Total pressupost base licitació (IVA inclòs)	2.910.279,54 €

A continuació es poden veure les diferents partides:

Cau i manteniment lloc de treball SEM	Unitats / anys	Import Anual	Import Total
Centre d'atenció a l'usuari			
CAU 24x7 per 27.000 tiquets/any ±20%	3	205.929,47 €	617.788,41 €
Utilització eina de Help Desk	3	25.444,80 €	76.334,40 €
Servei presencial Tècnics de Camp (4 tècnics)	3	201.466,60 €	604.399,80 €
Servei presencial Tècnic addicionals	3	50.366,65 €	151.099,95 €
Manteniment lloc de treball			
Manteniment equipaments del SEM. Bossa econòmica	3	203.816,18 €	611.448,54 €
Manteniment espais territori. Bases i espais territori	3	23.529,00 €	70.587,00 €
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	3	23.560,00 €	70.680,00 €
Servei destrucció certificat	3	2.827,20 €	8.481,60 €
Coordinador del servei	3	64.790,00 €	194.370,00 €
		IMPORT	2.405.189,70 €
		IMPOST (IVA 21 %)	505.089,84 €
		IMPORT TOTAL	2.910.279,54 €

Respecte al desgloss de costos es poden veure a l'informe de necessitat apartat 5, Dades econòmiques, punt C, Pressupost base de licitació.

B4. Sistema de pagament:

Els imports de la present licitació contempnen elements de pagament per ús, com és el cas de la bossa d'hores o el servei de destrucció certificat, pagament segons volums en funció del "consumit" el mes anterior, i pagament mensual per la resta dels conceptes del manteniment.

L'inici dels pagaments s'efectuarà un cop SEM realitzi les corresponent actes d'acceptació, ja sigui per indicar la disponibilitat per iniciar un servei, o la finalització d'un altre. Dependrà del servei com s'indica tot seguit.

Tots els pagaments, a mes vençut, s'efectuaran mitjançant transferència bancària en termini, segons indiqui la llei de contractació vigent, al compte que l'adjudicatari determini. Cada mensualitat estarà composta per la part proporcional dels conceptes de pagament fix, i per aquells serveis que s'hagin consumit en el mes en curs dels conceptes de pagament per ús d'acord amb el preu unitari adjudicat.

i. Centre Atenció Usuari - CAU 24x7:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei. L'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei.

El pagament d'aquesta partida serà fix, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar.

ii. Centre Atenció Usuari – Utilització eina:

El pagament d'aquest concepte mensual, es realitzarà únicament si el SEM no disposa de la seva pròpia eina de gestió.

El pagament d'aquesta partida serà fix, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar.

iii. Centre Atenció Usuari – Servei tècnics presencials (Titulars i addicionals):

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei. El pagament es realitzarà a raó dels tècnics que hagin prestat el servei durant el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà fix en la part dels tècnics titulars, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar, i on s'inclourà o no, la proporció de tècnics addicionals que s'hagi utilitzat en el mes a facturar, segons l'import mensuals/tècnic presentat.

iv. Manteniment lloc de treball – Manteniment equips:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la

corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei. El pagament es realitzarà a raó dels equipaments que hagin estat sota manteniment durant el mes anterior.

L'import d'aquesta partida es preveu com una bossa econòmica total sobre la que s'anirà descomptant mensualment els imports dels equipaments regularitzats durant els més de facturació. Això es preveu així perquè en els propers mesos/anys es preveu un gran canvi en les necessitats d'equipaments del SEM, i que a data de publicació dels present concurs són impossibles de determinar. Atès que el nombre individual d'alguns dels d'equips a mantenir pot augmentar per sobre dels previstos, i altres pot disminuir, aquesta partida es preveu com una bossa econòmica sobre la que anar descomptant allò que realment es troba en manteniment, sempre respectant el màxim previst per la totalitat de la bossa econòmica.

El pagament d'aquesta partida serà variable, en funció dels equipaments inclosos en manteniment durant el mes de facturació, i correspondrà a l'import unitari proposat, multiplicat per les unitats a mantenir.

v. Manteniment lloc de treball – Espais territorials:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei. El pagament es realitzarà a raó dels espais territorials sota manteniment durant el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà variable i es realitzarà a raó dels espais territorials sota manteniment durant el mes anterior, segons l'import unitari proposat per a cadascun dels espais.

vi. Manteniment lloc de treball – Bossa 400 hores tècnic sistemes:

Servei de pagament per ús. Es facturaran el nombre d'hores consumides en el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà variable en base a les hores consumides el mes de facturació, i es realitzarà en base a l'import hora unitari proposat.

vii. Manteniment lloc de treball – Servei destrucció certificat:

Servei de pagament per ús. Es facturaran el nombre de Kg de material que s'hagi destruït en el mes anterior.

El pagament d'aquesta partida serà variable en base als quilograms de material destruït en el mes de facturació, i es realitzarà en base a l'import quilo unitari proposat.

viii. Coordinador Servei:

Servei mensual recurrent que s'iniciarà en la data indicada en l'apartat corresponent, com a data efectiva d'inici de servei, l'inici del qual es formalitzarà mitjançant la corresponent acta d'acceptació a l'inici del servei.

El pagament d'aquesta partida serà fix, i correspondrà a la part proporcional de la mensualitat a facturar.

C. Existència de crèdit**C1. Partides pressupostàries:** D/228000200/4190**C2. Expedient d'abast plurianual:** Sí

Incoat pel Consell d'Administració de data 13 de desembre amb expressa autorització a la Directora del SEM, per tal que dugui a terme totes les actuacions necessàries per a l'execució i formalització del present acord fins a l'adjudicació del contracte, formalitzant els actes i documents que siguin necessaris per a aquesta finalitat, fins i tot l'acte d'aprovació de la despesa i l'expedient, informant i retent compte en qualsevol cas a la Comissió Executiva o al Consell d'Administració.

Despesa d'abast plurianual autoritzada Consell d'Administració de data 13 de desembre.

Distribució de les anualitats:

	Import sense IVA	Import IVA	Import total
2024	316.812,61	66.530,65	383.343,26
2025	801.729,90	168.363,28	970.093,18
2026	801.729,90	168.363,28	970.093,18
2027	484.917,29	101.832,63	586.749,92
Total	2.405.189,70	505.089,84	2.910.279,54

C3. Despesa anticipada: No**D. Termini de durada del contracte.**

Els serveis inclosos en aquest plec tindran una durada de TRES (3) anys a comptar des de la data efectiva d'inici de servei, que es formalitzarà mitjançant la signatura de la

corresponent acta d'acceptació d'inici de servei. L'inici efectiu de servei serà el 9 d'agost de 2024 a les 00:00h, coincidint amb la finalització de la prestació del servei actual.

La data d'inici prevista pel període de pressa del servei serà entre el 8 de juny de 2024 i el 8 de juliol de 2024, i serà doncs el 9 d'agost de 2024, la data en que el nou proveïdor prestarà el servei en solitari en substitució total de l'actual. Aquest fet es formalitzarà amb la corresponent acta d'inici dels servei.

L'empresa adjudicatària ha de posar en marxa el servei en un termini màxim de 7 setmanes des de la formalització del contracte, sempre respectant la data indicada per l'inici efectiu del servei.

Pròrrogues: Aquesta contractació es podrà prorrogar fins a un màxim de DOS (2) anys addicional, en períodes de com a màxim un any.

E. Variants

No.

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

Forma de tramitació: Ordinari.

Procediment d'adjudicació: Obert subjecte a regulació harmonitzada, serveis.

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

Pel que fa a la complementació del DEUC (sobre A), haurà d'estar degudament emplenat i signat digitalment. Pel que fa a la part IV del DEUC, si el licitador emplena la secció A "Indicació global relativa a tots els criteris de selecció" de la part IV del DEUC, no cal que empleni cap altra secció d'aquesta part IV.

G. Solvència i classificació empresarial.

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o Professional

a) Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior al 70% del valor estimat del contracte.

Mitjà per acreditar la solvència: Aportar els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil corresponents a l'exercici de volum anual de negoci més elevat dels tres darrers exercicis esmentats. Els empresaris no obligats a presentar les comptes en registres oficials podran aportar, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

b) Solvència tècnica o professional

Relació dels principals serveis realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de (com a màxim els tres últims anys), en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Mínim exigible: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats en els tres darrers anys, de igual o similar naturalesa que els constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució (sigui igual o superior al 70 per cent) de l'anualitat mitjana del contracte.

Tenint en compte que es tracta d'un contracte de serveis on l'import del contracte és:

Cau i manteniment lloc de treball SEM	Unitats / anys	Import Anual	Import Total
Centre d'atenció a l'usuari			
CAU 24x7 per 27.000 tiquets/any ±20%	3	205.929,47 €	617.788,41 €
Utilització eina de Help Desk	3	25.444,80 €	76.334,40 €
Servei presencial Tècnics de Camp (4 tècnics)	3	201.466,60 €	604.399,80 €
Servei presencial Tècnic addicionals	3	50.366,65 €	151.099,95 €
Manteniment lloc de treball			
Manteniment equipaments del SEM. Bossa econòmica	3	203.816,18 €	611.448,54 €
Manteniment espais territori. Bases i espais territori	3	23.529,00 €	70.587,00 €
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	3	23.560,00 €	70.680,00 €
Servei destrucció certificat	3	2.827,20 €	8.481,60 €
Coordinador del servei	3	64.790,00 €	194.370,00 €
IMPORT			2.405.189,70 €
IMPOST (IVA 21 %)			505.089,84 €
IMPORT TOTAL			2.910.279,54 €

L'anualitat mitjana del contracte és:

- Serveis: **801.729,90€**

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

- c) Els licitadors podran acreditar la solvència tècnica exigida per la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que disposa l'apartat G1 b) o alternativament amb l'acreditació de la següent classificació empresarial.

Classificació empresarial opcional.

Codi CPV: 50324100-3 Serveis manteniment de sistemes

Grup V-3

Categoria 4

G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte. Mitjans personals:

Caldrà que el personal adscrit a cadascun dels serveis, disposi d'una experiència mínima en llocs similars, de 5 anys pels llocs on es requereixin estudis universitaris d'enginyeria tècnica en informàtica o comunicacions, i de mínim 3 anys per la resta de perfils. Aquests requeriments es consideren indispensables per poder prestar el servei dins una empresa com el SEM ja que la formació i experiència sol·licitada està relacionada amb les competències pròpies de les tasques que s'hauran de dur a terme en aquesta empresa Pública.

- Pel coordinador del servei, caldrà disposar de nivell d'estudis universitaris en informàtica o telecomunicacions.
- Per la resta de perfils, CAU online 24x7, CAU presencial i personal destinat al manteniment de llocs de treball, caldrà personal tècnic de sistemes amb formació mínima en un Cicle Formatiu de Grau Superior en informàtica.

Per la seva acreditació caldrà presentar el currículum vitae de cadascun dels professionals proposats, així com presentació dels títols acadèmics del personal proposat o en el seu defecte, declaració responsable acreditant la possessió dels diferents nivells d'estudis i experiències mínimes.

Aquests requeriments es consideren indispensables per poder prestar el servei dins una empresa com el SEM ja que la formació i experiència sol·licitada està relacionada amb les competències pròpies de les tasques que s'hauran de dur a terme en aquesta empresa Pública.

G4. Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental

No s'aplica.

H. Criteris d'adjudicació

Són d'aplicació els criteris establerts a la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

S'aplica un valor de ponderació de 2 punts, atenent a que es tracta d'una licitació on el SEM té un bon coneixement del preu del mercat real, per haver licitat amb anterioritat l'objecte del contracte, i es vol prevenir possibles situacions que condueixen a trencar l'equilibri de la relació qualitat/preu en les ofertes i desvirtuïn l'objectiu estratègic de la contractació pública, tenint en compte que l'actual prestació contractual requereix que s'executi amb un alt nivell qualitatiu.

A) CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR	FINS	50
<p>Cada sub-criteri es valorarà segons el següent barem aplicat als criteris propis de cada cas:</p> <p><u>Insuficient: 0 punts</u></p> <p>La proposta, tot i que assegni el compliment de tots els requeriments mínims del PPT fa una descripció supèrflua dels requeriments, amb poc detall i/o poca claredat.</p> <p><u>Satisfactoria: 50% de la puntuació</u></p> <p>La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.</p> <p><u>Excel·lent: 100% de la puntuació</u></p> <p>La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès pel desenvolupament dels requeriments específics a valorar. Es considera una proposta òptima a les necessitats del SEM.</p>	A	
<p>- PLA D'ADQUISICIÓ DEL SERVEI.</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de TRES (3) punts.</p> <p>En aquest sentit i per a la seva valoració es tindrà en compte la proposta del pla d'adquisició de tots els serveis, fent menció especial en la planificació, els terminis d'execució, la descripció de les diferents etapes per a la posada en marxa, la formació d'usuaris i el traspàs de coneixements, així de com es proposa la coexistència dels serveis actuals i els nous amb nul·l impacte per a l'usuari.</p> <p>El licitador haurà de descriure tots els elements (materials o recursos humans) que participaran o que seran necessaris per a una exitosa implantació i posada en marxa. Aspectes com la dedicació de recursos addicionals i especialitzats en aquest processos, així com metodologies específiques seran ben valorades.</p> <p>Caldrà que la proposta sigui acurada i adaptada a la realitat del SEM. Qualsevol descripció generalista sobre els estàndards que s'aplicaran (per exemple la descripció d'una metodologia X de posada en marxa serveis), però que no descriu com s'aplicarà a la realitat del SEM, seran considerades com a descripcions superficials per molt extenses que siguin aquestes.</p>	3	

<p>- PLA DE DEVOLUCIO DEL SERVEI.</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOS (2) punts.</p> <p>En aquest sentit i per a la seva valoració es tindrà en compte la proposta del pla de devolució dels serveis, fent menció especial en la planificació, la descripció de les diferents etapes, i de com es proposa facilitar l'entrada d'un nou proveïdor per tal de aconseguir un nul impacte per a l'usuari.</p> <p>El licitador haurà de descriure tots els elements (materials o recursos humans) que participaran o que seran necessari per a una exitosa implantació i posada en marxa. Aspectes com la dedicació de recursos addicionals i especialitzats en aquest processos, així com metodologies específiques seran ben valorades.</p> <p>Caldrà que la descripció sigui acurada i adaptada a la realitat del SEM. Qualsevol descripció generalista sobre els estàndards que s'aplicaran (per exemple la descripció d'una metodologia X de posada en marxa serveis), però que no descriguin com s'aplicarà a la realitat del SEM, seran considerades com a descripcions superficials per molt extenses que siguin aquestes.</p>	2	
<p>- DESCRIPCIÓ, DIMENSIONAMENT I DEDICACIÓ DE L'EQUIP CAU 24x7</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de ONZE (11) punts</p> <p>La valoració d'aquest apartat tindrà en compte la descripció de com estarà format i organitzat el servei del CAU 24x7, així com el dimensionament i la dedicació dels perfils destinats al servei que garanteixen la correcta prestació del mateix i l'assoliment dels ANS. Obtindrà més puntuació l'oferta que presenti la millor descripció de com estarà organitzat l'equip que compondrà el servei, la descripció de les infraestructures que utilitzaran, així com la que proposi un millor dimensionament i amb una dedicació més adient per assolir els objectius del servei, així com el que presenti millors capacitats i habilitats tècniques i de coneixement de l'equip proposat, més enllà dels mínims exigits en la present licitació.</p>	11	
<p>- CAU SERVEI PRESENCIAL</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOTZE (12) punts</p> <p>Per a la valoració d'aquest apartat es tindran en compte la descripció de l'equip de treball que es proposarà, de com el licitador organitzarà els equips de treball per tal d'assegurar que el SEM sempre disposarà del servei al 100% de les capacitats i coneixements, encara que algun dels recursos causi baixa temporal o definitiva, així com proposarà realitzar les cobertures per vacances i altres eventualitats. També es tindran en compte les capacitats formatives i de coneixement dels equips proposats més enllà dels mínims exigits en la present licitació, mitjançant les capacitats individuals presentades en els diferents CV's, valorant-se també els plans formatius que es puguin proposar, pel llarg del contracte, per tal de millorar les habilitats dels personal assignats. Un altre aspecte a valorar, serà la política emprada per garantir la màxima fidelitat al servei, i evitar al màxim problemes de rotació.</p>	12	
<p>- SERVEI MANTENIMENT LLOCS DE TREBALL</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DEU (10) punts</p> <p>Per la valoració d'aquest apartat es tindrà en compte tota informació aportada que pugui garantir un servei de qualitat, així com el compliment dels ANS. Atès que el servei haurà de donar manteniment a tot el territori català, caldrà proporcionar tota la informació relativa a l'organització del servei, tant pel que fa a la part metodològica (com s'organitzarà el servei indicant els fluxes de treball), així com en la descripció del personal que prestarà el servei, i els equipaments que utilitzaran per a la millor prestació del mateix.</p> <p>Per a millor comprensió de la proposta, i per l'obtenció de la màxima puntuació de l'apartat, apart de la descripció detallada dels punts anteriors, caldrà presentar la descripció completa i detallada del flux d'atenció d'una incidència o petició dins el servei.</p>	10	

<p>- EINA DE HELP DESK</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim D'UN (1) punt</p> <p>Per a la valoració d'aquest apartat es tindrà en compte la descripció completa de l'eina de Help Desk que proposarà l'adjudicatari, indicant les funcionalitats que disposarà l'eina, sent ben valorades aquelles addicionals a les requerides en el plec, i mostrant detall del funcionament, on es valorarà positivament les mostres de pantalles de l'eina, mostres dels informes que es proposaran. Serà ben valorat si es mostra un workflow d'un tiquet a ser possible lligat a actius, contractes, i resta d'elements requerits.</p>	<p>1</p>	
<p>- GESTIO I COORDINACIO DELS SERVEIS</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de ONZE (11) punts.</p> <p>La valoració d'aquest apartat tindrà en compte la descripció del treball del coordinador per a dur a terme la gestió i coordinació de tots els serveis i els recursos requerits en la present licitació. Caldrà descriure com es farà la gestió coordinada de tots els serveis, indicant les fortaleses d'un sistema unificat enfront servei individualitzats, donant detall de com es coordinaran els diferents equips per tal d'aconseguir els objectius dels serveis, explicant les metodologies de treball per tal d'aconseguir la millora continuada en cadascun dels serveis. Per fer-ho caldrà detallar com s'organitzarà el personal propi, les reunions que es realitzaran, els sistemes de comunicació, el seguiment de persones, les polítiques de formació, així com qualsevol aspecte que doni informació respecte a que la proposta és la més avantatjosa respecte a la resta de propostes.</p>	<p>11</p>	
<p>B) CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA</p>	<p>FINS A</p>	<p>50</p>
<p>B.1) CRITERIS QUALITATIUS (5 punts)</p>		
<p>- MILLORES DEL TERMINI DE POSADA EN MARXA</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de CINCO (5) punts.</p> <p>Objecte: Reducció terminis necessaris per a la pressa de la totalitat dels serveis, i que l'adjudicatari exerceixi com a titular en tots ells. Reducció en setmanes del temps necessari per la pressa del servei.</p> <p>El temps màxim previst en el plec correspon a 6 setmanes naturals anteriors al 9 d'agost de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducció de 3 setmanes: 5 punts - Reducció de 2 setmanes: 2,5 punts - Reducció de 1 setmanes: 1 punts - Resta de propostes: 0 punts <p>Els licitadors podran triar una de les opcions disponibles en aquest apartat.</p> <p>L'incompliment dels terminis de posada en marxa per a qualsevol dels serveis, suposarà l'aplicació de les penalitats corresponents.</p>	<p>5</p>	
<p>B.2) CRITERIS ECONÒMICS (45 punts)</p>		
<p>- OFERTA ECONÒMICA CENTRE ATENCIÓ A L'USUARI</p> <p>Puntuació: 27 punts</p>	<p>27</p>	

<p>Objecte: <u>Import total</u> de la partida del centre d'atenció a l'usuari, tenint en compte els imports unitaris de les diferents subpartides.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAU 24x7. - Utilització de l'eina - Servei presencial 4 tècnics de camp - Servei presencial 1 tècnic adicional de camp <p>L'import màxim és de 1.449.622,56 € , IVA exclòs, pels 36 mesos de contracte, tenint en compte les partides</p> <p>La formula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics.</p> $Pv = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right] x 27$ <p>On:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar • Om = Oferta millor • Ov = Oferta a valorar • IL = Import de Licitació • VP = Valor de ponderació (=2) 		
<p>- OFERTA ECONÒMICA MANTENIMENT LLOC DE TREBALL</p> <p>Puntuació: 14,5 punts</p> <p>Objecte: <u>Import total</u> de la partida pel Manteniment dels llocs de Treball del SEM, tenint en compte els imports unitaris de les diferents subpartides.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manteniment equipaments del SEM. - Manteniment Espais Territori del SEM. - Bossa 400 hores Tècnic de Sistemes - Servei de destrucció certificat <p>L'import màxim és de 761.197,14 € , IVA exclòs, pels 36 mesos de contracte, tenint en compte les partides</p> <p>La formula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics.</p> $Pv = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right] x 14,5$ <p>On:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar • Om = Oferta millor • Ov = Oferta a valorar • IL = Import de Licitació • VP = Valor de ponderació (=2) 	<p>14,5</p>	

<p>- OFERTA ECONÒMICA COORDINACIO DEL SERVEI</p> <p>Puntuació: 3,5 punts</p> <p>Objecte: <u>Import total</u> de la partida Coordinació dels servei és:</p> <p>- Coordinació del servei: 194.370,00 en 36 mesos.</p> <p>L'import màxim és de 194.370,00€, IVA exclòs, pels 36 mesos de contracte, tenint en compte l'única partida pel coordinador.</p> <p>La formula que s'aplicarà és la que fa referència al càlcul de les puntuacions dels criteris econòmics.</p> $Pv = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times 3,5$ <p>On:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar • Om = Oferta millor • Ov = Oferta a valorar • IL = Import de Licitació • VP = Valor de ponderació (=2) 	<p>3,5</p>	
Total	100	

Sempre i quan hi hagi més d'una oferta, en relació als criteris sotmesos a judici de valor, es procedirà a la valoració de les proposicions d'acord amb els valors establerts a cada criteri i subcriteri. Posteriorment es procedirà a ordenar les diferents propostes valorades per ordre decreixent aplicant-se la següent fórmula:

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

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar
P = Puntuació del criteri

Vtop= Valoració Tècnica de l'Oferta que es punta

VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

L'anterior fórmula serà d'aplicació a cadascun dels criteris i, si s'escau, a cadascun dels subcriteris per separat sempre i quan es compleixi, respecte a cada criteri i subcriteri, el requisit que es detalla al paràgraf següent. Posteriorment a l'aplicació de la fórmula per a cada criteri i subcriteri, s'obtindrà la puntuació total.

S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 80%. Si cap valoració de les ofertes, respecte a cada criteri i subcriteri, supera el llindar de valoració mínim no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació en el criteri o subcriteri corresponent el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula en aquell criteri o subcriteri.

En cap cas aquest llindar mínim de valoració suposa una exclusió de la licitació.

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Si el licitador presenta una oferta en què obté 40 punts o més en el conjunt de criteris qualitius automàtics i subjectes a judici de valor, i presenta una oferta econòmica en el seu conjunt inferior al 15 % de la mitjana aritmètica de les ofertes admeses, es considerarà que podria constituir una oferta anormalment baixa.

Si l'òrgan de contractació, d'acord amb l'article 149 LCSP comprova que l'oferta presentada és anormalment baixa perquè, en relació amb el criteri establert anteriorment, no compleix la normativa sobre subcontractació, les obligacions aplicables en matèria de medi ambient, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació de l'article 201 de la LCSP. En aquests casos també es seguirà el procediment previst a l'article 149.4 de la LCSP.

En el cas que només hi hagi un licitador s'entendrà quan l'oferta en el conjunt de criteris qualitius automàtics i subjectes a judici de valor obtingui 45 punts o més, i presenti una oferta econòmica en el seu conjunt inferior al 25 % del pressupost base de la licitació (sense IVA).

I. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries

No aplica.

K. Garantia provisional

No.

L. Garantia definitiva

L'empresa haurà de constituir una garantia definitiva consistent en un 5% del preu adjudicat, de les partides corresponent al centre d'atenció a l'usuari, manteniment lloc de treball i coordinador del servei i un 5% corresponent al pressupost base de licitació sense IVA corresponent a la Bossa de 400 hores anuals (70.680,00€) que es pagarà per preus unitaris adjudicats.

Forma de constitució: d'acord amb el plec de clàusules administratives.

M. Condicions especials d'execució

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'emparedat d'aquest contracte.

Aquesta condició té al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

El contractista i el subcontractista, si escau, restaran sotmesos a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

N. Modificació del contracte prevista

La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb el procediment següent:

El contracte preveu la modificació d'un 20% del preu inicial del contracte si es produeix una de les circumstàncies següents:

- Per ampliació/disminució/modificació dels serveis públics que gestiona el SEM.
- Per ampliació/disminució/modificació de les seus, bases, espais territorials o altres emplaçaments de que disposa el SEM.
- Per qualsevol canvi de seu o espai gestionat pel SEM.
- Per ampliació/disminució/modificació de l'estructura del SEM (personal).
- Per ampliació/disminució/modificació dels equips en manteniment (PC's, portàtils impressores, tablets, altres...), segons els imports unitaris adjudicats de l'equipament.
- Per ampliació/disminució/modificació del nombre de recursos necessaris pels serveis del Centre d'Atenció a l'Usuari, en qualsevol dels seus subserveis presencials o en dependències del proveïdor.
- Per esgotament de la bossa d'hores contemplades en la licitació, o dels altres conceptes de pagament per ús.

- Per un augment dels tiquets tramitats, per sobre dels límits anuals previstos en la licitació.
- Per necessitat d'incorporar equipament en manteniment propietat del SEM i no contemplat inicialment.
- Per necessitat d'incorporar nous serveis a la cartera de serveis proporcionada mitjançant la present licitació.
- Per necessitats d'ampliar el programari de gestió utilitzat en el servei.

L'import de la modificació, que serà aplicable tant als serveis com a la bossa d'hores, i tindrà com a base el detall de l'oferta presentada pel contractista, es pagarà en funció dels conceptes següents:

- Si la modificació correspon a personal tècnic dedicat, en base als preus adjudicats segons imports mensuals.
- Si la modificació correspon a personal del CAU 24x7, en base a la part proporcional del percentatge de creixement/disminució de tiquets respecte a l'import d'adjudicació per 30.000 tiquets any.
- Si la modificació correspon a equipament en manteniment, mitjançant els imports unitaris adjudicats.
- Si la modificació correspon a la bossa d'hores, en base al preu hora adjudicat.
- Si la modificació correspon als espais de territori a mantenir, en base als imports unitaris per espai adjudicat.
- Si la modificació correspon al servei de destrucció, en base al preu quilo adjudicat.

O. 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 establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

P. Subcontractació

Si. Els licitadors hauran d'indicar en les seves ofertes si tenen previst subcontractar algun dels serveis requerits, amb indicació del nombre o perfil empresarials dels subcontractistes.

En cas que les empreses licitadores tinguin intenció de subcontractar hauran de presentar un DEUC respecte de cadascuna de les empreses que tenen previst subcontractar en els termes que preveu el Plec de Clàusules Administratives Particulars

Q. Revisió de preus

No s'aplica.

R. Termini de garantia

Durant la vigència del contracte.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries

No s'aplica.

T. Programa de treball

No s'aplica.

T. Òrgan de contractació

Consell d'Administració del Sistema d'Emergència Mèdiques, SA.

V. Penalitats

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 corresponent d'aquest plec, es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

L'aplicació de faltes es podrà produir tant per l'incompliment dels ANS establerts, com per raons subjectes a la forma i la qualitat en que es proporciona el servei. En ambdós casos es donarà lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en una repercussió econòmica, podent arribar a la possibilitat de rescindir el contracte a criteri del SEM.

1.1 Faltes lleus:

- a) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat del SEM.
- b) Malmetre, voluntària o involuntàriament, bens de les dependències del SEM.
- c) No posar en coneixement del SEM l'inici de la realització d'una acció correctora o preventiva.
- d) Desconeixement fefaent de les configuracions establertes en els sistemes objectes del servei.
- e) No realització, retard en la presentació i/o no concreció tècnica dels informes de les actuacions realitzades.
- f) Participació de personal de manteniment en incidències, no inclòs en l'equip de treball presentat en la proposta del licitador, o que no hagi estat notificat explícitament posteriorment que hi participarà, i que presenti un nivell de coneixement inferior al requerit en quant a les tecnologies o la infraestructura del SEM.

- g) Faltes reiterades de puntualitats del personal ≥ 3 en un mes.
- h) No compliment dels aspectes descrits en la clàusula 8 "Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals.

1.2 Faltes greus

- a) Incompliment dels ANS establerts, o millorats per l'adjudicatari.
- b) Incórrer en TRES (3) faltes lleus durant el període de vigència del contracte. Comeses 3 faltes lleus, es reiniciarà comptador, podent tornar a aplicar penalització si es torna a incórrer en 3 faltes lleus consecutives.
- c) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part del SEM.
- d) No fer una entrega parcial dins el termini estipulat.
- e) Tracte inadequat o falta de respecte amb la resta de personal que presta serveis al SEM (propi del SEM i/o tercers).
- f) Problemes reiterats (>2 en un any) amb mateix origen en un mateix equip i que les solucions aplicades no hagin estat correctes.
- g) Varies reiteracions en les faltes de puntualitat o faltes injustificades.
- h) Utilització de personal exclusiu d'un servei en un altre servei objecte de la present licitació, o altres tasques fora de l'àmbit de la present licitació.
- i) Que l'adjudicatari no disposi de les línies de comunicacions a l'inici de ser el prestatari titular del servei, o que aquestes provoquin una indisponibilitat d'accés superior als 3 dies naturals.
- j) Si en el servei CAU presencial, es produeix una rotació igual o superior al 100%, ja sigui en l'equip inicial o en els nous recursos.

1.3 Faltes molt greus

- a) No iniciar una actuació correctora en l'entorn avariats un cop exhaurit el temps màxim de resolució.
- b) Incórrer en TRES (3) faltes greus durant el període de vigència del contracte. Comeses 3 faltes greus, es reiniciarà comptador, podent tornar a aplicar penalització si es torna a incórrer en 3 faltes greus consecutives.
- c) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació de qualsevol dels serveis i els treballs sol·licitats en la present licitació. Aquí, entre d'altres, s'inclou la reiteració d'incidències per baixa qualitat demostrada de la prestació dels serveis que componen aquesta licitació, o la baixa qualitat contrastada del personal participant en l'equip de treball.
- d) Si qualsevol dels recursos que participen en algun dels serveis, s'acredita que no disposa dels coneixements mínims requerits o els proposats en l'oferta de

l'adjudicatari, o del nivell mínim d'estudis requerits, o de l'experiència requerida. Addicionalment a la penalització, caldrà realitzar la substitució dels recursos afectats.

- e) Si es produeix una davallada notòria i contrastada de rendiment de qualsevol dels recursos en qualsevol dels serveis, sent notificada aquesta per escrit, i no resolta en un termini inferior a les 4 setmanes. Addicionalment a la penalització, caldrà realitzar la substitució dels recursos afectats.
- f) Demora en l'inici de la prestació del servei.
- g) Incompliment dels terminis requerits per l'inici de la prestació de qualsevol dels serveis o per als subministraments d'equipaments o programari segons ANS, tenint en compte el requeriments del PPT o les millores proposades dels terminis per a la posada en marxa del servei.
- h) No realització de qualsevol de les tasques relacionades en el PPT, com puguin ser tasques dels serveis, configuració, instal·lació, retirada, realització d'informes, inventaris o qualsevol relacionada amb els diferents tipus de manteniment.
- i) La no substitució del personal dels diferents equips davant diferents situacions d'indisponibilitat, provocant descobertures en el servei segons els mínims requerits.
- j) Que transcorregut el temps proposat per l'adjudicatari per fer la pressa del servei, aquest no es trobi en situació de atendre els diferents serveis com a titular, ja sigui en la seva totalitat, o en una part dels serveis objectes de la present licitació. Aplica també a no estar en disposició d'atendre el servei en la data efectiva d'inici de servei.

1.4 Penalitats aplicables:

El SEM establirà penalitzacions econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. D'acord amb això, les penalitats aplicables seran les que s'indiquen a continuació:

Falta	Sanció
Lleu	Penalitat econòmica de fins al 5% de la facturació mensual
Greu	Penalitat econòmica de fins al 10% de la facturació mensual
Molt greu	Penalitat econòmica de fins al 15% de la facturació mensual o rescissió del contracte

En cas de tractar-se d'incompliments sobre conceptes relacionats amb el manteniment anual, les penalitats s'aplicaran en la facturació mensual de la mensualitat corresponent.

En cas d'una penalitat aplicable sobre el retard en l'inici del servei, aquesta serà aplicada sobre l'import de facturació de la primera mensualitat del servei.

L'aplicació reiterada de faltes i penalitats, per l'incompliment dels ANS establerts, com per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei, o en cas de negligència per part del personal de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis realitzats sota aquesta contractació, o incompliment reiterat de les clàusules de la mateixa, el SEM podrà donar per finalitzat el contracte, amb la corresponent notificació escrita a l'empresa adjudicatària.

W. Obligacions contractuals essencials

Es considera essencial el compliment de totes les clàusules que poden donar lloc a faltes considerades com a greus o molt greus, així com el termini per l'inici efectiu del servei, i complir amb l'abast dels serveis requerits al plec.

X. Responsable del contracte i mesa de contractació

Per part del SEM el responsable del contracte serà el Sr. Raimon Dalmau Parés Cap de l'Àrea de Sistemes d'Informació i TIC

Mesa de contractació:

President: Senyor Xavier Rodríguez i Guasch, Adjunt a la Direcció.

Suplent 1: Senyor Daniel Gallart, Cap de Comptabilitat, Facturació i Pressupost.

Suplent 2: Senyor Víctor Soucheiron Teixidor, Director Àrea Econòmica.

Representant de l'assessoria jurídica del Servei Català de la Salut: Senyora Sandra Pallarès, lletrada del Servei Català de la Salut

Suplent: Senyor Ernest Alemany, lletrat del Servei Català de la Salut.

Titular de l'òrgan de control intern: Senyor Jordi Arqué.

Suplent: Sra. Olga Ballesteros.

Vocal: Senyor Fernando García, Cap de Qualitat i Màrqueting.

Suplent 1: Senyor Salvador Cerezo, Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals.

Suplent 2: Senyora Maite Guardia, Responsable de Processos SAP.

Actuarà com a **Secretari de la Mesa**, amb veu però sense vot, el Senyor Màrius Garcia i Andrade, cap de l'Àrea d'Assessoria Jurídica i Contractació del SEM, SA i com a secretària o secretari **suplent** qualsevol altra lletrada o lletrat de l'àrea, si escau.

Y. Protecció de dades de caràcter personal

Sí.

El tractament consistirà en: El servei consisteix en el servei d'atenció a l'usuari, on no es requereix de l'accés concret a dades dels tractaments següents:

- RECURSOS HUMANS
- TRANSPORT SANITARI URGENT-PACIENTS 061
- TRANSPORT SANITARI NO URGENT
- QUALITAT I SOLI·LICITUDS ADMINISTRATIVES
- GESTIÓ ECONOMICA-FINANCERA I COMPTABILITAT

El servei consisteix en el servei d'atenció a l'usuari, i tot i que en principi no cal accedir a cap dada amb les que treballa el SEM, no s'exclou que per alguna gestió, optimització o revisió es pugui accedir a nivell d'un registre o dada concreta.

Concreció dels tractaments a realitzar:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Recollida | <input type="checkbox"/> Registre |
| <input type="checkbox"/> Estructuració | <input type="checkbox"/> Modificació |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservació | <input type="checkbox"/> Extracció |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consulta | <input type="checkbox"/> Comunicació per transmissió |
| <input type="checkbox"/> Difusió | <input type="checkbox"/> Interconnexió |
| <input type="checkbox"/> Acarament | <input type="checkbox"/> Limitació |
| <input type="checkbox"/> Supressió | <input type="checkbox"/> Destrucció |
| <input type="checkbox"/> Comunicació | <input type="checkbox"/> Altres |

**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS DE CONTRACTE DE
SERVEIS**

PROCEDIMENT OBERT

ÍNDEX

DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte
Segona. Necessitats es volen 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 de variants
Setena. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació
Vuitena. Mitjans de comunicació electrònics
Novena. Aptitud per contractar
Desena. Solvència de les empreses licitadores

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

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

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vintena. Condicions especials d'execució
Vint-i-unena. Execució i supervisió dels serveis
Vint-i-dosena. Programa de treball
Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte
Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte
Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències
Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics interpretatius

IV. DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista
Vint-i-vuitena. Responsabilitat de l'empresa contractista
Vint-i-novena. Altres obligacions de l'empresa contractista
Trentena. Prerogatives de SEMSA
Trenta-unena. Modificació del contracte
Trenta-dosena. Suspensió del contracte
Trenta-tresena. Clàusula ètica

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

Trenta-quatrena. Successió i Cessió del contracte
Trenta-cinquena. Subcontractació
Trenta-sisena. Revisió de preus

VI. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-setena. Recepció i liquidació
Trenta-vuitena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva
Trenta-novena. Resolució del contracte

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

Quarantena. Règim de recursos
Quaranta-unena. Arbitratge
Quaranta-dosena. Mesures cautelars
Quaranta-tresena. Règim d'invalidesa
Quaranta-quatrena. Jurisdicció competent

I. DISPOSICIONS GENERALS

Primera. Objecte del contracte

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

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

1.3 L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és la que consta en l'**apartat A del quadre de característiques**.

Segona. Necessitats que es volen satisfer i idoneïtat del contracte

D'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques.

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 i el mètode aplicat per al seu càlcul són els que s'assenyalen a l'**apartat B.2 del quadre de característiques**.

3.3 El pressupost base de licitació és el que s'assenyala 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 d'aquest contracte.

3.4 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.

3.5 S'han complert tots els tràmits reglamentaris per assegurar l'existència de crèdit per al pagament del contracte. La partida pressupostària a la qual s'imputa aquest crèdit és la que s'esmenta en l'**apartat C.1 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 el programa de treball que s'aprovi, si s'escau. 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 la previsi 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

5.1 El contracte té caràcter privat i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte.

En quant a la seva preparació i adjudicació el contracte es regeix per tot allò que es recull al Títol I del Llibre Tercer de 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.

A més, es regeix per la normativa en matèria de contractació pública continguda, principalment, a banda del citat text legal, 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 (d'ara endavant, RD 817/2009).

d) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot allò no modificat ni derogat per les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).

e) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

f) 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.

g) Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.

h) Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

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 al contracte li resulten d'aplicació les normes de dret administratiu.

Pel que fa als seus efectes i extinció al contracte el contracte es regeix per les normes de dret privat i aquelles normes a les quals es refereix el paràgraf primer de l'article 319 en matèria mediambiental, social o laboral, de condicions especials d'execució, de modificació del contracte, de cessió i subcontractació, de racionalització tècnica de la contractació; i la causa de resolució del contracte referida a la impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte de conformitat amb els articles 204 i 205.

5.2 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'empresa adjudicatària de l'obligació de complir-les.

Sisena. Admissió de variants

S'admetran variants 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 i l'Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. 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 onzena 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.cat/ca/perfils-contractant/detall/206778>

Les empreses que, d'acord amb la clàusula 11.2 d'aquest plec, activin l'oferta amb l'eina de Sobre Digital s'inscriuran a la licitació automàticament.

Aquesta subscripció permetrà rebre avís de manera immediata a les adreces electròniques de les persones subscrietes 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'avisos associat a l'espai virtual de licitació d'aquesta licitació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. En aquest tauler d'avisos 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.

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració al subscriure's en la licitació, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades en l'annex 2, relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

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 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. Aptitud 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 o en altra normativa sectorial, la qual cosa poden acreditar per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 85 de la LCSP. Tanmateix, d'acord amb l'article 72.5 de la LCSP no procedeix declarar la prohibició de contractar quan, en el tràmit d'audiència del procediment corresponent, la persona incursa en una causa de prohibició diferent a la d'haver estat sancionada per sentència ferma per algun dels delictes establerts en l'article 71.1.a) de la LCSP, acrediti el pagament o compromís de pagament de les multes i indemnitzacions fixades per sentència o resolució administrativa de les quals derivi la causa de prohibició de contractar, sempre i quan hagin estat declarades responsables del pagament de la mateixa en la sentència o resolució, i l'adopció de mesures tècniques, organitzatives i de personal apropiades per evitar la comissió de futures infraccions administratives, entre les quals quedarà inclòs l'acollir-se al programa de clemència en matèria de falsejament de la competència;
- 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; i
- A més, quan, per així determinar-ho la normativa aplicable, se li requereixin a l'empresa contractista determinats requisits relatius a la seva organització, destinació dels seus beneficis, sistema de finançament o altres per poder participar en el procediment d'adjudicació, aquests s'han d'acreditar per les empreses licitadores.

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.

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.

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 una de les certificacions que s'indiquen en l'annex XI de la Directiva 2014/24/UE.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres d'Estats no membres de la Unió Europea ni signataris de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu s'acredita amb l'aportació d'un informe emès per la 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 dins 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 214.000 euros–, en cas contrari, l'informe de reciprocitat al que fa referència l'article 68 de la LCSP.

9.3 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 del Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (en endavant SEMSA) i han de nomenar una persona representant o apoderada única amb poders suficients per exercir els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte fins a la seva extinció, sense perjudici que les empreses atorguin poders mancomunats per a cobraments i pagaments d'una quantia significativa.

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

9.5 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".

9.6 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.1 del quadre de característiques, bé a través dels mitjans d'acreditació que es relacionen en aquest mateix apartat G.1 del quadre de característiques, o bé alternativament mitjançant la classificació equivalent a aquesta solvència –atorgada per la comissions classificadores de la Junta Consultiva de Contractació Pública de l'Estat o pels òrgans equivalents de les comunitats autònomes–, que s'assenyala en l'apartat G.2 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.1 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.

10.1 Les empreses licitadores s'han de comprometre a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que s'indiquen en l'**apartat G.3 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 als requisits de selecció qualitativa que figurin en aquests.

10.5 En les UTE, totes les empreses que en formen part han d'acreditar la seva solvència, en els termes indicats en l'**apartat G.1 del quadre de característiques**. Per tal de determinar la solvència de la unió temporal, s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants.

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

Onzena. Presentació de documentació i de proposicions

11.1 Les empreses poden presentar oferta en els lots en què es divideix l'objecte del contracte d'acord en els termes que expressi el quadre de característiques

11.2 Les empreses licitadores, quan així faci constar en l'**apartat F del quadre de característiques**, han de presentar la documentació que conformi les seves ofertes en

dos sobres o, si s'escau tres 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.cat/ca/perfils-contractant/detall/206778>

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 empleades 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 a 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. Les empreses licitadores poden accedir a l'espai web de preparació i presentació de l'oferta i, mitjançant el botó "anar a enviar paraules clau", accedir a l'espai des del qual enviar les paraules clau, una vegada finalitzat el termini de presentació d'ofertes, sense necessitat de cap requeriment ni recordatori previ per part de l'òrgan de contractació o de l'eina de licitació electrònica.

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. A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

Cal tenir en compte que l'eina de Sobre Digital no permet suprimir o modificar les ofertes un cop presentades; sí és possible en qualsevol moment anterior a l'enviament de l'oferta. En cas que una empresa licitadora presenti dues o més ofertes a un mateix lot/contracte dins del termini de presentació d'ofertes, pretenent que l'última substitueixi a una o unes ofertes anteriors, ha d'informar-ho així fefaentment a l'òrgan de contractació i aquest o, en el seu cas, la mesa de contractació valorarà el que procedeixi respecte d'aquestes ofertes.

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, a l'adreça web següent:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_sobre/AppJava/views/ajuda/empreses/index.xhtml

11.3 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.

11.4 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 SEMSA 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.

11.5 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).

11.6 Les especificacions tècniques necessàries per a la presentació electrònica d'ofertes es troben disponibles a l'apartat de "Material d'ajuda per a persones usuàries" dins de "suport" de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública: (<https://contractaciopublica.cat/ca/manuals/usuari>)

D'altra banda, els formats de documents electrònics admissibles són els següents: PDF.

11.7 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.

11.8 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.

11.9 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 "enviar pregunta" de l'espai virtual de la licitació. Aquestes "preguntes i respostes" seran públiques i accessibles a través del tauler d'avisos,

residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan (<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/206778>)

11.10 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.

11.11 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.

11.12 Contingut dels sobres

Cal tenir en compte que les dades personals de les empreses licitadores, obtingudes per l'Administració en aquest procediment de contractació, seran tractades per la unitat responsable de l'activitat de tractament amb la finalitat o les finalitats identificades en l'annex 2, relatiu a la Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal dels licitadors.

Així mateix, cal recordar, en cas que amb ocasió de la participació en aquesta licitació les empreses hagin de comunicar dades personals, tant per incorporar-les en les seves ofertes, com per acreditar el compliment dels requisits previs a l'adjudicació, el que preveuen els articles 6 i 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, respecte del consentiment informat previ de les persones afectades.

CONTINGUT DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓ GENERAL)

a) Document europeu únic de contractació (DEUC)

Les empreses licitadores han de presentar el Document europeu únic de contractació (DEUC), el qual s'adjunta com a annex a aquest plec, 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.

d) Altra documentació

Qualsevol altra documentació que s'exigeixi en l'**apartat J del quadre de característiques**.

e) Garantia provisional

Resguard acreditatiu de la constitució de la garantia provisional quan s'estableixi en l'**apartat K del quadre de característiques** i per l'import que es determini.

La garantia provisional es pot constituir:

- En efectiu o en valors de deute públic, amb subjecció en cada cas, a les condicions reglamentàriament establertes, i d'acord amb els requisits disposats en l'article 55 del RGLCAP i als models que figuren en els annexos III i IV de la mateixa norma.

L'efectiu s'ha de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya o a les caixes de dipòsits de les tresoreries territorials. Els certificats d'immobilització dels valors anotats s'han de presentar davant l'òrgan de contractació.

- Mitjançant aval presentat davant l'òrgan de contractació, en la forma i condicions reglamentàries, i sense dipositar-lo a la Caixa General de Dipòsits, prestat per qualsevol banc, caixa d'estalvis, cooperatives de crèdit, establiment financer de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, amb estricta compliment del que disposen els articles 56 i 58 i l'annex V del RGLCAP.

- Per contracte d'assegurança de caució celebrat d'acord amb els requisits dels articles 57, 58 i annex VI del RGLCAP, i subscrit amb una entitat asseguradora autoritzada per operar en el ram de caució. El certificat del contracte s'ha de lliurar a l'òrgan de contractació.

En el cas d'unions temporals d'empreses, les garanties provisionals es poden constituir per una o varies de les empreses participants, sempre que en conjunt s'arribi a la quantia requerida i cobreixi solidàriament a totes les empreses integrants de la unió temporal.

La garantia provisional s'extingeix automàticament i s'ha de retornar a les empreses licitadores immediatament després de la perfecció del contracte. En tot cas, la garantia

provisional s'ha de tornar a l'empresa licitadora seleccionada com a adjudicatària quan hagi constituït la garantia definitiva, si bé aquesta pot aplicar l'import de la garantia provisional a la definitiva o procedir a constituir una garantia definitiva *ex novo*.

En el cas de divisió en lots, la garantia provisional s'ha de fixar tenint en compte exclusivament l'import dels lots per als quals el licitador presentarà oferta i no en funció de l'import del pressupost total del contracte.

CONTINGUT DEL SOBRE B I, SI ESCAU, DEL SOBRE C

a) Si s'ha establert el preu o un criteri basat en la rendibilitat, com el cost del cicle de vida, com a únic criteri d'adjudicació, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B la seva proposició econòmica.

Si s'han establert diversos criteris d'adjudicació que responen tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, les empreses licitadores han d'incloure en el sobre B tota la documentació que conforma la seva oferta.

Si s'han establert tant criteris d'adjudicació avaluables en funció d'un judici de valor, com criteris quantificables de forma 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.

En aquest cas, 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.

b) La proposició econòmica s'ha de formular, si escau, conforme al model que s'adjunta com a **annex 3** a aquest plec i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital, i les proposicions corresponents a altres criteris d'adjudicació, si s'escau, als continguts assenyalats en les plantilles i annexos d'aquest plec corresponents.

No s'acceptaran les proposicions econòmiques 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, 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.

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.

c) 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.

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.

d) Tal com s'ha assenyalat en l'apartat 4 d'aquesta clàusula, 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.

11.12 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.

Dotzena. Mesa de contractació

12.1 La Mesa de contractació està integrada pels membres que es designen d'acord amb el **quadre de característiques**.

12.2 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.

12.3 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 quarantena.

Tretzena. Comitè d'experts

El comitè d'experts, que efectuarà la valoració dels criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, als quals es refereix la clàusula següent, està integrat pels membres que, si s'escau, es designen al **quadre de característiques**.

Catorzena. Determinació de la millor oferta

14.1 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 d'adjudicació establerts en l'**apartat H del quadre de característiques**.

14.2 Pràctica de la valoració de les ofertes

Si s'ha establert un únic criteri d'adjudicació o diversos criteris d'adjudicació que responguin tots ells a una mateixa tipologia de valoració, és a dir, tots ells sotmesos a judici de valor o tots quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte públic d'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses.

Si s'han establert criteris d'adjudicació avaluables en funció d'un judici de valor conjuntament amb criteris quantificables de forma automàtica, en el dia, lloc i hora indicats a l'anunci de la licitació tindrà lloc l'acte privat d'obertura dels sobres B presentats per les empreses admeses, relatiu als criteris d'adjudicació avaluables en funció d'un judici de valor. L'acte d'obertura podrà fer-se en sessió pública sempre que es faci constar al corresponent Quadre de característiques.

Posteriorment, es donarà a conèixer a través del perfil de contractant la puntuació obtinguda per cadascuna de les empreses respecte dels criteris de valoració que depenguin d'un judici de valor i es farà l'acte d'obertura pública dels sobres C presentats per les empreses, relatiu als criteris quantificables de forma automàtica.

Un cop acabada l'obertura dels sobres, les empreses licitadores 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.

Serán exclòses 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 seran exclòses.

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 quarantena.

14.3 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 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.
- 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.

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

14.4 Subhasta electrònica

Es podrà utilitzar la subhasta electrònica per a la presentació de millores en els preus o de nous valors relatius a determinats elements de les ofertes que siguin susceptibles de ser expressats en xifres o percentatges, que la millorin en el seu conjunt.

14.5 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en l'**apartat I del quadre de característiques**.

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. 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 10 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, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, 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 vulnereu 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.

Quinzena. Classificació de les ofertes i requeriment de documentació previ a l'adjudicació

15.1 Un cop valorades les ofertes, la mesa de contractació les classificarà per ordre decreixent i, posteriorment, remetrà a l'òrgan de contractació la corresponent proposta d'adjudicació.

Per realitzar aquesta classificació, la mesa tindrà en compte els criteris d'adjudicació assenyalats en l'**apartat H del quadre de característiques** i en l'anunci.

Si l'òrgan de contractació té indicis fonamentats de conductes col·lusòries en el procediment de contractació en tramitació, en el sentit que defineix l'article 1 de la Llei 15/2007, de 3 de juliol, de defensa de la competència, els traslladarà, d'ofici o a instància de la mesa de contractació, a l'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO), per tal que emeti un informe sobre el caràcter fundat o no d'aquests indicis. La remissió de la documentació a l'ACCO suposa la suspensió immediata de la licitació.

D'acord amb l'article 150 de la LCSP, en cas que l'informe de l'ACCO conclougui que hi ha indicis fundats de conducta col·lusòria l'òrgan de contractació remetrà a les empreses

licitadores afectades la documentació necessària perquè en un termini de 10 dies hàbils al·leguin tot el que considerin convenient en defensa dels seus drets i resoldrà de manera motivada el que sigui procedent. En cas que resolgui que hi ha indicis fundats de conductes col·lusòries, exclourà del procediment de contractació a les empreses licitadores responsables d'aquesta conducta, ho notificarà a totes les empreses licitadores i continuarà el procediment de contractació amb les empreses licitadores restants.

Aquest procediment també s'aplicarà quan en l'exercici de les seves funcions la mesa de contractació o, si escau, l'òrgan de contractació aprecii possibles indicis de col·lusió entre empreses que concorrin agrupades en una unió temporal.

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.

15.2 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, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, 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 Licitadores (RELI) o en el Registre Oficial de Licitadors 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 recorre -:

- 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. L'empresa ho pot acreditar mitjançant la inscripció al registre *Representa*.
- Documentació acreditativa del compliment dels requisits específics de solvència o del certificat de classificació corresponent.

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.
- 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 setzena (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, l'import màxim de les quals s'indica en l'**apartat S del quadre de característiques**.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J del quadre de característiques** del contracte.
- En cas que l'empresa recorri a les capacitats d'altres entitats, el compromís de disposar dels recursos necessaris al qual es refereix l'article 75.2 de la LCSP.

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

L'empresa que hagi presentat la millor oferta ha d'aportar tota la documentació relativa a la capacitat i solvència requerida per participar en la licitació que no consti inscrita en aquests registres o no hi consti vigent o actualitzada, d'acord amb el previst en la clàusula onzena d'aquest plec, així com la documentació següent:

- 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 setzena.
- Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de les despeses de publicitat corresponents, l'import màxim de les quals s'indica en l'**apartat S del quadre de característiques**, si s'escau.
- Qualsevol altra documentació que, específicament i per la naturalesa del contracte, es determini en l'**apartat J del quadre de característiques** del contracte.

15.3 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.

Setzena. Garantia definitiva

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

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

- a) En efectiu o en valors de deute públic amb subjecció, en cada cas, a les condicions establertes reglamentàriament. L'efectiu i els certificats d'immobilització en els valors anotats s'han de dipositar a la Caixa General de Dipòsits de la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya o a les caixes de dipòsits de les tresoreries territorials.
- b) Mitjançant aval, prestat en la forma i condicions establertes reglamentàriament, per algun dels bancs, caixes d'estalvi, cooperatives de crèdit, establiments financers de crèdit o societats de garantia recíproca autoritzats per operar a Espanya, que s'han de dipositar en algun dels establiments esmentats en l'apartat a).
- c) Mitjançant contracte d'assegurança de caució amb una entitat asseguradora autoritzada per a operar en la forma i condicions establertes reglamentàriament. El certificat de l'assegurança s'ha de lliurar en els establiments assenyalats en l'apartat a).
- d) Mitjançant retenció en el preu, d'acord amb allò que disposa l'article 108.2 de la LCSP. Aquesta s'efectuarà amb deducció del seu import íntegre de la primera factura presentada.

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

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

16.5 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.

16.6 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 una conseqüència d'una revisió d'aquest de conformitat amb el que assenyala el capítol relatiu a la revisió de preus en els contractes del sector públic de la LCSP.

16.7 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.

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

Dissetena. 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.

Divuitena. Adjudicació del contracte

18.1 Un cop presentada la documentació a què fa referència la clàusula quinzena, l'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa o les empreses proposades com a adjudicatàries, dins del termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de dita documentació.

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.

18.2 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.

D'acord amb allò previst a l'article 13.1.d de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, juntament amb l'acord d'adjudicació es publicaran en el perfil de contractant la identitat de l'adjudicatari, el nombre de licitadors, el quadre comparatiu d'ofertes i les puntuacions respectives, i també els acords i informes tècnics del procés de contractació.

Dinovenena. Formalització i perfecció del contracte

19.1 El contracte es formalitzarà en document privat, mitjançant signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat de signatura electrònica.

L'empresa o les empreses adjudicatàries podran sol·licitar que el contracte s'elevi a escriptura pública, essent al seu càrrec les despeses corresponents.

19.2 En el cas de contractes que siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP, la formalització del contracte s'efectuarà un cop transcorregut el termini mínim de quinze dies hàbils des que es remeti a les empreses licitadores la notificació de l'adjudicació a què es refereix la clàusula anterior.

Els serveis dependents de l'òrgan de contractació requeriran a l'empresa o les empreses adjudicatàries per a què formalitzin el contracte en un termini no superior a cinc dies a comptar del següent a aquell en què hagi rebut el requeriment, una vegada transcorregut el termini previst en el paràgraf anterior sense que s'hagi interposat recurs especial en matèria de contractació que porti aparellada la suspensió de la formalització o que l'òrgan competent per a la resolució del recurs hagi aixecat la suspensió.

19.3 En el cas de contractes que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la LCSP, la formalització del contracte s'efectuarà en el termini màxim de quinze dies hàbils següents a aquell en què es rebi la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores a què es refereix la clàusula anterior.

Quan el procediment es tramiti aplicant mesures de gestió eficient, d'acord amb l'article 8.i del DL 3/2016, el contracte es formalitzarà en un termini màxim de cinc dies, a comptar de l'endemà de la notificació de l'adjudicació, tot i que l'òrgan de contractació podrà ampliar aquest termini per motius justificats que han de constar a l'expedient.

19.4 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 71.2 b de la LCSP.

Si el contracte no es formalitza en el termini indicat per causes imputables a SEMSA, s'haurà d'indemnitzar a l'empresa adjudicatària pels danys i perjudicis que la demora li pugui ocasionar.

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 refereix la clàusula quinzena, essent aplicables els terminis previstos en els apartats anteriors.

19.5 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 la 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.

19.6 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.

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

19.8 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 de contractant.

Si el contracte és subjecte a regulació harmonitzada, l'anunci de formalització es publicarà, a més, en el Diari Oficial de la Unió Europea.

19.9 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.

III. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Vintena. Condicions especials d'execució

A. En tots els casos:

20.1 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 M del quadre de característiques**, així com les que s'estableixen com a tals en altres clàusules d'aquest plec.

B. Condicions especials d'execució del contracte relacionades amb la contractació pública socialment responsable de productes electrònics (En el cas de contractes de serveis de productes electrònics / contractes de serveis que incloguin subministraments que tinguin per objecte béns electrònics en l'àmbit de la tecnologia de la informació i de la comunicació):

20.2 L'empresa contractista, sigui fabricant o distribuïdora de productes electrònics, vetllarà pel compliment dels drets laborals i de les normes de seguretat en les cadenes de subministrament i en les fàbriques on es produeixen els béns objecte d'aquest contracte.

A aquests efectes, les empreses contractistes, fabricants o distribuïdores de productes electrònics, es comprometen a:

Actuar amb la deguda diligència i acreditar, si s'escau, esforços raonables i proporcionats, per tal que a les fàbriques de producció dels béns electrònics objecte d'aquest contracte es compleixi l'establert al Codi bàsic de normes laborals en la producció de béns electrònics que consta com a Annex núm. 2 a la Instrucció 5/2020, de manera que es realitzi l'aprovisionament dels béns esmentats per mitjà de condicions de comercialització justa.

20.3 Així mateix, les empreses contractistes d'un contracte de serveis de productes electrònics, ja siguin fabricants o distribuïdors, s'obliguen a:

- Lliurar al responsable del contracte designat per l'entitat contractant, en el termini màxim de 25 dies laborals des de la formalització del contracte, el Formulari de divulgació, degudament complimentat, que s'adjunta com a Annex 3 a la Instrucció 5/2020, en el que facilitarà la informació sobre les fàbriques encarregades de la producció dels béns (denominació i domicili social) i sobre els productes i components objecte del contracte produïts a cada fàbrica. El contractista ha de comunicar a l'òrgan de contractació, qualsevol canvi en la informació inclosa en el Formulari de divulgació.

- Comunicar, si s'escau, per escrit al responsable del contracte designat per l'entitat contractant aquelles pràctiques de les fàbriques encarregades de la producció dels béns electrònics objecte del contracte que considera que poden contribuir o provocar l'incompliment del Codi bàsic de normes laborals en la producció de béns electrònics que s'adjunta com a Annex 2 a la Instrucció 5/2020, i informar sobre com el contractista (si és un mer distribuïdor) pot exercir la seva influència per gestionar aquestes possibles pràctiques.

20.4 Aquesta clàusula s'aplica respecte dels productes electrònics següents: ordinadors de sobretaula, ordinadors portàtils, estacions de treball, tauletes i clients lleugers; pantalles i monitors; perifèrics (ratolins, teclats, palanques de control, cables i auriculars); escàners, impressores, faxos, fotocopiadores i equips multifunció; productes TIC per a empreses (commutadors, enrutadors, supercomputadors, servidors i sistemes d'emmagatzematge); i telèfons intel·ligents i telèfons IP.

20.5 El seguiment i control material de les activitats que hagin d'avaluar el grau de compliment dels drets laborals i les normes de seguretat en les cadenes de producció dels béns electrònics objecte del contracte es realitzarà per la Direcció General de Contractació Pública del Departament d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya. Aquesta Direcció General disposarà de la col·laboració externa d'una entitat acreditada, amb personal qualificat i de reconeguda experiència en la inspecció i avaluació del compliment de la normativa laboral de les fàbriques de producció i tallers de muntatge dels equips electrònics objecte del contracte, tant en l'àmbit nacional com internacional, sigui o no dels països de la Unió Europea.

Les empreses contractistes de productes electrònics, ja siguin distribuïdores o fabricants, facilitaràn la identificació de la procedència originària i la traçabilitat del procés de producció i muntatge dels components dels equips en tot allò que els sigui possible per tal de fer viables els treballs d'enquesta i visites aleatòries per part de dita entitat externa acreditada als centres de producció, de manera que pugui determinar el major o menor grau de compliment dels drets laborals bàsics en el marc de les Convencions fonamentals de l'Organització Internacional del Treball.

Vint-i-unena. 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 o empreses contractistes la persona responsable del contracte a la qual es refereix la clàusula vint-i-quatrena d'aquest plec.

Vint-i-dosena. Programa de treball

L'empresa o empreses contractistes estaran obligades a presentar un programa de treball que haurà d'aprovar l'òrgan de contractació quan així es determini en l'**apartat T del quadre de característiques** i, en tot cas, en els serveis que siguin de tracte successiu.

Vint-i-tresena. Compliment de terminis i correcta execució del contracte

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

23.2 Si l'empresa contractista incorregués en demora respecte del compliment dels terminis total o parcials, per causes que li siguin imputables, SEMSA 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.

SEMSA tindrà la mateixa facultat si l'empresa contractista incompleix parcialment, per causes imputables que li siguin imputables, l'execució 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 SEMSA.

23.3 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 vintena d'aquest plec es podrà acordar la imposició de les penalitats d'acord amb el que es detalla al **quadre de característiques**.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec, s'imposaran les penalitats d'acord amb el que es detalla al **quadre de característiques**.

En cas d'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball, s'imposaran, dins dels límits establerts en l'article 192 de la LCSP, les següents penalitats:

- Penalitzacions per no facilitar o facilitar de manera incorrecta les dades de personal adscrit a la prestació del servei quan dita informació li hagi estat requerida pel SEM. L'import econòmic per incórrer en aquest incompliment contractual serà determinat oportunament pel SEM i podrà suposar un import entre 500Euros i 1.000Euros, per cada jornada en que es detecti aquesta mancança.

23.4 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, prevista en la clàusula trenta-quatre d'aquest plec, es podran imposar les penalitats, de les quals respondrà la garantia definitiva, d'acord amb el que estableixi el quadre de característiques, si escau.

En cas de resolució judicial o arbitral ferma aportada per la subcontractista o per la subministradora a l'òrgan de contractació que acrediti la manca de pagament en termini per la contractista a una subcontractista o subministradora vinculada a l'execució del contracte, i que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuales assumides per la subcontractista o subministradora en l'execució de la prestació, s'imposaran, en tot cas, les penalitats a la contractista, de les quals respondrà la garantia definitiva, d'acord amb el que estableixi el quadre de característiques, si s'escau.

23.5 El compliment de la normativa de competència es considera una obligació contractual essencial. L'incompliment per part de l'empresa contractista del dret de la competència en una resolució ferma d'una autoritat de competència pot donar lloc a les penalitats següents que es determinin al Quadre de Característiques.

També, atès el caràcter d'obligació contractual essencial, aquest incompliment serà causa de resolució del contracte.

Així mateix, l'Administració podrà iniciar una reclamació de danys, de conformitat amb el Reial decret llei 9/2017, de 26 de maig.

23.6 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 d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

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.

Vint-i-quatrena. Persona responsable del contracte

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte que s'indica en l'**apartat U del quadre de característiques**, es designarà una persona responsable del contracte que exercirà les funcions següents:

- 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.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Emetre un informe on determini si el retard en l'execució és produït per motius imputables al contractista.

Les instruccions donades per la persona responsable del contracte configuren les obligacions d'execució del contracte juntament amb el seu clausulat i els plecs.

La persona responsable del contracte es designarà al quadre de característiques.

Vint-i-cinquena. Resolució d'incidències

Les incidències que puguin sorgir entre SEM, SA 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.

Vint-i-sisena. Resolució de dubtes tècnics 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 SEMSA i no vinculant.

IV.- DISPOSICIONS RELATIVES ALS DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Vint-i-setena. Abonaments a l'empresa contractista

27.1 L'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques, per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

27.2 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 qualificat, 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.

Les dades identificatives de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, són les següents:

Als efectes de la factura electrònica, s'informa que la unitat tramitadora és A09006572 A09006572 l'òrgan gestor és A09006572, i l'oficina comptable és A09006572.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del Departament d'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.

27.3 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

27.4 L'empresa contractista podrà realitzar els treballs amb major celeritat de la necessària per a 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'anualitat corresponent, afectada pel coeficient d'adjudicació.

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

Vint-i-vuitena. 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 SEMSA o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'empresa contractista executa el contracte al seu risc i ventura i està obligada a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones 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 SEMSA.

Vint-i-novena. Altres obligacions de l'empresa contractista

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-tresena 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 de conformitat amb el quadre de característiques, si s'escau.

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.

d) L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb SEMSA 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 els treballs objecte d'aquest contracte, almenys, en català. Específicament, l'empresa contractista ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte i les llegendes dels plànols i documentació tècnica annexa, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions del clausulat específic del plec de prescripcions tècniques particulars.

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. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, les empreses contractistes i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.

e) L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament 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 tractament 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.

f) L'empresa contractista s'obliga a facilitar tota la informació necessària per a donar compliment a la Llei 19/2014 de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquesta informació serà facilitada a l'ens contractant prèvia sol·licitud per part d'aquest. La informació al complert serà facilitada en un termini d'un mes a comptar des de la sol·licitud formulada per l'ens contractant, excepte que el contractista pugui acreditar la impossibilitat material de facilitar la informació en aquest termini. En cas de no compliment d'aquesta obligació de facilitar la informació, l'òrgan de contractació queda facultat per a resoldre el contracte sense que el contractista tingui dret a reclamar cap indemnització al seu favor. Així mateix, l'adjudicatari haurà de respondre pels danys i perjudicis que es derivin per a l'ens contractant de l'incompliment d'aquesta obligació, havent de respondre per aquest concepte la garantia definitiva constituïda per a l'adjudicatari.

g) L'empresa o les empreses contractistes han d'acreditar, en els casos de contractes de serveis que tinguin per objecte prestacions que impliquin contacte habitual amb menors, que el personal que adscriuen a l'execució del contracte compleix el previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil.

h) L'empresa o les empreses contractistes han de complir les obligacions recollides en l'annex 6 d'aquest plec, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

i) L'empresa contractista, en els casos que així s'indiqui al quadre de característiques, s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte, d'acord amb la informació sobre les condicions dels contractes respectius que es facilita en l'**annex 7** d'aquest plec.

Així mateix, l'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació. En concret, com a part d'aquesta informació, s'obliga a aportar les llistes del personal objecte de subrogació indicant el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors als quals afecti la subrogació. L'incompliment d'aquesta obligació donarà lloc a la imposició de les penalitats establertes en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als seus treballadors que hagin de ser objecte de subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritedes, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista, sense que en cap cas l'obligació esmentada correspongui a aquesta última. En aquest cas, SEMSA, una vegada acreditada la falta de pagament dels salaris esmentats, ha de procedir a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels salaris esmentats, i a la no-devolució de la garantia definitiva mentre no se n'acrediti l'abonament.

j) L'empresa contractista s'obliga a prestar el servei amb la continuïtat convinguda i garantir als particulars el dret a utilitzar-lo en les condicions que s'hagin establert i mitjançant l'abonament, si s'escau, de la contraprestació econòmica fixada; de cuidar del bon ordre del servei; d'indemnitzar els danys que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions requerides per portar a terme el servei, amb l'excepció dels que es produeixin per causes imputables a SEMSA; i de lliurar, si s'escau, les obres i instal·lacions a què estigui obligat en l'estat de conservació i funcionament adequats.

k) En cas de tractar-se de contractes de serveis que tinguin per objecte desenvolupar i posar a disposició productes protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, cal tenir en compte que, d'acord amb l'article 308 de la LCSP, aquests porten aparellada la cessió dels drets esmentats a l'Administració contractant, llevat que es prevegi altrament en el plec. A més, aquest precepte també disposa que encara que el plec n'exclogui la cessió, l'òrgan de contractació pot sempre autoritzar l'ús del producte corresponent als ens, organismes i entitats pertanyents al sector públic.

Trentena. Prerrogatives de SEMSA

Dins dels límits i amb subjecció als requisits i efectes assenyalats en la LCSP, l'òrgan de contractació ostenta la prerrogativa de modificar el contracte que haurà d'efectuar-se en els termes de la clàusula següent.

Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de dita prerrogativa exhaureixen la via administrativa i són immediatament executius.

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.

En relació a la interpretació del contracte, en el cas que sorgeixin discrepàncies entre les parts, aquest s'interpretarà d'acord amb el que disposa l'article 1.281 i següents del Codi Civil.

Trenta-unena. Modificació del contracte

31.1 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.

31.2 Modificacions previstes:

La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb el **quadre de característiques**.

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista. En cap cas la modificació del contracte podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Abans que l'òrgan de contractació acordi la modificació del contracte caldrà donar audiència al contractista.

31.3 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.

31.4 Les modificacions del contracte es formalitzaran de conformitat amb el que estableix l'article 153 de la LCSP i la clàusula dinovena d'aquest plec.

31.5 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 porti l'empresa adjudicatària com els que emeti l'òrgan de contractació, es publicaran en el perfil de contractant.

31.6 En els casos en què es determini el preu mitjançant unitats d'execució, no tenen la consideració de modificacions la variació que durant l'execució correcta de la prestació es produeixi exclusivament en el nombre d'unitats realment executades sobre les que preveu el contracte, les quals es poden recollir en la liquidació, sempre que no representin un increment de la despesa superior al 10 per cent del preu del contracte.

Trenta-dosena. Suspensió del contracte

El contracte podrà ser suspès per acord de SEMSA 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 SEMSA amb un mes d'antelació.

En tot cas, SEMSA 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.

SEMSA 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-tresena. Clàusula ètica

33.1 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.

33.2.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 pertoquin de forma directa per previsió legal.

33.2.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.

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

33.4 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 33.2.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 33.2.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 33.2.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.

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

Trenta-quatrena. Successió i Cessió del contracte

34.1 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 provinguin 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 subscriui 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.

34.2 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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-cinquena. Subcontractació

35.1 L'empresa 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 P del quadre de característiques**.

35.2 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 SEMSA notifica dins d'aquest termini la seva oposició.

35.3 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.

35.4 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.

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

35.6 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, podran, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, implicar la imposició a l'empresa contractista d'una penalitat de fins a un 50 per 100 de l'import del subcontracte.

35.7 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 SEMSA, 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 refereix la clàusula vint-i-novena d'aquest plec. El coneixement que SEMSA 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 SEMSA per les obligacions concretes amb elles per l'empresa contractista, com a conseqüència de l'execució del contracte principal i dels subcontractes.

35.8 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.

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

35.10 Els subcontractes tenen en tot cas naturalesa privada.

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

El SEM comprovarà el compliment estricte del pagament a les empreses subcontractistes i 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-tresena d'aquest plec, responent la garantia definitiva d'aquestes penalitats.

Procedirà la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-tresena d'aquest plec a la contractista quan, mitjançant una resolució judicial o arbitral ferma aportada per la subcontractista o per la subministradora a l'òrgan de contractació quedi acreditada la manca de pagament en termini per la contractista a una subcontractista o subministradora vinculada a l'execució del contracte, i sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o per la subministradora en l'execució de la prestació.

Quan la subcontractista o subministradora exerceixi davant la contractista principal, en seu judicial o arbitral, accions dirigides a l'abonament de les factures una vegada excedit el termini fixat segons el que preveu l'article 216.2, l'òrgan de contractació, ha de retenir provisionalment la garantia definitiva, que no es pot tornar fins que la contractista acrediti la satisfacció íntegra dels drets declarats en la resolució judicial o arbitral ferma que posi terme al litigi. A aquests efectes, la contractista principal ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació l'exercici de qualsevol tipus d'acció dirigida a l'abonament de les factures pels subcontractistes o subministradors.

Trenta-sisena. Revisió de preus

La revisió de preus aplicable a aquest contracte es detalla en l'**apartat Q del quadre de característiques**. La revisió 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.

V. DISPOSICIONS RELATIVES A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Trenta-setena. Recepció i liquidació

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

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

A més, les unitats de recepció del contracte comprovaran el compliment efectiu de les clàusules contractuals que estableixen obligacions de l'ús del català, fent-ne referència expressa en els certificats de recepció i de correcta execució.

Trenta-vuitena. Termini de garantia i devolució o cancel·lació de la garantia definitiva

El termini de garantia és l'assenyalat en l'**apartat R del quadre de característiques** 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 a l'empresa contractista que els esmeni.

Un cop s'hagin acomplert per l'empresa 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.

Trenta-novena. Resolució del contracte

Són causes de resolució del contracte les següents:

- La mort o incapacitat sobreenvenida 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 SEMSA i el contractista.
- La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
- La demora en el pagament per part de SEMSA 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.
- Seran causes de resolució del contracte les previstes al dret privat així com les contemplades a l'article 319.2 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

Quarantena. Règim de recursos

A. En el cas de contractes de serveis de valor estimat superior a 100.000 euros:

40.1 Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP, els anuncis de licitació, els plec 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 i s'ha de presentar, amb caràcter general, en el termini de quinze dies hàbils computats d'acord amb l'article 50 de la LCSP –o en els terminis de trenta dies o sis mesos previstos en aquest mateix precepte per supòsits específics. Es podrà interposar en els llocs que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el registre de l'òrgan de contractació o 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.

B. En el cas de contractes de serveis de valor estimat inferior a 100.000 euros:

40.2 Contra els actes de preparació, adjudicació 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 que adopti l'òrgan de contractació es podrà interposar, recurs d'alçada davant del Director del Servei Català de la Salut 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.

Quaranta-unena. Arbitratge

Sens perjudici del que estableix la clàusula trenta-novena, es podrà acordar el sotmetiment a arbitratge de la solució de totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir entre SEMSA 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-dosena. 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-tresena. Règim d'invalidesa

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

Quaranta-quatrena. Jurisdicció competent

D'acord amb l'article 27.1 de la LCSP la jurisdicció contenciosa administrativa serà competent per conèixer de les qüestions relatives a la preparació i adjudicació i a les modificacions contractuals basades en l'incompliment del que preveuen els articles 204 i 205, quan s'entengui que dita modificació havia de ser objecte d'una nova adjudicació.

L'ordre jurisdiccional civil serà el competent per conèixer de les qüestions que se suscitin respecte dels efectes i extinció del contracte, excepte en els supòsits de modificació del paràgraf anterior.

**CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI, REMOT I PRESENCIAL (CAU) I SERVEI DE
MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL I EQUIPAMENTS DEL SEM**

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: 2024-20

1. Objecte

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per la contractació del CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI, REMOT I PRESENCIAL (CAU) I SERVEI DE MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL I EQUIPAMENTS DEL SEM del Sistema d'Emergències Mèdiques (endavant SEM).

2. Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic Català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual és íntegrament del Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1 Missió

La nostra raó d'esser, és que som una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors son l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte

Les seves oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), número 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat. Web: www.sem.gencat.cat Geoposició (GPS): 41º 20' 45,4" N - 2º 7' 29,8" E.

2.3 Personalitat jurídica i registre

SEM té forma jurídica de societat anònima unipersonal i el seu número d'identificació fiscal és A-60252137, estant registrada en el Registre Mercantil Central de Barcelona, volum 25.346, foli 102, secció general. Full B-87.421, inscripció 1ª.

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més

adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari.

Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de 061CatSalut Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'un centre coordinador, 419 recursos mòbils, tant d'Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com d'Unitats de Suport Vital Avançat terrestre. Unitats de Suport Vital Bàsic distribuïts en 260 bases repartides per la geografia catalana.

Anualment s'atenen més de 2.200.000 alertes, més de 1.000.000 intervencions, i més de 1.500.000 d'incidents. En situacions especials (pandèmia, epidèmia de grip...) aquestes xifres es poden veure incrementades ja que esdevé la porta principal d'entrada del ciutadà al sistema de salut.

3. Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin els objectes inicialment plantejats.

4. Descripció general dels serveis a contractar

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) defineix els components dels serveis a realitzar i les condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del servei pel CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI, REMOT I PRESENCIAL (CAU) I SERVEI DE MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL I EQUIPAMENTS DEL SEM, així com les relacions entre SEM i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte.

El SEM presta els seus serveis, tant pel que fa als assistencials com els d'administració, des de diferents seus, on trobem personal d'administració de diferents departaments i les Centrals de Coordinació (CECOS). Actualment el SEM compta amb les següents seus:

- Seu del C/ Pablo Iglesias, 101-115 de L'Hospitalet del Llobregat.
- Seu del C/ Lleida 26 de Barcelona.
- Seu del C/ del Pagesos, 2 de Reus.
- Seu del SEM de Diagonal (c/ Albert Bastardes de Barcelona).

Respecte a aquestes seus, cal tenir present que el SEM està duent a terme el projecte de construcció de la nova seu corporativa a l'Hospitalet de Llobregat, així com un

avantprojecte pel trasllat de la seu de C/Lleida, que farà variar la situació i distribució actual de seus.

Com s'ha indicat, els serveis d'administració es proporcionen majoritàriament des de les seus que disposa el SEM, però cal tenir en compte que aquest personal també ha de poder treballar en mobilitat o en remot de forma habitual quan aquest fa teletreball, i que per tant, caldrà donar-los suport remot quan estiguin treballant fora de les instal·lacions del SEM. A grans nombres, el total de posicions de treball en totes les seus indicades estarà al voltant dels 800 llocs de treball, comptant llocs d'administració i de les sales operatives (CECOS), i on el nombre de personal d'administració és actualment una mica inferior a les 250 persones (aquest nombre segurament variarà).

Adicionalment, i per dur a terme els encàrrecs que té encomanats, el SEM compta amb una extensa infraestructura al llarg del territori català que es descriu a continuació. A nivell dels recursos assistencials, el SEM compta al llarg del territori català amb més de 640 recursos mòbils (entre ambulàncies, helicòpters i altres vehicles d'intervenció) equipats amb equipament radio embarcat, PC embarcat, equipament medicalitzat i equipament tecnològic com tauletes digitals, telèfons mòbils... Caldrà tenir en compte, que en un món cada vegada més connectat, aquest equipament s'ampliï, tant pel que fa a equipament informàtics, com de seguretat pels vehicles, equipaments IoT...

Aquests recursos disposen d'una base de referència. Actualment el SEM disposa al voltant de 40 bases pròpies informatitzades, i des de les que es gestionen aspectes com els manteniments dels diferents fungibles dels equips medicalitzats, gestions de recursos humans, accés als diferents portals i serveis com el correu electrònic...

Existeix també un nombre important de bases d'adjudicatari, entre 10-20, en les que el SEM té equipament propi de comunicacions de radio, potser a futur altre equipament, i per les que es preveu es puguin fer accions puntuals.

La coordinació territorial d'aquests recursos, és realitzada pels caps i coordinadors territorials. En total, prop de 30 professional que han de treballar la majoria del temps en mobilitat, però que disposen d'espais de referència com a base de treball operativa. Aquests espais caldrà donar-los el mateix tractament que a les diferents bases pròpies, tenint en compte que el personal territorial disposa dels elements tecnològics més avançats per tal de poder realitzar aquesta tasca de vital importància pel SEM. El nombre d'espais de referència pel personal territorial actualment és de 10 espais.

Per últim, existeix el col·lectiu de persones que treballa al llarg del territori i que tenen un accés limitat als recursos tecnològics, bàsicament al correu electrònic, portals web corporatius, etc... El volum d'aquest personal és superior als 1.000 professionals.

En qualsevol cas, cal considerar al SEM com un ens viu en continu canvi i adaptació al les necessitats canviants actuals del sistema sanitari català, i que aquests espais i/o recursos que es troben dins del territori català es troben subjectes a continus canvis, ampliacions i

modificacions, i que cap d'aquests canvis o noves necessitats podrà implicar cap disminució o canvi dins l'abast de la present contractació.

El suport TIC a tot el personal i les infraestructures descrites, el SEM el realitza a través de personal propi del departament TIC, amb proveïdors especialitzats en els diferents entorns tecnològics i amb el suport d'un servei de Help Desk extern.

Així doncs, per tal de donar resposta a les necessitats de suport a tots els àmbits exposats en els paràgrafs anteriors, la present licitació preveu els serveis següents:

- L'adquisició del servei. Plans d'adquisició i devolució del servei
- El Centre d'Atenció a l'Usuari, compost per:
 - Centre d'Atenció a l'Usuari – CAU remot 24x7
 - Centre d'Atenció a l'Usuari – Servei Presencial
 - Centre d'Atenció a l'Usuari - Servei presencial addicional (bossa)
- El manteniment dels llocs de treball del SEM i els serveis de suport:
 - Servei Manteniment dels equipaments del SEM
 - Servei manteniment dels llocs de treball de territori. Bases i altres espais
 - Bossa d'hores tècnic sistemes
 - Servei destrucció equipament certificat
- La coordinació global de tots els serveis.

Per tant, en base a les necessitats de servei exposades, es vol abordar la contractació del CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI, REMOT I PRESENCIAL (CAU) I EL SERVEI DE MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL I EQUIPAMENTS DEL SEM.

5. Característiques tècniques

Tal com s'indica a l'apartat 3, totes les especificacions tècniques que es relacionen, es consideren mínimes, de forma que l'adjudicatari podrà proposar millores que superin les prestacions demanades. El SEM valorarà positivament les ofertes que el licitador proposin en aquest sentit.

L'adjudicatari haurà de realitzar els serveis següents:

- Plans d'adquisició i devolució del servei
- Centre d'Atenció a l'Usuari
 - Centre d'Atenció a l'Usuari – CAU remot 24x7
 - Centre d'Atenció a l'Usuari – Servei Presencial

- Centre d'Atenció a l'Usuari - Servei presencial addicional
- Servei de manteniment dels llocs de treball.
 - Servei Manteniment dels equipaments del SEM
 - Servei manteniment dels llocs de treball de territori. Bases i altres espais
 - Bossa d'hores tècnic sistemes
 - Servei destrucció equipament certificat
- Coordinador del servei

En els apartats següents, es detallen els requeriments de cadascun dels serveis sol·licitats, tenint en compte els acords de nivell de servei (ANS) vinculats a cadascun dels serveis.

Per dur a terme tots els serveis requerits, l'adjudicatari haurà de disposar dels medis tècnics i materials necessaris, i del personal qualificat durant tota la vigència del contracte.

5.1 Plans d'adquisició i devolució del servei

5.1.1 Adquisició del servei

L'adjudicatari haurà de proposar el millor model possible per a realitzar l'adquisició del servei. En aquest sentit, cada licitador farà una proposta on identificarà el temps necessari per a realitzar les tasques, els recursos que proporcionarà, totes les tasques a realitzar, així com tots els aspectes rellevants que assegurin iniciar el servei, en la data requerida i amb el 100% dels requeriments expressats al plec.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de realitzar totes les tasques de presa de coneixement, formació dels equips, realització de procediments, aprovisionaments d'estocs, i totes aquelles que siguin necessàries, per tal que tots els equips de treball, i tots els serveis estigui completament operatius el dia 1 de posada en marxa dels diferents serveis.

5.1.2 Pla de devolució del servei

Respecte al pla de devolució del servei, l'adjudicatari realitzarà les reunions que siguin necessàries amb l'adjudicatari entrant, per tal de fer un traspàs de tot el que sigui necessari relacionat amb:

- Documentació del servei.
- Coneixement de les casuístiques particulars del servei.
- Estat del servei, indicant amb tot detall, totes les tasques que s'estiguin duent a terme, o que estiguin previstes dur a terme, relacionades amb els àmbits correctiu, preventiu i evolutiu.

Per dur a terme aquest traspàs, el proveïdor preveurà un solapament amb el nou adjudicatari d'entre 2 i 4 setmanes al final de l'execució del contracte, temporalitat en que el servei continuarà sent responsabilitat de l'adjudicatari sortint. Aquestes tasques es consideren mínimes, podent proposar les millores que consideri oportunes. Atès que l'adjudicatari estarà prestant el servei, i aquestes tasques es realitzaran durant l'últim mes de servei pels actius propis del servei, no es preveu una partida econòmica pròpia per aquestes tasques.

5.2 Centre d'Atenció a l'Usuari

El Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), correspondrà a la externalització del servei de tot el suport remot i presencial de primer nivell pels usuaris del SEM, que va des de proporcionar un servei de CAU remot 24x7 (i que serà el punt únic de contacte), fins als tècnics de camp presencials. El servei estarà dimensionat per atendre i resoldre els volums d'incidències i peticions que es detallen més endavant. L'abast dels serveis inclosos en aquest apartat es circumscriuen en:

- Centre d'Atenció a l'Usuari remot 24x7.
- Centre d'Atenció a l'Usuari servei presencial: en modalitat 8x5 amb especialistes en microinformàtica i coneixements en administració de sistemes, per la resolució d'incidències i peticions tramitades al CAU.
- Centre d'Atenció a l'Usuari - Servei presencial addicional.

5.2.1 Centre d'Atenció a l'Usuari – CAU remot 24x7 (CAU 24x7)

5.2.1.1 Descripció del servei

El Centre d'Atenció a l'Usuari remot 24x7 (CAU remot 24x7) es configurarà com el punt únic i central, on es rebran i enregistraran tots els contactes realitzats pels usuaris (incidències, peticions, consultes, problemes...), així com la recepció i tramitació de totes les alarmes rebudes dels sistemes de monitorització. Per cada un dels contactes o alarmes, s'encarregarà de donar un primer nivell de suport per resoldre les incidències/peticions/consultes, o escalar-les als grups resolutors adients.

El CAU remot 24x7 tindrà la missió essencial de recepcionar, registrar, gestionar i donar resposta a les necessitats dels usuaris del SEM sobre el catàleg de serveis que ofereix el departament TIC del SEM als citats usuaris. Així mateix, haurà de solucionar el màxim nombre de tiquets que entrin en el servei escalant únicament allò que per les seves capacitats hagi de ser transferit a d'altres grups resolutors més especialitzats o que requereixin de presència física. Serà objectiu primordial del servei, anar adquirint durant l'execució del contracte el nombre màxim de competències tècniques per tal d'assolir percentatges cada vegada més alts de resolució respecte a la totalitat de tiquets creats, i per tant, respecte a la resta de grups resolutors, amb la finalitat d'arribar a ser el referent tècnic pels usuaris del SEM. Per tant, el servei haurà de ser capaç d'anar assimilant i consolidant nous entorns i noves funcions, sent un servei viu i en constant millora.

El CAU remot 24x7, operarà en remot com a finestreta única de contacte per a totes les necessitats TIC dels usuaris i comptarà amb el reforç dels tècnics presencials i els de camp per donar suport de primer nivell a tots els usuaris del SEM.

El CAU remot 24x7 es responsabilitzarà des de l'obertura fins tancament, de tots els tiquets enregistrats, mesurant els nivells de servei, així com la satisfacció dels usuaris, i serà el titular del tiquet. Com a part d'aquest seguiment, es realitzaran de forma automàtica les corresponents notificacions dels diferents terminis de temps exhaurits, fins l'incompliment dels ANS acordats per resoldre les incidències/peticions... (50%, 75%, 100%).

El CAU remot 24x7 farà recepció de la demanda entrant dels diferents canals habilitats (telèfon, formularis electrònics, correu electrònic, sistemes automàtics, xats...), registrarà, diagnosticarà i solucionarà, o si s'escau escalarà, totes les incidències, peticions, consultes o problemes d'usuari final mitjançant la utilització de les eines apropiades, pròpies o proporcionades pel SEM. També realitzarà el registre, tractament i resolució (o escalat si s'escau), de totes les alarmes que arribin del sistema de monitorització, donant un tractament d'acord a la prioritat i criticitat de l'alarma.

A grans trets, el cicle de vida de les incidències, peticions, consultes o problemes es resumeix en els següents passos:

- Recepció de les notificacions pels canals corresponents i habilitats.
- Enregistrament, a l'aplicació de gestió de Help desk, de tots els contactes realitzats amb el servei donant un número de tiquet per a tots els contactes nous.
 - Es notificarà a l'usuari el número de tiquet per facilitar seguiment i/o reclamacions, mitjançant un correu electrònic.
 - En cas de reclamació, revisió de l'estat i actuació en conseqüència prioritzant en cas que fos necessari.
- Classificació del tiquet segons criteris que es definiran en fase d'implementació dels servei. Orientativament aquest podran ser com els següents:
 - Tipus (incidència, petició, consulta...).
 - Entorn (microinformàtica, ràdio, alarmes servidors, telefonia, etc...).
 - Prioritat (Crítica, Normal...).
 - Impacte.
 - Usuari d'atenció especial o no (VIP/noVIP).
 - Altres...
- En cas de recaure la resolució sota el paraigües del propi servei, resolució en primer nivell remot segons ANS sol·licitats o millorats, o en cas de no poder resoldre's en remot, assignació al primer nivell presencial per les bases, territori i les seus, i resolució segons ANS sol·licitats o millorats.

- En cas de recaure la tramitació en d'altres grups resolutors aliens al propi servei, escalat del tiquet al servei corresponent i seguiment fins a la resolució segons ANS establerts per a cadascun dels grups resolutors i característiques.
- L'equip del CAU realitzarà el seguiment corresponent en cada cas, tenint en compte criteris com l'impacte, criticitat i prioritat, portant a terme totes les reclamacions/escalats adients, si fos el cas.
- El CAU també farà seguiment dels ANS propis i de tercers (dels diferents grups resolutors).
- Resposta a l'usuari: El CAU, serà sempre l'interlocutor amb l'usuari per a tot el relacionat amb la resolució, recepció de reclamacions, així com la notificació dels possibles escalats de problemes, canvis d'estat o altres accions dutes a terme. En tots els passos que es determinin als diferents workflows, caldrà realitzar notificacions als usuaris per correu electrònic i/o altres sistemes com per exemple SMS.

5.2.1.2 Capacitat, volumetries i distribució del servei

El servei cal que estigui dimensionat per donar servei a tota l'estructura indicada del SEM. Cal preveure la gestió d'un volum aproximat de 27.000 tiquets/any amb una possible desviació de +/- 20%.

Partint del nombre de tiquets indicats, i prenent com a referència els patrons de comportament dels anys anteriors, tenim que:

- Aproximadament d'un 82% per correu electrònic.
- Aproximadament d'un 9% per via telefònica.
- Aproximadament d'un 9% per altres canals.

Del total de tiquets oberts, tenim que percentualment la seva tipologia és:

- Aproximadament el 30% corresponen a peticions dels usuaris.
- Aproximadament el 20% corresponen a incidències dels usuaris.
- Aproximadament el 40% corresponen a alertes generades pels sistemes.
- Aproximadament el 10% a altres classificacions.

Pel que fa a les distribucions d'aquests tiquets per dies de la setmana, tenim que:

Dia setmana	Percentatge
Dilluns	22%
Dimarts	20%
Dimecres	16%
Dijous	14%
Divendres	12%
Dissabte	8%

Diumenge 8%

I pel que fa a la distribució horària, tenim la següent distribució percentual:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2%	1%	3%	1%	3%	1%	3%	5%	9%	8%	7%	7%

12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
7%	6%	4%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%

És important recalcar que cal prendre aquestes dades com orientatives pel dimensionament del servei, doncs el SEM en cap cas pot garantir que el comportament futur sigui similar a l'indicat en aquest apartat. En qualsevol cas, si el comportament futur fos diferent a l'indicat, però sempre i quan no es produeixi una desviació del volum de tiquets anual indicat anteriorment, l'adjudicatari prestarà el servei realitzant el dimensionament que sigui necessari per tal de donar resposta als ANS requerits o millorats de la proposta.

5.2.1.3 Multicanalitat

El servei haurà de ser capaç de rebre les incidències, peticions, problemes o consultes per diferents canals:

- Accés telefònic als operadors de primer nivell del CAU remot 24x7, amb funcionalitats ACD, i múltiples canals d'accés simultani que garanteixi l'entrada de totes les trucades.
- Correu electrònic:
 - Correus electrònics generats pels usuaris, especificant l'objecte del problema i les seves dades de contacte.
 - Correus electrònics generats pels sistemes de monitoratge (Nagios, Oracle GRID Control, etc...) en detectar les alarmes de monitorització, informant de l'entorn afectat, el grau de criticitat de l'alarma, o procediment a aplicar.
- Formularis d'alta d'incidents (formularis adaptats a alguns dels entorns controlats per servei objecte d'aquesta contractació, que son complimentats pels usuaris).
- Portals web: Portals habilitats per la gestió d'incidències, peticions, consultes o canvis.
- Altres canals que es puguin oferir, com per exemple Xat, Videoconferència...

Totes les incidències, peticions o consultes procedents de qualsevol canal hauran d'originar una entrada a l'eina de tiquets de Help Desk.

El servei ha de preveure la capacitat d'assumir nous entorns tecnològics, prèvia elaboració dels procediments adequats i pactats per ambdues parts.

5.2.1.4 Contacte amb l'usuari del servei

El Centre d'Atenció a l'Usuari remot 24x7 haurà de prestar el servei utilitzant el català com a llengua principal, en tots els canals disponibles. Totes les comunicacions realitzades per l'adjudicatari, en relació a la prestació del servei, s'haurà d'identificar com a "Centre d'Atenció a l'Usuari del SEM".

L'adjudicatari farà servir una bústia de correu corporativa proporcionada pel SEM, que es farà servir per rebre tota la demanda generada per correu electrònic. Caldrà per tant, que l'adjudicatari posi a disposició del servei els recursos necessaris per accedir als serveis corporatius de correu de la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari posarà a disposició del SEM un número de telèfon de contacte sobre el que el SEM derivarà el número 900 que actualment utilitza per realitzar els contactes telefònics. Per tant, el telèfon proporcionat per l'adjudicatari haurà de suportar aquesta funcionalitat de derivació així com l'entrada concurrent de trucades.

5.2.1.5 Gestió del servei

Per la correcta gestió dels servei, cada licitador proposarà el model de servei que consideri més adient pel servei, i proposarà els òrgans de govern que consideri oportuns, tenint en compte els requeriments sol·licitats.

5.2.1.6 Recursos humans dedicats al Centre d'Atenció a l'Usuari 24x7

L'adjudicatari posarà a disposició del SEM l'equip humà que garanteixi tant el correcte desenvolupament del servei descrit en aquest apartat, donant cobertura a totes les necessitats expressades, així com el compliment dels ANS especificats en aquest mateix apartat.

Existirà un equip titular del servei CAU remot 24x7 amb dedicació exclusiva pel SEM per la gestió remota dels tiquets d'incidències, consultes, peticions... cobrint el servei en horari 24x7 els 365 dies de l'any, amb el dimensionament i la distribució necessaris per respondre a les volumetries sol·licitades pel SEM, i els possibles increments indicats. El servei haurà de contemplar, en cas que ho requereixi per saturació, el desbordament cap a d'altres agents de Help Desk d'altres serveis, per així garantir en tot moment els ANS d'atenció requerits o millorats, però en cap cas, sent aquest el sistema de treball habitual.

El servei CAU remot 24x7, haurà de disposar d'un coordinador ubicat en les dependències de l'adjudicatari on es trobi el servei, i que serà diferent del coordinador de servei requerit per a la totalitat de la licitació. Aquesta figura serà el referent del personal del CAU remot 24x7, i serà l'encarregat de la coordinació, organització i gestió del personal que composi l'equip de treball del CAU remot 24x7. Aquest coordinador no requerirà de disponibilitat exclusiva per aquest servei, i serà l'adjudicatari qui determini la dedicació necessària pel servei del SEM, sempre però, garantint la dedicació necessària per dotar al servei de la excel·lència requerida i el compliment dels ANS establerts o millorats del servei.

Per a major coneixement de l'entorn SEM i les seves característiques de treball, caldrà que el personal de l'equip del CAU remot 24x7, periòdicament es desplaci a les dependències de les seus del SEM, per tal d'adquirir coneixement de les persones i característiques especials d'un servei tan específic com el que presta el SEM. En aquest sentit, seria desitjable que l'equip del CAU remot 24x7 fos qui cobrés les vacances i absències del personal del servei del Centre d'Atenció a l'Usuari presencial, o en el seu defecte personal específicament format per a realitzar aquestes cobertures. Caldrà però assegurar:

- Què el personal que cobreixi les vacances del personal presencial disposi de la formació i coneixements equivalents al personal a substituir.
- Què aquestes substitucions, en cap cas implicarà una manca de recursos en el servei CAU remot 24x7, que comptarà en tot moment amb els dimensionaments proposats.

L'equip de treball ofert per aquest servei, haurà d'acreditar els coneixements tècnics i les habilitats de comunicació i de tracte amb persones, necessàries per a desenvolupar la tasca encomanada. Caldrà presentar currículums del personal proposat, o en el seu defecte, relació dels coneixements mínims que es proposaran per aquestes persones, tenint present que hauran de disposar d'habilitats i coneixements mínims, entre d'altres, en:

- Sistemes operatius de lloc de treball. Entorns Microsoft.
- Habituat a treballar amb eines ofimàtiques més habituals.
- Coneixement bàsics de xarxes, TCP/IP, wifi...
- Coneixements en sistemes de telefonia mòbil IOS i Android.
- Bona base de coneixements de microinformàtica.
- Amplis coneixements en eines ofimàtiques habituals, Office, Adobe...
- Altres capacitats tècniques aplicables al suport remot de nivell 1.
- Capacitat d'empatia amb l'usuari final. Habituat a treballar amb usuari final. Haurà d'acreditar tant les habilitats tècniques com les habilitats de tracte amb usuari final.
- Atenció telefònica a usuaris.
- Gran capacitat d'aprenentatge i amb actitud molt proactiva.

Adicionalment haurà de disposar de coneixements en l'eina de tiquet que s'estigui utilitzant en tot moment, ja sigui la pròpia que pugui proporcionar l'adjudicatari a l'inici del servei, o la que proporcioni el SEM via la licitació corresponent (Actualment el SEM està en fase d'implantació de la seva pròpia eina de gestió). En qualsevol dels casos, serà responsabilitat de l'adjudicatari que el personal estigui correctament format sigui quina sigui l'eina.

5.2.1.7 Horaris i ubicació del servei

El CAU remot 24x7, tal com el seu propi nom indica, serà un servei 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.

El personal del CAU remot 24x7 estarà íntegrament a les instal·lacions de l'adjudicatari. Per facilitar la mobilitat del personal del CAU remot 24x7 cap a les instal·lacions de treball del CAU presencial, o a l'inrevés (aspecte previst per millorar el coneixement i possibles necessitats de cobertura amb el mínim impacte), les instal·lacions del CAU remot 24x7, no haurà d'estar en un radi superior als 25Km de la seu principal del SEM a l'Hospitalet de Llobregat. Preferiblement en l'àrea metropolitana de Barcelona.

5.2.1.8 Eines del servei

L'adjudicatari proporcionarà pel servei les eines tècniques necessàries per prestar el servei descrit amb les condicions indicades en aquest apartat del plec, satisfent els ANS acordats pel servei o les millores proposades.

L'adjudicatari posarà a disposició del SEM totes les eines tècniques adients per a poder donar resposta a tots els requeriments expressats en el present plec, com puguin ser les eines per la gestió remota d'equips, la gestió de backups de les bases, el control de navegació a les bases, elements de monitorització o la pròpia eina de Help Desk i reporting, entre d'altres.

Com a eina de Help Desk per la recepció, classificació i gestió d'incidents, peticions... el SEM té la intenció d'aprovisionar la seva pròpia eina al servei, però degut a problemes en la implantació, el SEM vol contemplar la possibilitat que la nova eina del SEM no estigui funcional durant la durada d'aquesta nova contractació. En aquest sentit, dins l'àmbit de la present contractació s'haurà de preveure que l'adjudicatari proporcioni, configuri i parametritzi la seva pròpia eina de Help Desk, que posarà a disposició del SEM, fins que aquest disposi d'una eina pròpia, la configuri, la parametritzi i la posi en producció.

Atès que la utilització d'una eina o una altra està condicionada a aspectes no lligats a la present licitació, i que per tant, es pot donar la situació que l'adjudicatari hagi de proporcionar, o no, l'eina de gestió, aquest aspecte en termes de facturació, s'ha tingut en compte com un element independent i extern al propi servei del Centre d'Atenció a l'Usuari – CAU remot 24x7. La resta d'eines necessàries pel servei, a nivell pressupostari i de facturació, s'han tingut en compte com a part del propi servei, i per tant no es contempla cap partida específica, atès que cada licitador presentarà el millor model que ell consideri.

En cas de ser necessari, l'eina proporcionada que haurà de posar a disposició del servei l'adjudicatari de la present contractació, haurà de disposar com a mínim de les característiques que es detallen a continuació i que hauran de permetre portar el control i seguiment de tots els tiquets registrats, tramitats i/o escalats als diferents grups de resolució. També aportarà les eines adients per fer el seguiment del servei per part de la Direcció del SEM (eina d'informe).

Com s'ha indicat, l'adjudicatari haurà de proporcionar l'ús d'aquestes eines mentre el SEM no disposi de les eines pròpies. Per aquest motiu, s'ha previst una partida pròpia per aquest concepte.

L'eina que l'adjudicatari proporcionarà per a la gestió de serveis TIC haurà de poder realitzar, com a mínim, la gestió de:

- Gestió d'incidents.
- Gestió de peticions.
- Gestió de consultes.
- Gestió d'events o alarmes.
- Gestió de problemes.
- Gestió de ANS.
- Gestió de la documentació de procediment lligada al servei. Procediments operatius.

I on l'eina, idealment haurà de disposar de la capacitat per relacionar elements entre si, de manera que una incidència o petició (a mode general li direm un tiquet) es pugui lligar a un equip o actiu, el qual podrà tenir o no instal·lades unes llicències de programari, i estarà sota d'un contracte de compra, que no tindrà perquè ser el mateix que el contracte de manteniment, és a dir que podrà estar lligat a un contracte de compra i a un de manteniment. Evidentment, això implicarà que s'hagi de poder fer una gestió de contractes, on un contracte disposarà d'actius o productes relacionats, els quals hauran de disposar d'uns Acords de Nivell de Servei (ANS), que podran ser individuals o compartits per varis elements.

En termes generals, l'eina a part de donar resposta a l'indicat fins ara, haurà de complir amb:

- Eina de "ticketing" amb suport de processos ITIL. Desitjable que l'eina sigui compliant.
- Eina amb una base de camps predefinits per cada tipus d'elements, però que pugui ser parametritzable amb la addició, eliminació o modificació de camps.
- Que es permeti la gestió d'incidents pare/fill, o la gestió en paral·lel en múltiples grups resolutors.
- Ha de permetre la incorporació d'arxius adjunts per a cadascun dels elements, ja sigui per exemple tiquets, actius...
- Capacitat per la gestió de rols, tants com siguin necessaris, on hi haurà:
 - Segmentació per grups, perfils, usuaris VIP, etc.
 - Que permeti concedir o denegar permisos.

- Configurar vistes personalitzades.
- Configurar cerques personalitzades.
- Capacitat de workflows diferenciats pels elements identificats anteriorment (incidències, peticions...), inclús capacitat per disposar de workflows diferents per un mateix element.
- Notificacions als usuaris/implicats al arribar un tiquet a determinats estats dels workflows, com per exemple en la obertura, cada canvi en l'avanç del workflow, o el propi tancament.
- ANS i horaris diferenciats per productes o grups de productes. Un proveïdor podrà tenir un o varis productes, i aquests un o varis ANS diferents.
- Càlcul automàtic en el moment de l'obertura del tiquet, de les hores límit de resposta i resolució, segons ANS i horaris de servei.
- Notificacions automatitzades del compliment de temps de diferents % dels ANS. Per exemple, notificació al 70% i al 100%. Les notificacions hauran de ser configurables.
- Capacitat de rebre alarmes dels sistemes de monitoratge del SEM (Nagios) i la seva integració amb l'eina per la creació del corresponent tiquet.
- Disposar d'un portal resolutor per a tècnics dels grups resolutors (propis del SEM o de proveïdors) per al seguiment/avanç dels tiquets propis i/o escalat a altres grups o usuaris.
- Disposar d'un portal web pels usuaris del servei, per tal d'obrir, gestionar i fer seguiment dels tiquets.
- Possibilitat de creació de nous formularis per la introducció directa de tiquets.
- Disposar d'una eina pròpia d'Informes/Reporting. Caldrà que el licitador desenvolupi com a mínim els informes més habituals per fer el seguiment del servei. Es calcula que com a mínim el nombre d'informes a desenvolupar de sortida serà d'entre 20-25. Entre aquests caldrà que es disposi de Reporting online de l'estat del servei, i un Quadre de comandament per poder fer-ne el seguiment.

Adicionalment seria desitjable que la pròpia eina de Help Desk disposés de manera integrada:

- Eina d'autodescobriment d'actius pròpia (qualsevol equips connectats a xarxa) o integració amb SCCM, per recollir les dades dels actius connectats a xarxa, les llicències que tinguin instal·lats aquests actius, i els components i les capacitats del maquinari. També s'haurà de poder fer la inserció de registres d'actius manualment o amb carregues massives amb llistats formatats.
- Eines pel control remot de les estacions de treball per resolució 1er nivell, accessible des del propi mòdul de gestió d'actius.

- Que la part dedicada a la gestió d'actius, disposi d'algun sistema per generar etiquetes identificatives dels actius. Caldrà la realització del model d'etiqueta i la impressió de les etiquetes de tots i cadascun dels actius. L'etiqueta que es proposi haurà de ser fàcilment aplicable als actius, i imprimible amb els sistemes d'impressió làser del SEM.
 - També seria desitjable la inclusió o la proposta d'un dispositiu lector del codi d'actiu, i la integració d'aquest dispositiu amb la pròpia eina.
- Disposar d'una aplicació mòbil per als tècnics de camp amb mobilitat, per tal que puguin fer la gestió dels seus tiquets. En cas de manca de cobertura de dades, treballarà offline, actualitzant informació en el moment de recuperar-la.
 - Caldrà que faci la validació d'usuari contra els usuaris utilitzats en l'entorn.
 - L'APP haurà d'estar disponible per plataformes IOS i Android.
 - Integració per a fer trucades automàtiques amb els usuaris propietaris del tiquet.
- Eina per realitzar enquestes de satisfacció dels usuaris segons diferents criteris: aleatori, totes, un percentatge, segons tipus de tiquet...

Adicionalment a l'eina de Help Desk, el servei haurà de comptar amb:

- Centralita telefònica amb funcionalitats ACD per accés al servei via telèfon (creació de serveis, gestió de cues, locucions, vectoritzacions...). En cap cas la trucada entrant podrà donar comunicant per falta de línies d'accés.
- Número de telèfon i compte de correu dedicats al servei.

Caldrà també que l'adjudicatari garanteixi les comunicacions des de les seves dependències on tingui ubicats els serveis a prestar des de fora de les ubicacions del SEM, per connectar amb els sistemes del SEM a través de la xarxa corporativa de la Generalitat. L'adjudicatari decidirà quins mitjans utilitzarà per garantir aquesta comunicació com per exemple mitjançant línies dedicades. En qualsevol cas, serà responsabilitat de l'adjudicatari el subministrament i manteniment d'aquestes. Els possibles problemes en les línies de comunicacions, no eximiran a l'adjudicatari del compliment dels ANS acordats, pel que si o considerarà oportú, redundarà l'estructura de comunicacions.

Aquestes eines es consideren mínimes, pel que els licitadors aportaran addicionalment totes aquelles eines que considerin oportunes per a la millor prestació del servei.

5.2.1.9 Realització d'informes de seguiment d'activitat mensuals i anuals

Conjuntament amb els informes de la resta de serveis, l'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar mensualment un informe d'activitat on doni el màxim detall del comportament del servei en el mes anterior. La composició de les dades de l'informe, s'aprovarà de manera conjunta amb el personal tècnic del SEM.

Anualment, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe detallant la mateixa informació comentada al paràgraf anterior, a mode de memòria tècnica global anual de tots els serveis realitzats al SEM.

Aquests informes s'hauran de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

En qualsevol cas, el SEM considerarà necessari la utilització d'informes detallats per poder fer el correcte seguiment del servei. Els informes de seguiment mensuals/anuals, com a mínim, i a mode d'idea general, hauran de recollir la següent informació, tot i que la composició final s'acordarà entre l'adjudicatari i el SEM:

- Resum executiu amb els indicadors globals proposats per aquest servei, i els proposats com a millores.
- Càlcul del ANS acordats.
- Resum de la volumetria de trucades diàries (taxes i volumetries de trucades abandonades, incompletes i ateses dins i fora del temps mig d'espera acordat).
- Resum d'activitat mensual, conjuntament amb el històric de l'evolució de la demanda del servei, confrontat amb la capacitat (tiquets oberts, resolts, i solucionats).
- Resum històric dels temps mig de resposta d'obertura de tiquets arribats pel canal de correu electrònic, diferenciant entre alarmes i resta de la demanda.
- Volumetria dels tiquets pendents en el servei (escalats, no escalats, acumulat per grups, etc...).
- Volumetria de tiquets oberts (acumulat anual, evolució mensual per canal d'entrada, i detall mensual pels diferents canals, etc..).
- Volumetria de tiquets resolts (acumulat mensual, acumulat i detall de tiquets resolts pel CAU, resum de tiquets resolts amb escalat per grups i tècnics, detall dels tiquets escalats amb el càlcul dels ANS, etc...).
- Volumetries específiques (resum de tiquets per ubicacions, per departaments, per perfils d'usuari, per categories, etc...).
- Resum dels tiquets fora del seu ANS (resum mensual, volum per grups, detall de tiquets fora de ANS per grup resolutor, etc...).
- Detall mensual de l'evolució d'atenció telefònica (evolució diària, acumulats per franja horària, evolució mensual, etc...).
- Detall mensual dels tiquets (oberts, tancats, pendents, etc...).
- Detall de l'eficiència del servei amb l'atenció en primer nivell (evolució anual, evolució dels tècnics de camp, càlcul de taxes de resolució, carrega del treball segons franja horària, etc...).

- Resum de les accions de millora a les diferents àrees del servei.
- Anàlisi qualitatiu de les auditories i reclamacions fetes al servei respecte al propi servei (resum d'auditories internes realitzades, evolució anual de les auditories, anàlisis dels errors amb la seva volumetria, detall de l'evolució anual dels errors detectats, etc...).
- Actes de les reunions amb els fets destacables.
- Pla d'accions com a resultat de les reunions de seguiment, i estudi dels informes mensuals.

5.2.1.10 Acords de nivell de Servei (ANS)

S'estableix els Acords de Nivell de Servei (ANS) amb intenció d'establir una base objectiva i mesurable, que defineixi els termes de responsabilitat de l'adjudicatari en el marc del Centre d'Atenció a l'Usuari remot 24x7. A mode orientatiu el SEM proposa els següents indicadors, tot i que el licitador podrà proposar els seus, sempre i quan aquest suposin una millora respecte als requerits (els minuts venen indicats per ' i els segons per "). Tots els indicadors es mesuraran mensualment.

Categoria	Paràmetres	Indicador	Objectiu	Definició
Disponibilitat i resposta del servei	Atenció telefònica	Trucades ateses < 15"	≥ 98 %	Percentatge mensual de trucades ateses en menys de 15 segons, respecte el total de trucades ateses.
		Taxa d'abandonament trucades > 25"	≤ 1 %	Percentatge mensual de trucades abandonades (no ateses), respecte el total rebut.
		Temps de disponibilitat	≥ 99,6%	Percentatge de temps de disponibilitat del entorn telefònic, respecte el total mensual.
	Temps tramitació	Temps de resposta usuaris VIP < 5'	≥ 98 %	Percentatge mensual tiquets d'usuari VIP tramitats o escalats en menys de 5 minuts, respecte el total de tiquets d'usuari VIP rebuts.
		Temps de resposta usuaris estàndard < 15'	≥ 97 %	Percentatge mensual tiquets d'usuari no VIP tramitats o escalats en menys de 15 minuts, respecte el total de tiquets d'usuari VIP rebuts.
	Atenció Monitorització	Temps de resposta d'alertes no CRITIQUES < 5'	> 99 %	Percentatge mensual d'alarmes no crítiques registrades en menys de 5 minuts, respecte el total d'alarmes no crítiques rebudes.
		Temps de resposta d'alertes CRITIQUES < 2'	> 99,5 %	Percentatge mensual d'alarmes crítiques registrades en menys de 2 minuts, respecte el total d'alarmes crítiques rebudes.
	Disponibilitat	Temps de disponibilitat	≥ 99,6 %	Percentatge de temps de disponibilitat de l'eina, respecte el total mensual. *** SLA aplicable mentre el SEM no disposi de l'eina pròpia
		Temps de disponibilitat comunicacions	≥ 99,7 %	Percentatge de temps de disponibilitat de les comunicacions de l'adjudicatari amb la xarxa del SEM.
	Resolució del servei	Temps resolució crítiques o VIP's	Temps resolució incidències < 4h	> 96 %
Temps resolució peticions < 10h			> 95 %	Percentatge mensual de peticions crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.

		Temps resolució consultes < 16h	> 90 %	Percentatge mensual de consultes crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.	
		Temps resolució Alertes < 2h	> 98 %	Percentatge mensual d>alertes crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.	
	Temps resolució normal	Temps resolució incidències < 8h	> 96 %	Percentatge mensual d'incidències normals resoltes dins els ANS establerts.	
		Temps resolució peticions < 16h	> 95 %	Percentatge mensual de peticions normals resoltes dins els ANS establerts.	
		Temps resolució consultes < 24h	> 90 %	Percentatge mensual de consultes normals resoltes dins els ANS establerts.	
		Temps resolució Alertes < 6h	> 98 %	Percentatge mensual d>alertes normals resoltes dins els ANS establerts.	
	% Resolució	Percentatge resolució primer any > 27%	1	Percentatge de resolució del CAU remot 24x7 durant el primer any (sense escalat), del total de tiquets entrants al servei.	
		Percentatge resolució segon any > 32%	1	Percentatge de resolució del CAU remot 24x7 durant el segon any (sense escalat), del total de tiquets entrants al servei.	
		Percentatge resolució tercer any > 35%	1	Percentatge de resolució del CAU remot 24x7 durant el tercer any (sense escalat), del total de tiquets entrants al servei.	
	Escalats	Temps escalats	Temps escalat Incidència VIP/Crítica < 8'	> 95 %	Percentatge mensual d'incidències escalades a segon o tercer nivell abans del temps indicat. Computa el temps des de la recepció, fins que el tiquet és assignat al grup resolutor corresponent.
			Temps escalat Incidència Normal < 15'	> 95 %	Percentatge mensual d'incidències escalades a segon o tercer nivell abans del temps indicat. Computa el temps des de la recepció, fins que el tiquet és assignat al grup resolutor corresponent.
			Temps escalat petició VIP/Crítica < 20'	> 95 %	Percentatge mensual de peticions escalades a segon o tercer nivell abans del temps indicat. Computa el temps des de la recepció, fins que el tiquet és assignat al grup resolutor corresponent.
			Temps escalat petició Normal < 30'	> 95 %	Percentatge mensual de peticions escalades a segon o tercer nivell abans del temps indicat. Computa el temps des de la recepció, fins que el tiquet és assignat al grup resolutor corresponent.
Temps escalat Alertes Crítiques < 5'			> 95 %	Percentatge mensual d>alertes escalades a segon o tercer nivell abans del temps indicat. Computa el temps des de la recepció, fins que el tiquet és assignat al grup resolutor corresponent.	
Temps escalat Alertes Normals < 10'			> 95 %	Percentatge mensual d>alertes escalades a segon o tercer nivell abans del temps indicat. Computa el temps des de la recepció, fins que el tiquet és assignat al grup resolutor corresponent.	
Execució dels procediments		Escalat incorrecte de tiquets	< 2 %	Percentatge de tiquets escalats a d'altres grups resolutors quan no es requeria escalat	
		Escalat correcte de tiquets	> 99 %	Percentatge mensual de tiquets escalats correctament a d'altres grups resolutors, respecte al volum de tiquets escalats.	
Qualitat del Servei	Satisfacció dels usuaris	Taxa de reclamacions dels usuaris a la resolució de tiquets	< 1 %	Percentatge de tiquets reclamats pels usuaris, del total de tiquets resolt pel servei	

		Puntuació mínim en enquestes de satisfacció a usuaris ≥ 7 (sobre 10)	100 %	Puntuació mínima mitja de 7 sobre 10 en les enquestes a usuaris per la valoració del servei. Aplicable a les diferents campanyes d'enquestes.
--	--	--	-------	---

Pels temps de resolució es tindrà en compte els horaris del servei 24x7, tot i que aquests es podran aturar sempre que la resolució o tramitació depengui de la disponibilitat o acció de l'usuari o de tercers.

Aquests Acords de nivell de Servei podran ser revisats, modificats, ampliat o eliminats a criteri del SEM, i sempre en pro d'ajustar-se a la realitat del SEM i de les capacitats del servei, sent consensuats amb l'adjudicatari, qui una vegada revisats els posarà en producció.

NOTA: Respecte a l'indicador referent a les enquestes de qualitat, només es podran avaluar el mes en que es realitzin dites enquestes.

5.2.2 Centre d'Atenció a l'Usuari - Servei presencial

5.2.2.1 Descripció del servei

Com a part del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), l'adjudicatari haurà de proporcionar un servei presencial a les dependències del SEM. Aquest servei presencial, serà l'encarregat de prestar el suport tècnic de nivell 1 i 2 presencial als usuaris del SEM, en com a mínim els aspectes o entorns que es relacionen seguidament en aquest apartat, complint els acords de nivell de servei (ANS) requerits per aquest servei i definits en aquest mateix apartat. Els ANS requerits es consideren de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors.

Per dur a terme el servei, l'adjudicatari haurà de disposar del personal qualificat durant tota la vigència del contracte, al què assignarà els mitjans materials adequats per al desenvolupament de la feina.

Per norma general, el servei presencial rebrà les incidències, peticions, problemes o consultes a través dels tiquets corresponents tramitats al servei del CAU remot 24x7, o bé a través del coordinador del servei, ja sigui també per tramitació directe del tiquet via CAU remot 24x7, o per petició del personal TIC del SEM al coordinador del servei. En qualsevol cas, i com a forma de treball habitual, qualsevol tasca encomanada (incidència, petició, consulta....) haurà de comptar amb el corresponent tiquet, i serà també responsabilitat de l'equip presencial del CAU, educar als usuaris a que realitzin la corresponent obertura de tiquet, per tal que es pugui donar solució a la seva petició.

Tot i que el servei ha de ser un ens viu que vagi incorporant a la seva cartera de serveis allò que requereixi el SEM, entre les àrees tècniques sobre les que el servei presencial haurà de donar resposta, i sobre les que el personal proposat haurà d'acreditar coneixements i experiència contrastada, estaran com a mínim:

- A nivell de programari:

- Instal·lació i actualització de sistemes operatius (Windows, Linux, etc.).
- Configuració i personalització del sistema operatiu.
- Administració de directori actiu de Windows.
- Instal·lació de drivers i aplicacions relacionades al maquinari.
- Instal·lació de programes diversos (Office, Visio, Project, Photoshop, Adobe, Autocad, pdfcreator, itunes, etc.).
- Instal·lació de programari antivirus.
- Instal·lació i configuració de programari antispymware i antimalware.
- Instal·lació de programes de seguretat.
- Instal·lació de programari de manteniment de PC.
- Desinstal·lació de programes i / o actualització.
- Instal·lació i gestió de cues impressores i les pròpies impressores.
- Utilització d'eines de maquetació.
- Utilització d'eines de recuperació de sistemes.
- Administració de pegats.
- Eines per diagnòstics preventius d'incidències.
- A nivell de maquinari:
 - Muntatge i reparació d'ordinadors.
 - Actualització d'equips i components.
 - Reparació i/o canvi de components defectuosos.
 - Gestió de reparacions amb altres serveis de manteniment.
 - Instal·lació i configuració de plaques de vídeo, àudio, xarxa....
 - Instal·lació i actualització de memòria.
 - Instal·lació de discos rígids i lectors-gravadores de CD i DVD.
 - Instal·lació de perifèrics, impressores, lectors digitals, USB...
 - Reparació i substitució de fonts d'alimentació.
 - Testeig de plaques mare.
 - Configuració de Bios.
 - Optimització del maquinari per al seu millor rendiment.
 - Neteja física de components interns.
 - Solucions a problemes de reescalfament i temperatura.

- Instal·lació i configuració de xarxes informàtica router i equips externs.
- Administració del cablejat estructurat.
- Comunicacions wifi, Bluetooth...
- Configuració bàsica de telefonia fixe Avaya de lloc de treball.
- Configuració de tablets (IOS, Android).
- Configuració de mòbils (IOS, Android).
- Instal·lació i configuració de programari més habitual en tablets i mòbils.
- Diagnòstic d'incidències de radio. Substitució de cablejat d'àudio d'emissores i auriculars.
- Revisió i proves de funcionament d'emissores i caixes mescladores. Col·laboració amb el proveïdor de radio en manteniment preventius.
- Proves de funcionament del sistema gravació de radio.
- Configuració i suport de funcionament del sistema de videoconferència.
- Altres:
 - Gestió d'actius, d'inventaris i de magatzems:
 - PC's.
 - Telefonia mòbil i fixe.
 - Llicències.
 - Terminals portàtils i accessoris de radio.
 - PC's embarcats i SIM's
 - Altres...
 - Revisions diàries (check list):
 - Revisió, validació i proves restauració còpies de seguretat.
 - Alarmes.
 - Pegats.
 - Antivirus.
 - Validació gravacions.
 - Altres....
 - Gestió i consecució de petits projectes. Com exemple podrien ser:
 - Migració sistema operatiu plataforma de PC's.
 - Pla renove del lloc de treball.

- Pla renove de telefonia mòbil.
- Implantació d'un nou sistema.
- Sondeig a mercat d'alguna solució tècnica per a cobrir necessitats concretes del SEM.
- Altres...

Com s'ha indicat al principi d'aquest punt, aquests hauran de ser habilitats/coneixements mínims que haurà de disposar tot l'equip de treball. Addicionalment el SEM disposa de tecnologies específiques de gravació, telefonia i sistemes radioembarcats, i de les que seria necessari que el personal tingués un mínim coneixement. En concret:

- Sistema de gravació VERINT.
- Coneixements sistemes CTI
- Ràdio (configuració i muntatge d'emissores i terminals portàtils de tecnologia TETRA, administració de l'estació de despatx TETRA, resolució d'incidències de primer nivell TETRA).

En cas que el personal proposat no disposi de coneixement sobre aquests entorns, caldrà que l'equip de l'adjudicatari es formi per tal d'adquirir els coneixements suficients per donar el suport tècnic als usuaris del SEM.

5.2.2.2 Contacte amb l'usuari

El personal adscrit a aquest servei, en totes les comunicacions que realitzi relacionades amb la prestació del servei, es presentarà com "Centre d'Atenció a l'Usuari del SEM" i haurà de prestar el servei utilitzant el català com a llengua principal, en tots els canals disponibles.

5.2.2.3 Gestio del servei

Per la correcta gestió dels servei, cada licitador proposarà el model de servei que consideri més adient pel servei, i proposarà els òrgans de govern que consideri oportuns, tenint en compte que la gestió del CAU presencial (tècnics de camp) estarà estretament lligada a l'activitat del personal del servei CAU remot 24x7, i la figura requerida per la coordinació del servei.

Les activitats dels tècnics de camp, estaran registrades dins l'eina de Help Desk, on es recolliran totes les incidències, peticions.... Aquesta eina, servirà per planificar les feines a realitzar per a cada tècnic, i controlar l'eficàcia i capacitat del servei.

5.2.2.4 Recursos humans dedicats al Centre d'Atenció a l'usuari presencial

Es sol·licita que l'oferta del licitador inclogui els currículums detallats del personal tècnic que pensa dedicar al servei, o en el seu defecte relació dels coneixements que disposarà cadascuna de les figures que proposarà, els quals hauran de disposar i acreditar experiència contrastada en les àrees indicades en l'apartat anterior, i que es resumeixen en:

- Muntatge, desmuntatge, substitució i/o reparació d'elements de maquinari de microinformàtica per a la resolució immediata d'incidents.
- Instal·lació, desinstal·lació i configuració d'elements de programari de l'entorn Microsoft Windows a nivell de sistemes operatius.
- Amplis coneixements en eines de maquetació.
- Amplis coneixements de les solucions ofimàtiques més distribuïdes al mercat, Microsoft Office, Adobe...
- Coneixements en eines de protecció de PC's, antivirus, malware, spyware...
- Administració del programari de base. Capacitat per donar suport als usuaris finals sobre qualsevol element de maquinari i programari dels llocs de treball.
- Coneixement d'administració de sistemes operatius de servidors Windows, Linux...
- Xarxes IP. Coneixements bàsics de xarxes Ethernet, així com dels elements que componen un solució de xarxa IP, amb la capacitat de resolució d'incidències bàsiques de comunicacions. També caldran coneixements bàsics per la configuració bàsica d'un punt de xarxa per la nova creació/modificació/eliminació d'un punt de connexió de xarxa.
- Coneixements i habituat a treballar amb cablejat estructurat.
- Coneixements amplis dels entorns de telefonia mòbil i tablets basats en solucions IOS, Android, Windows Mobile...
 - Còpies de seguretat.
 - Migració de terminals.
 - Amplis coneixements en les aplicacions més utilitzades a mercat, com per exemple WhatsApp.
- Coneixements de scripting en Bash, Python o Perl...
- Capacitat d'empatia amb l'usuari final. Habituat a treballar amb usuari final. Haurà d'acreditar tant les habilitats tècniques com les habilitats de tracte amb usuari final.
- Gran capacitat d'aprenentatge i amb actitud molt proactiva.

Per a garantir una alta productivitat en un termini curt, es valorarà especialment el pla d'acollida del servei i la capacitat de treball autònom en entorns heterogenis.

5.2.2.5 Centres de treball i horaris del servei

Com s'ha indicat en apartats anteriors, el SEM disposa de diferents seus i espais de territori al llarg del territori català. Per la naturalesa del servei, es preveu que els centres de treball per defecte siguin alguns dels situats en l'àmbit metropolità de Barcelona, ja siguin els actuals o un dels possibles centres que puguin aparèixer durant la vigència del contracte. Tot i això, puntualment pot ser requerida la necessitat de treballar en la seu actual de Reus,

o alguna futura que aparegui, o en alguna de les ubicacions territorials o les bases amb les que compte el SEM. En cas que durant la redacció i tramitació del present expedient, o durant l'execució del contracte, el SEM disposés d'una nova seu, o hi hagués un canvi d'ubicació d'una seu, base o ubicació territorial, no implicaria cap canvi respecte l'abast dels serveis a realitzar, i qualsevol dels canvis que es pogués produir quedarien assumits per l'adjudicatari. Qualsevol desplaçament que sigui necessari realitzar (es calcula un volum aproximat de 50 desplaçaments anuals) serà a compte de l'adjudicatari, el qual haurà de posar els mitjans necessaris per garantir-ne els desplaçaments (vehicles, combustible, dietes...), així com assegurar els transport dels equipaments que siguin necessaris.

La distribució dels recursos en les seus de treball del SEM, estarà supeditada a les necessitats que el SEM tingui en cada moment, les quals podran variar al llarg del contracte.

Pel que fa als horaris del servei, es preveuen que aquests inicialment siguin de dilluns a dijous de 8:00 a 17:00, amb dues pauses de 30 i 45 minuts per esmorzar i dinar, i els divendres de 8 a 15:00h amb 30 minuts per esmorzar. Per necessitats del servei, es podrà requerir que, puntualment o de manera continuada, que algun o varis dels recursos del servei flexibilitzin l'horari d'entrada i/o sortida en 1 hora a l'entrada i 2 en la sortida, en tot cas, respectant la jornada setmanal prevista de 40h.

5.2.2.6 Dimensionament del servei

Respecte al dimensionament del servei, caldrà que l'adjudicatari posi a disposició del SEM 4 recursos titulars amb dedicació total al servei durant la totalitat del contracte, de dilluns a divendres segons l'horari especificat.

Ocasionalment podria ser necessària la realització de tasques fora d'aquest horari, en horari nocturn o inclús en caps de setmana. No es preveu que aquestes siguin més de 12 anuals, i la seva realització quedaran incloses dins l'abast del servei, fent-se en cas de produir-se, la corresponent compensació d'hores dins de la setmana en curs o la següent.

Caldrà que l'adjudicatari garanteixi els serveis requerits en aquest apartat durant la totalitat del contracte, pel que l'adjudicatari haurà de posar a disposició del servei, tots els mecanismes necessaris per a garantir les substitucions de personal en els períodes de vacances, baixes laborals, incapacitats.... o les baixes del personal en el servei.

En cas de vacances o altres situacions d'absència del personal que presti el servei, caldrà que el personal que cobreixi aquestes vacances estigui correctament format, i conegui abastament l'estructura del SEM, pel que caldrà un solapament de personal de com a mínim 15 dies. Per motius obvis, serà recomanable que la persona que cobreixi vacances i/o absències del personal titular sigui sempre el mateix. En aquest sentit, es desitjable que aquesta persona sigui un dels membres que compona l'equip del servei del Centre d'Atenció a l'Usuari remot 24x7. En qualsevol cas, sigui quina sigui la proposta de

substitució, aquesta no podrà afectar ni als dimensionaments, ni a la qualitat, ni als ANS dels serveis.

5.2.2.7 Eines del servei

Pel correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatari proporcionarà als recursos dedicats al servei del CAU presencial totes les eines que siguin necessàries pel desenvolupament diari, com puguin ser ordinadors, impressora, telèfon mòbils... o el vehicles necessaris per realitzar els desplaçaments a les seus, les bases o espais territorials, en cas que aquests siguin necessaris.

Com s'ha indicat, el SEM té previst implantar una eina de Help Desk, on disposarà d'una App per dispositius mòbils, i que aquesta servirà per a gestionar els tiquets remotament dels tècnics de camp. En aquest cas, i des del moment en que es disposi d'aquesta funcionalitat, serà necessari que els tècnics del Centre d'Atenció a l'Usuari presencial comptin amb dispositius tipus smartphones.

Caldrà que els tècnics del servei presencial tinguin un correcte codi de vestimenta per un servei d'atenció a l'usuari.

5.2.2.8 Realització d'informes de seguiment d'activitat mensuals i anuals

Conjuntament amb els informes de la resta de serveis, l'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar mensualment un informe d'activitat on doni el màxim detall del comportament del servei el mes anterior. La composició de les dades de l'informe, s'aprovarà de manera conjunta amb el personal tècnic del SEM.

Anualment, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe detallant la mateixa informació comentada al paràgraf anterior, a mode de memòria tècnica global anual de tots els serveis realitzats al SEM.

Aquests informes s'hauran de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

5.2.2.9 Acords de nivell de servei (ANS):

S'estableix els Acords de Nivell de Servei (ANS) següents, amb intenció d'establir una base objectiva i mesurable, que defineixi els termes de responsabilitat de l'adjudicatari en el marc del Centre d'Atenció a l'Usuari servei presencial. A mode orientatiu el SEM proposa els següents indicadors, tot i que el licitador podrà proposar els seus, sempre i quan aquest suposin una millora respecte als requerits (els minuts venen indicats per ' i els segons per ").

Categoria	Paràmetres	Indicador	Objectiu	Definició
	Temps tramitació	Temps d'inici tramitació, incidències, CRITIC o VIP <15'	≥ 95 %	Percentatge mensual de qualsevol incidència, petició Crítica o VIP o alerta, per les que s'ha fet primer contacte amb l'usuari abans del temps màxim indicat.

		Temps de inici peticions NORMAL <2h	≥ 95 %	Percentatge mensual de peticions normals per les que s'ha fet primer contacte amb l'usuari abans del temps màxim indicat.
Resolució del servei	Temps resolució crítiques o VIP's	Temps resolució incidències < 4h	> 96 %	Percentatge mensual d'incidències crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.
		Temps resolució peticions < 10h	> 95 %	Percentatge mensual de peticions crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.
		Temps resolució consultes < 16h	> 90 %	Percentatge mensual de consultes crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.
		Temps resolució Alertes < 2h	> 98 %	Percentatge mensual d'alertes crítiques o VIP resoltes dins els ANS establerts.
	Temps resolució normal	Temps resolució incidències < 8h	> 96 %	Percentatge mensual d'incidències normals resoltes dins els ANS establerts.
		Temps resolució peticions < 16h	> 95 %	Percentatge mensual de peticions normals resoltes dins els ANS establerts.
		Temps resolució consultes < 24h	> 90 %	Percentatge mensual de consultes normals resoltes dins els ANS establerts.
		Temps resolució Alertes < 6h	> 98 %	Percentatge mensual d'alertes normals resoltes dins els ANS establerts.
Qualitat del Servei	Satisfacció dels usuaris	Taxa de reclamacions dels usuaris a la resolució de tiquets	< 1 %	Percentatge de tiquets reclamats pels usuaris, del total de tiquets resolts pel servei
		Puntuació mínim en enquestes de satisfacció a usuaris ≥8 (sobre 10)	> 80 %	Percentatge d'usuaris que valoren el servei per sobre de 7, del total d'usuaris enquestats a cada campanya d'enquestes.

Pels temps de resolució es tindrà en compte l'horari del servei CAU presencial, tot i que aquests es podran aturar sempre que la resolució o tramitació depengui de la disponibilitat o acció de l'usuari o de tercers.

Aquests Acords de Nivell de Servei podran ser revisats, modificats, ampliat o eliminats a criteri del SEM, i sempre en pro d'ajustar-se a la realitat del SEM i de les capacitats del servei, sent consensuats amb l'adjudicatari, qui una vegada revisats els posarà en producció.

NOTA: Respecte a l'indicador referent a les enquestes de qualitat, només es podran avaluar el mes en que es realitzin dites enquestes.

5.2.3 Centre d'Atenció a l'Usuari - Servei presencial adicional

5.2.3.1 Descripció del servei

Adicionalment als 4 tècnics sol·licitats en el Centre d'atenció a l'Usuari – Servei presencial, cal preveure la necessitat de més recursos degut als múltiples projectes en que el SEM es troba implicat, o s'hi trobarà, com és el cas de les noves seus i d'altres de notable

importància, afectació i/o complexitat, pel que es preveu una bossa econòmica corresponent a l'import de licitació d'un tècnic per 3 anys, sobre la que el personal SEM, i sota demana, anirà realitzant peticions en períodes mínims de 15 dies, i de com a màxim la totalitat d'aquesta partida prevista al contracte. Atès que en certes èpoques es pot donar més concentració de tasques, i en d'altres no requerir-se la participació de cap tècnic, pot ser necessari que durant un període de temps determinat es requereixi, un, dos o més tècnics, mentre que en d'altres moments no sigui necessari cap, sempre respectant l'import màxim de la partida establerta per la totalitat del contracte.

La facturació d'aquests recursos, serà sempre de forma mensual i en funció de la dedicació realitzada.

5.2.3.2 Condicions de servei

Les condicions de servei del personal addicional del servei, seran exactament les mateixes que les del personal Centre d'Atenció a l'Usuari - Servei presencial, i que han quedat descrites en l'apartat anterior.

5.3 Servei de manteniment dels llocs de treball del SEM

El servei de manteniment dels llocs de treball del SEM cobrirà els serveis que es descriuen seguidament, així com el manteniment del maquinari de microinformàtica de les seus, bases i del personal/espais territorials del SEM, amb l'abast i quantitats que es detallen a continuació. Per les característiques individuals d'alguns dels serveis i/o equipaments o per les ubicacions dels equipaments, hem agrupat aquest servei en els següents subserveis.

5.3.1 Servei manteniment dels equipaments del SEM. Bossa econòmica.

Aquest servei es preveu com una bossa econòmica total sobre la que s'anirà descomptant mensualment els imports dels equipaments regularitzats i en manteniment durant el més de facturació. Això es preveu així perquè en els propers mesos/anys es preveu un gran canvi en les necessitats d'equipaments del SEM, i que a data de publicació dels present concurs són impossibles de determinar. Atès que el nombre individual d'alguns dels d'equips a mantenir pot augmentar per sobre dels previstos, i altres pot disminuir, aquesta partida es preveu com una bossa econòmica sobre la que anar descomptant allò que realment es troba en manteniment, sempre respectant el màxim previst per la totalitat de la bossa econòmica.

El servei aquí descrit aplica a tots els equipaments del SEM, tant si aquests es troben en les seus del SEM o en espais a territori (bases, comandaments...). Com s'indica en diferents parts d'aquesta documentació, el fet que el SEM pugui afegir, modificar o eliminar seus o espais a territori, NO suposarà en cap cas una variació de les condicions del contracte o d'aquelles millores que hagin estat proposades.

Pel que fa als equipaments que caldrà mantenir, i que sobre els que es dóna més detall seguidament, tenim:

- Ordinadors Personals de sobretaula (incloent teclat, mouse, CD-ROM, etc).

- Amb doble o triple monitor pel personals dels serveis assistencials, i personal d'administració. Algun excepcional amb 4 monitors.
- Amb monitor simple (grup residual).
- Ordinadors portàtils (personal amb mobilitat i perfils directius) amb monitors. En breu, possiblement serà aplicable a la majoria del personal d'administració amb el canvi de model de treball d'administració.
- Ordinadors portàtils per al teletreball. Possiblement hi haurà variació amb el canvi de model de treball.
- Tots els monitors utilitzats pels equipaments anteriors i els de substitució.
- Impressores personals fora del servei de manteniment de la plataforma d'impressió global.
- Tablets per personal assistencial i també per personal d'administració.
- Equipaments audiovisuals.

Per tots aquests equipaments, caldrà realitzar els serveis que es descriuen a continuació, segons les condicions especificades o millorades:

5.3.1.1 Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu (SMC-S a partir d'ara) s'orienta a resoldre les incidències dels equipaments relacionats en aquest apartat, donant compliment als ANS establerts. El servei de manteniment correctiu contemplarà com a mínim les següents tasques:

- Mà d'obra (pròpia de l'adjudicatari i/o subcontractada).
- Desplaçaments de personal.
- Recollida/lliurament en les instal·lacions del SEM i trasllat d'equipaments i/o recanvis als serveis d'assistència tècnica.
- Els components a substituir.
- Substitució de l'equip avariats per un de característiques equivalents o superiors a l'aviat, segons el quadre d'ANS establerts.
- Per equipaments subministrats fora de l'àmbit de la present licitació, i que es trobin en garantia, gestió de les garanties dels equips per la tramitació de les reparacions de les possibles incidències. L'adjudicatari serà el responsable de la recollida, tramitació i devolució de l'equip avariats.
 - Finalitzada la garantia, aquests equips entraran en manteniment en les mateixes condicions que la resta d'equipament. La seva addició es farà sempre en funció dels imports unitaris expressats.

El SMC-S serà requerit pel personal autoritzat del SEM.

El SMC-S està focalitzat en la reposició dels mòduls físics que hagin sofert una avaria, tant de components com de l'equip sencer. Per tal de donar compliment als ANS establerts, l'adjudicatari disposarà dels components físics necessaris per a realitzar les reposicions corresponents.

Sota aquest concepte s'inclou la reposició de l'equipament avariats, així com la connexió de tots els elements afectats objecte de l'avariable. Aquestes tasques seran realitzades per l'adjudicatari, que posarà en coneixement del personal designat pel SEM l'actuació que preveu portar a terme.

També s'inclourà la restauració de la configuració a nivell de programari en el moment en que es va espatllar, i es va reemplaçar per un d'equivalent per portar-ho a reparar (en particular per les averies que fan referència a disc durs).

El SMC-S, en l'equipament que correspongui, ha de tenir en compte la restitució del servei a nivell de programari de sistema operatiu i de tot el programari que tingués instal·lat l'equip avariats. Per poder donar resposta a aquesta petició, el SEM proporcionarà les imatges que siguin necessàries. La realització del clonat podrà ser sol·licitat pel SEM que sigui realitzat a les dependències del SEM.

La incidència es considerarà resolta, una vegada l'equip torni a estar en funcionament amb el 100% de les funcionalitats i programaris que tenia instal·lats abans de la incidència.

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada actuació de manteniment correctiu realitzada, incloent com a mínim:

- Data i hora de d'incidència.
- Diagnòstic i possibles causes.
- Actuacions realitzades.
- Data i hora de restauració del servei.
- Identificació dels responsables de l'actuació.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.3.1.2 Manteniment preventiu

El servei de manteniment preventiu (SMP-S a partir d'ara) s'orienta a prevenir, detectant amb antelació suficient, situacions futures que poden comprometre la disponibilitat del sistema.

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva proposta la realització d'activitats destinades a la conservació (neteja, revisió física d'elements més crítics, detecció de sobreescalfaments, etc...), i diagnòstic preventiu en els equips.

L'adjudicatari detallarà en la seva proposta el pla de manteniment preventiu que considera més adient, incloent-hi calendari d'activitats, horari de realització, etc... El pla d'acció definitiu es validarà conjuntament amb el SEM.

El SMP-S contemplarà la realització mínima d'una revisió anual dels equips objecte d'aquesta contractació, on es procedirà a la neteja física de cadascun dels equips. Cap d'aquestes operacions podrà afectar al servei en producció del SEM, i es realitzarà en l'horari que el SEM consideri de menor càrrega de treball.

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada manteniment preventiu realitzat, incloent com a mínim:

- Data del manteniment.
- Diagnòstic i possibles causes.
- Actuacions realitzades.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.3.1.3 Relació d'equips subjectes a manteniment

A continuació es relacionen els equipaments que a data de redacció de la present licitació té el SEM, i sobre els que l'adjudicatari haurà de prestar els serveis descrits. Molt probablement, el nombre d'equipaments a mantenir variarà d'aquí a l'inici del servei per l'impacte que tindrà la nova seu i altres projectes.

En qualsevol cas, atès que els imports de manteniment es determinaran per preus unitaris, a l'inici del servei es farà un recompte exacte del nombre d'equipaments de cada tipologia a mantenir, i aquest serà el punt de partida per temes de facturació. A partir d'aquí, qualsevol modificació, ja sigui a l'alça o a la baixa, serà comunicada a l'adjudicatari per tal que aquest ho tingui present a nivell de facturació a partir de la següent mensualitat.

Així doncs, els nombre d'equipaments previstos a mantenir són els següents:

Concepte	Unitats
PC Sobretaula	900
PC Portàtil	400
Monitor fins 24"	2.800
Monitor > 24"	60
Impressora personal	50
Tablet (Samsung S4 a S8 i Apple)	190
Dock station per portàtils	200
Equip Videoconferència senzill	15
Equip Videoconferència amb barra de só integrada	8

Càmera videoconferència grupal	5
TV petita fins 40"	5
TV mitjana de 40" a 75"	24
TV grans > 75"	6
Projector petit	5
Projector mitjà	12
Projector gran	2
Pantalla projecció electrificades 100"	5
Pantalla projecció electrificades 250"	1
Barebone	2
Wireless Dongle BENQ	2

Tots els dispositius es gestionaran des de la seu o espai territorial on aquest es trobi (sempre que aquest sigui un dels que es troba sota el servei de manteniment corresponent). Si calgués alguna acció al territori per anar a recollir equipament que no es trobés en una seu o espai de territori, es tramitaria mitjançant bossa d'hores de tècnics de territori.

Pel cas especial de les tauletes (per tots els models i per totes les unitats en manteniment), caldrà que els equips disposin d'un servei de manteniment estès (SME a partir d'ara), que cobreixin els danys estructurals (trencadissa de qualsevol element). En cas que la trencadissa no sigui reparable, el servei de manteniment estès, es contemplarà la substitució de l'equip, per un de la mateixa marca i model, o en cas de no trobar-se aquest model en mercat, per un de característiques iguals o superior, però sempre respectant la compatibilitat amb el programari del ECDE i que es trobi dins els dispositius presentats per ell i homologats. En cas de no existir-ne cap a mercat, haurà d'homologar un dispositiu que compleixi amb tots els requeriments d'aquest plec.

5.3.1.4 Gestio del servei

Per la correcta gestió dels servei, cada licitador proposarà el model de servei que consideri més adient, i proposarà els òrgans de govern que consideri oportuns, tenint en compte els requeriments sol·licitats.

5.3.1.5 Recursos humans dedicats al servei

Per aquest servei, l'adjudicatari posarà a disposició del SEM l'equip humà que garanteixi tant el correcte desenvolupament del servei descrit en aquest apartat, com el compliment dels ANS especificats en aquest mateix apartat. Qualsevol tasca relacionada amb el transport de components o d'equipament, haurà de ser realitzada pel personal dedicat a aquest servei concret, i en cap cas per personal dedicat al Centre d'Atenció a l'Usuari.

En qualsevol cas, el model de dedicació de recursos aplicat, no eximirà en cap cas a l'adjudicatari del compliment dels ANS per a qualsevol incidència, petició, consulta o tasca individual.

5.3.1.6 Horaris i ubicació del servei

Caldrà prestar el servei, segons els horaris estipulats en l'apartat dels ANS. Respecte a les ubicacions dels serveis, caldrà contemplar qualsevol de les seus, bases o ubicacions territorials del SEM.

5.3.1.7 Realització d'informes de seguiment d'activitat mensuals i anuals

Conjuntament amb els informes de la resta de serveis, l'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar mensualment un informe d'activitat on es detallin cadascun de les accions realitzades en el mes anterior per aquest servei, tant per les activitats correctives com preventives, especificant el tipus d'acció realitzada, l'origen de la petició, la resolució aplicada pel casos de les correctives, etc... La composició de les dades de l'informe, s'aprovarà de manera conjunta amb el personal tècnic del SEM.

En aquest informe es recolliran les dades referents a les intervencions, de totes les seus del SEM, bases o espais territorials, però tractades en apartats separats, i després de forma conjunta, per una millor valoració posterior del servei.

Anualment, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe detallant la mateixa informació comentada al paràgraf anterior, a mode de memòria tècnica global de tots els serveis realitzats al SEM.

Aquests informes s'hauran de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

5.3.1.8 Acords de nivell de servei (ANS)

En la taula següent s'indiquen els acords mínims de nivell de servei associats a la prestació del manteniment correctiu que es desitja contractar per cada una de les incidències reportades:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)				
Àmbit d'aplicació	Horari tramesa incidències (telèfon)	Temps màxim de resposta		Temps màxim resolució
		Assistència telefònica	Assistència In-situ	
	Dilluns a Divendres 08:00h a 18:00h	IMMEDIATA Dilluns a Divendres 08:00h a 18:00h	BD Com a màxim NBD	< 2 dies laborables o substitució de l'equip

La substitució d'un equip avariats no eximirà en cap cas l'obligació de complir els ANS pel que fa a les avaries que es puguin produir novament sobre l'equip substituït o un altre equip de característiques i/o prestacions equivalents. En aquest sentit, l'adjudicatari respectarà els ANS establerts en tots els casos, amb total independència del nombre d'avaries que s'hagin produït amb anterioritat.

5.3.2 Servei manteniment dels llocs de treball de territori. Bases i altres espais

En el moment de redacció d'aquest plec, el SEM disposa de 55 espais al llarg del territori català, entre bases pròpies, espais de coordinació dels comandaments territorials del SEM, o altres espais habilitats per a tasques temporals o permanents, com puguin ser espais per al treball remot, unitats mòbils, o altres.

De tots aquests, els comandaments territorials suposen el grup més crític de tots, i la seva disponibilitat és summament important, pel que cal donar-los un suport d'acord a les seves necessitats. El personal territorial del SEM, treballa bàsicament amb un PC portàtil, un telèfon smartphones de gama mitja-alta, i equipament auxiliar com impressora, disc durs externs i dockstation per a la connexió del portàtil en el lloc habitual de treball.

Per la seva criticitat, es requerirà realitzar una maqueta (clonació/imatge) per a procedir a realitzar idèntiques instal·lacions en cas de pèrdua de dades del disc dur o noves instal·lacions. Aquesta maqueta la guardarà l'adjudicatari i lliurarà trimestralment una còpia al SEM amb les últimes modificacions, si així fos requerit pel SEM.

Per la resta d'espais, el SEM disposa de l'equipament informàtic necessari per tal de poder connectar amb recursos externs (SEM, XCAT i Internet), i poder realitzar les tasques diàries. Per a les connexions es disposa majoritàriament d'accessos per fibra òptica, tot i que per motius de cobertura o altres, poden haver espais amb connexió ADSL o 4G.

L'equipament tipus que hi ha en cadascuna de les bases és el següent:

- PC Tipus Micro Torre amb monitor de 23".
- Impressora local.
- Equipament per connectivitat tipus router fibra o router/mòdem 4G.

La relació de tots els equipament dels llocs de treball de territori, es troben inclosos dins l'equipament detallat en l'apartat "Servei de manteniment dels equipaments del SEM".

Per cadascun dels espais, i atès que el SEM no disposa de personal a territori, caldrà que l'adjudicatari doni el manteniment integral del lloc de treball, (no únicament del maquinari inclòs en l'apartat anterior), prestant els serveis que es detallen seguidament en aquest apartat.

Aquests espais podran canviar d'ubicació al llarg del període de vigència del contracte, però això no podrà suposar cap modificació en el cost del servei. La ubicació exacte dels diferents espais, es notificarà una vegada s'hagi fet l'adjudicació d'aquesta contractació. Els serveis a realitzar en les bases pròpies es descriuen a continuació:

5.3.2.1 Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu pels equips dels espais de territori (SMC-T a partir d'ara) s'orienta a resoldre les incidències de l'equipament microinformàtic de les bases del SEM, donant compliment als ANS establerts. Els equipaments son part dels inclosos en l'apartat anterior. El servei de manteniment correctiu contemplarà les següents tasques:

- Mà d'obra (pròpia de l'adjudicatari i/o subcontractada).
- Desplaçaments del personal.
- Recollida/lliurament en les instal·lacions del SEM i trasllat d'equipaments i/o recanvis als serveis d'assistència tècnica.
 - Com a metodologia de treball, en cas de problemes amb el hardware d'una de les bases o d'algun dels equips de territori que faci necessari el canvi d'un component, l'adjudicatari utilitzarà un equip de recanvi, i que tindrà ja configurat com a backup, per procedir al canvi de l'equip el més ràpid possible, per posteriorment tramitar la reparació de l'equip avariats, donant prioritat a la disponibilitat. Aquest equip també s'utilitzarà com equip de laboratori, si fos necessari per la instal·lació de nou programari, proves, etc...
- Els components a substituir.
- Substitució de l'equip avariats per un de característiques equivalents o superiors a l'aviat, segons el quadre d'ANS establerts.
- Suport on-line davant les incidències per agilitzar els tràmits i en cas de que no es pugui resoldre fer-ho amb desplaçaments de personal a les nostres instal·lacions, segons ANS requerits o millorats.
- Una vegada resolta la incidència, revisió exhaustiva de tot l'entorn per validar que torna a estar 100% operatiu.
- Restabliment del sistema operatiu i programari de base en cas que la incidència hagi afectat algun component que faci necessària la seva reinstal·lació. Serà obligació de l'adjudicatari, realitzar una imatge base dels equips a l'inici del contracte.
- Resolució remota de les incidències de programari, i dels dubtes dels usuaris de les bases.

El SMC-T serà requerit pel personal autoritzat del SEM.

El SMC-T ha de tenir en compte, també, la restitució del servei a nivell de programari, de tot el programari que utilitzava l'equip amb l'última configuració validada del sistema.

El SMC-T està focalitzat en la resolució d'incidències. Per tal de resoldre la incidència el més ràpid possible, el proveïdor establirà els mecanismes necessaris per a la detecció i diagnosi dels esdeveniments que afectin la disponibilitat dels sistemes i el nivell de servei.

En aquest sentit es dissenyaran, es documentaran i s'activaran mesures de contenció front a incidents i problemes.

La incidència es considerarà resolta, un cop el servei torni a estar 100% disponible i la incidència estigui resolta en tots els seus aspectes.

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada actuació de manteniment correctiu realitzada, incloent com a mínim:

- Data i hora de d'incidència.
- Diagnòstic i possibles causes.
- Actuacions realitzades.
- Data i hora de restauració del servei.
- Identificació dels responsables de l'actuació.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.3.2.2 Manteniment preventiu

El servei de manteniment preventiu (SMP-T a partir d'ara) s'orienta a prevenir, detectant amb antelació suficient, situacions futures d'operació que poden comprometre la disponibilitat del sistema.

L'adjudicatari ha d'incloure en la seva proposta la realització d'activitats destinades a la conservació (neteja, revisió física d'elements més crítics, detecció de sobreescalfaments, etc...), i diagnòstic preventiu en els equips.

L'adjudicatari detallarà en la seva proposta el pla de manteniment preventiu que considera més adient, incloent-hi calendari d'activitats, horari de realització, etc... El pla d'acció definitiu es validarà conjuntament amb el SEM.

El SMP-T contemplarà la realització d'un mínim d'una revisió presencial anual per equip i espai de territori. Cap d'aquestes operacions podrà afectar al servei en producció del SEM, i es realitzarà en l'horari que el SEM consideri de menor càrrega pel lloc de treball. Caldrà que l'adjudicatari faci la proposta que cregui més adient com a solució pel SMP-T.

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada manteniment preventiu realitzat, incloent com a mínim:

- Data del manteniment.
- Diagnòstic i possibles causes.
- Actuacions realitzades.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.3.2.3 Administració del lloc de treball

El servei d'administració del lloc de treball (SA-T a partir d'ara) s'orienta a la realització de les tasques d'administració i suport dels llocs d'usuari.

Dins l'àmbit del SA-T, i com a tasques d'administració bàsiques del lloc de treball, estaran incloses com a mínim i per a tots els equips, les següents tasques, podent el licitador oferir aquelles millores que consideri oportunes.

- Administració i suport a l'usuari del lloc de treball de territori.
- Controlar l'ocupació dels discs durs, manteniment de contrasenyes, instal·lació de programes autoritzats, gestió i altes d'accessos a webs autoritzades o qualsevol arxiu que pugui afectar al correcte funcionament de l'equip.
- Actualitzacions i/o pegats del software que el SEM instal·li en els seus equipaments, o els que proposi l'adjudicatari. Aquestes actualitzacions estaran consensuades amb el responsable del SEM. Aquesta actualització s'haurà de poder realitzar remotament.
- Mantenir al dia el programari d'antivirus, assegurant el correcte estat dels equips nets de virus. Revisions periòdiques dels equips.
- Instal·lació o desinstal·lació remota de nou programari que sol·liciti el SEM, ja sigui de caràcter comercial, o propietari del SEM.
- Gestió de l'inventari i notificació de canvis en el hardware/software.
- Servei de Backup remot dels arxius corporatius, no personals, amb un mínim d'4GB per equipament de la base. És objecte tant l'eina com l'espai d'emmagatzemat.
- Subministrament i manteniment de l'eina pel control del accés a navegació a internet (pàgines permeses).
- Suport a usuari final, per incidències, sol·licituds i consultes, tant de maquinari com de programari.
- Resolució d'incidències de programari.
- En general, qualsevol tasca de suport al lloc de treball.

Per la realització d'aquestes tasques del SA-T, es prioritzarà l'execució remota de les tasques, enfront de la realització presencials, per tal de prestar un suport amb temps inferiors als ANS requerits, fet que no eximirà en cap cas a l'adjudicatari, l'obligació de realitzar tasques presencials si fossin necessàries i no es poguessin realitzar in-situ.

5.3.2.4 Instal·lació equipament nou als espais de territori

Addicionalment a totes aquestes tasques descrites en els apartats anteriors, és possible que el SEM realitzi una renovació del seu parc informàtic, entre el que possiblement es trobarà l'equipament tecnològic dels equips de territori. Dins de l'abast dels treballs a realitzar per aquest servei, es contempla que 1 vegada al llarg de la vigència del contracte es realitzi la instal·lació, configuració i posada en marxa de tot l'equipament nou subministrat pel SEM, i destinat a substituir l'actual equipament de territori, pel que no es podran utilitzar per aquesta tasca, hores de la bossa anual del suport tècnic addicional.

Es preveu que l'adjudicatari s'encarregui de les tasques d'instal·lació, configuració i posada en marxa del nou PC en el lloc de treball, així com de la configuració dels paràmetres bàsics de treball, com són la configuració de la xarxa, nom d'equip, domini...i la instal·lació de tot el programari per al treball dels usuaris i per l'administració remota, havent de quedar l'equip 100% operatiu pel treball dels usuaris, i segons els requeriments dels llocs de treball de les seus. També s'engloben dins les tasques a realitzar:

- Transport del nou equipament des de la seu principal del SEM, fins la base destí de l'equipament.
- La desconexió de l'equip antic.
- La retira d'aquest per la posterior destrucció certificada, o la retirada al magatzem del SEM de la seu principal del SEM, si així ho determina el SEM.
- La recollida del cablejat del lloc de treball, així com els elements que siguin necessaris, per a que quedi tot correctament connectat i ben polit.
- Transport de l'equipament vell fins la seu principal del SEM.

No es preveu cap partida específica per aquestes tasques, ja que es consideren dins l'abast del propi servei descrit en aquest apartat.

5.3.2.5 Suport tècnic addicional

Per a la realització de tasques addicionals no contemplades en els apartats anteriors, com poguessin ser la instal·lació de nous maquinaris (diferents dels inclosos en el manteniment i de la substitució indicada en l'apartat anterior) trasllats de l'equipament a d'altres ubicacions o altres tasques no previstes en aquest apartat, el SEM podrà sol·licitar la realització d'aquestes a través de la utilització dels recursos presencials del Centre d'Atenció a l'Usuari presencial o l'addicional, o mitjançant la bossa d'hores prevista en la present licitació, i detallat en un apartat posterior, amb la participació de personal tècnic adequat a les tasques a realitzar i que tindrà dedicació exclusiva per aquest servei concret, i independent de qualsevol dels serveis requerits en la present licitació.

5.3.2.6 Configuració equipament dels llocs de treball

L'equipament utilitzat pel personal territorial es troba detallat en l'apartat Servei manteniment dels equipaments. Aquí cal considerar que cada persona o espai territorial té un servei de connectivitat adequat a les seves necessitats o les possibilitats de connectivitat que ofereixi l'espai on realitzi la seva activitat. Sigui quina sigui la connectivitat disponible, el servei caldrà ser prestat en les condicions indicades.

5.3.2.7 Programari

Els equips informàtics tenen instal·lat el següent programari:

- Sistema operatiu Windows 10 o superior a futur.
- Microsoft Office 2016, 365 o superior.

- Antivirus McAfee.
- Drivers pel funcionament correcte de tots els dispositius instal·lats.
- Client SAP GUI.
- Client VPN per connectivitat amb recursos del SEM.
- Altres aplicacions lligades a l'activitat de SEM.
- A nivell de configuració d'usuaris, existeixen els següents perfils:
 - Usuari SEM administrador: Permisos d'administrador. Sense restriccions.
 - Usuari client: Permisos bàsics operatius. Sense possibilitat d'instal·lar o desinstal·lar programes. Restriccions d'accessibilitat a Internet a Webs definides per SEM i actualització de l'antivirus i pegats de sistema operatiu.
- La BIOS té contrasenya perquè aquesta no pugui ser modificada.
- A part, l'adjudicatari haurà de proporcionar els programaris i serveis per:
 - Programari per realitzar el backup remot de cadascun dels equips que es trobi a territori, així com l'espai per l'emmagatzemat de les còpies de seguretat. L'adjudicatari proposarà la millor política de còpies de seguretat, podent ser requerida una diferent pel SEM, si aquest considera insuficient la proposada.
 - Programari pel control remot dels equips de les bases i del personal territorial (veure apartat corresponent).
 - Programari pel control de navegació a internet mitjançant qualsevol navegador (només accessos permesos).

La instal·lació i configuració d'aquest programari queda inclòs dins l'àmbit del servei, i no implicarà cap despesa addicional, ni facturació contra cap bossa d'hores.

D'aquesta configuració inicial s'ha de mantenir una maqueta (clonació/imatge) per a procedir a realitzar idèntiques instal·lacions en cas de pèrdua de dades del disc dur o noves instal·lacions. Aquesta maqueta la guardarà l'adjudicatari i lliurarà trimestralment una còpia al SEM amb les últimes modificacions, si així fos requerit pel SEM. Per tant, serà responsabilitat de l'adjudicatari guardar una maqueta actualitzada amb les últimes versions de programari aprovades pel SEM.

Nota: El programari indicat, s'ha de prendre com la base actual de programari, però aquest pot variar al llarg de la vigència del contracte. Cap canvi que es pugui produir, implicarà cap canvi sobre les responsabilitats i requeriments expressats per aquest llocs de treball.

5.3.2.8 Gestió del servei

Per la correcta gestió dels servei, cada licitador proposarà el model de servei que consideri més adient pel servei, i proposarà els òrgans de govern que consideri oportuns, tenint en compte els requeriments sol·licitats.

5.3.2.9 Recursos humans dedicats al servei

Per aquest servei, l'adjudicatari posarà a disposició del SEM l'equip humà que garanteixi tant el correcte desenvolupament del servei descrit en aquest apartat, com el compliment dels ANS especificats en aquest mateix apartat.

Per aquest servei, l'adjudicatari podrà utilitzar diferents equips tècnics:

- Per a totes les gestions remotes d'atenció a l'usuari i administració, l'adjudicatari podrà utilitzar el personal del CAU 24x7 o del CAU presencial en funció dels horaris.
- Per a les tasques presencials descrites en l'apartat de manteniment correctiu i el preventiu, per l'administració dels llocs de treball, l'adjudicatari posarà personal independent al personal dels serveis del Centre d'Atenció a l'Usuari 24x7 o del CAU presencial, i que podrà ser, si l'adjudicatari o considera adient, el mateix que faci el manteniment dels equipaments del SEM, sempre però que compleixi amb les capacitats mínimes sol·licitades per donar resposta als requeriments d'aquest servei.

En qualsevol cas, el model de dedicació de recursos aplicat, no eximirà en cap cas a l'adjudicatari del compliment dels ANS per a qualsevol incidència, petició, consulta o tasca individual.

5.3.2.10 Horaris i ubicació del servei

Caldrà donar cobertura al servei segons els horaris marcats en l'apartat on s'especifiquen els ANS per aquest servei.

Per aquelles tasques de llarga durada, es definirà un horari laboral estandaritzat i normalitzat dins la franja indicada anteriorment. Aquest horari el determinarà el SEM.

Com s'ha indicat, caldrà prestar el servei en qualsevol dels espais territorials que el SEM tingui vigent en cada moment del contracte. La llista exacte dels espais, així com la seva ubicació seran proporcionats a l'adjudicatari durant la fase de pressa del servei.

5.3.2.11 Eines del servei

Pel correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatari proporcionarà als recursos dedicats al servei i al propi servei, totes les eines que siguin necessàries pel desenvolupament diari, tant de maquinari com de programari, per tal de garantir cobrir els requeriments descrits en aquest apartat.

5.3.2.12 Realització d'informes de seguiment d'activitat mensuals i anuals

Conjuntament amb els informes de la resta de serveis, l'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar mensualment un informe d'activitat on es detallin cadascun de les accions realitzades en el mes anterior per aquest servei, tant per les activitats correctives, preventives... especificant el tipus d'acció realitzada, l'origen de la petició, la resolució aplicada pel casos de les correctives... La composició de les dades de l'informe, s'aprovarà de manera conjunta amb el personal tècnic del SEM.

En aquest informe es recolliran les dades referents a les intervencions, de totes els espais territorials, però tractades en apartats separats, i després de forma conjunta, per una millor valoració posterior del servei.

Anualment, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe detallant la mateixa informació comentada al paràgraf anterior, a mode de memòria tècnica global de tots els serveis realitzats al SEM.

Aquests informes s'hauran de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

5.3.2.13 Acords de nivell de servei (ANS) equipament bases pròpies SEM

A la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei mínims que l'adjudicatari haurà de satisfer pels serveis descrits en el present apartat:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) LLOCS DE TREBALL TERRITORI					
	Tipologia incidència	Temps màxim de resposta			Temps màxim resolució
		Assistència telefònica	Assistència Remota	Assistència In-situ	
Tipologia	Incidències Programari (en remot)	IMEDIATA Dilluns a Diumenge 24x7	IMEDIAT Dilluns a Diumenge 24x7	n/a	< 4 hores Dilluns a Diumenge 24x7
	Peticions Programari o maquinari (en remot)	IMEDIATA Dilluns a Diumenge 24x7	IMEDIAT Dilluns a Diumenge 24x7	n/a	< 48 hores (2 dies laborables) Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h
	Maquinari Incidències o Peticions (presencial)	IMEDIATA Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h	IMEDIATA Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h	< 8 hores Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h	< 24 hores (1 dia laborable) Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h

Disposant dels següents ANS específics pels comandaments territorials:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) ESPECÍFICS COMANDAMENTS TERRITORIALS			
	Tipologia incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim resolució

		Assistència telefònica	Assistència Remota	Assistència In-situ	
Tipologia	Incidències Programari (en remot)	IMMEDIATA Dilluns a Diumenge 24x7	IMMEDIAT Dilluns a Diumenge 24x7	n/a	< 4 hores Dilluns a Diumenge 24x7
	Peticions Programari o maquinari (en remot)	IMMEDIATA Dilluns a Diumenge 24x7	IMMEDIAT Dilluns a Diumenge 24x7	n/a	< 24 hores (1 laborable) Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h
	Maquinari Incidències o Peticions (presencial)	IMMEDIATA Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h	IMMEDIATA Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h	< 5 hores Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h	< 16 hores Dilluns a Divendres 7:00h a 23:00h

5.3.3 Bossa hores tècnic de sistemes

Additional als serveis descrits en els diferents apartats de la present licitació, es preveu una bossa de 400 hores anuals de personal amb perfil de tècnic de sistemes, per aquelles tasques que no hagin estat recollides en cap dels apartats anteriors, i que puguin aparèixer per necessitats imprevistes en el moment de redacció d'aquest plec, com puguin ser accions necessàries en nous espais a territori, suport a events socials patrocinats pel SEM, necessitats puntuals en qualsevol àmbit del SEM...

Per aquestes tasques, l'adjudicatari posarà a disposició del SEM, una bossa d'hores de tècnics qualificats pel total d'hores indicades, i que seran consumides sota demanda del personal autoritzat del SEM (responsable del servei o cap de tecnologia del SEM). La facturació d'aquestes hores es realitzaran a mes vençut, i única i exclusivament d'aquelles hores que hagin estat realitzades, aprovades i validades pel SEM. Qualsevol tasca realitzada que no compti amb l'aprovació prèvia i la validació posterior per part del SEM, no podrà ser facturada per l'adjudicatari.

Tots els costos derivats de la realització del servei, com puguin ser els desplaçaments, dietes... estaran inclosos en el cost hora a proposar.

En aquest sentit, l'adjudicatari realitzarà un informe per a cada de les tasques realitzades, on inclourà informació relativa a la petició:

- Dates i hores de la petició.
 - Data i hora de notificació.
 - Data i hora d'activació del servei.
 - Data i hora d'arribada a ubicació treball.
 - Hores dedicació resoldre la tasca.
- Diagnòstic i possibles causes.
- Actuacions realitzades.

- Data i hora de restauració del servei.
- Identificació dels responsables de l'actuació.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

També caldrà incloure la fulla de treball del tècnic que realitzi la tasca, la qual haurà d'estar degudament signada pel personal de SEM que en faci la validació.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

En cas que aquestes hores no es consumissin, aquestes podran ser utilitzades com a hores de dedicació en tasques a realitzar en les seus del SEM, o simplement no es facturaran.

5.3.4 Servei destrucció equipament

Com a part del servei global de manteniment dels llocs de treball del SEM, es requereix un petit servei de destrucció certificat d'equipament. Es preveu que l'adjudicatari realitzi la retirada d'equips obsolets del SEM i en faci la destrucció certificada. Es preveu que el SEM pugui requerir aquests servei 2 vegades a l'any, i es proposa una bossa que contempli la destrucció certificada de com a màxim 8.000 Kg d'equipament obsolet a l'any. L'import de servei és calcularà a import/Kg.

Aquesta retirada correspondrà a una baixa d'actius del SEM, i caldrà que l'adjudicatari garanteixi la destrucció dels equips retirats, com a mínim de tots aquells elements que puguin contenir dades, presentant el corresponent certificat de destrucció de tot l'equipament. El certificat el podrà emetre directament l'adjudicatari o una entitat reconeguda.

Per a la valoració d'aquest apartat, el licitador indicarà la seva proposta de preu/quilo, tenint en compte el valor total de la bossa, i tenint en compte que aquesta no podrà ser superior al import màxim requerit per aquest servei.

La facturació dels serveis sobre aquesta bossa, es realitzarà a mes vençut, i única i exclusivament d'aquells serveis que hagin estat realitzats, aprovats i validats pel personal autoritzat del SEM (responsable del servei o responsable de Tecnologia del SEM). Qualsevol factura que no disposi d'aprovació prèvia de la realització dels treballs i la validació posterior per part del personal autoritzat del SEM (responsable del servei o responsable de Tecnologia del SEM), no podrà ser facturada per l'adjudicatari.

5.4 Coordinació del servei

5.4.1 Descripció

Per a tots els serveis que componen la licitació, l'adjudicatari haurà de designar un coordinador de servei que actuarà de responsable de tots els serveis, i que tindrà la responsabilitat de:

- Serà l'interlocutor principal per a tots els serveis amb el personal del SEM. Pels diferents sub serveis, en casos concrets, i sempre que això porti beneficis a la consecució dels objectius dels servei, el licitador podrà proposar un responsable de sub servei diferent al coordinador de servei (per exemple pel CAU 24x7). Aquesta organització, en cap cas eximirà al coordinador del servei la responsabilitat sobre tots els serveis.
- Farà la gestió, coordinació, supervisió i seguiment de tots els aspectes tècnics i de servei associats als serveis.
- Farà la gestió, coordinació, supervisió i seguiment del personal propi assignat i dedicat als serveis.
- Serà responsable d'assignar i dimensionar els recursos humans necessaris per la correcta execució dels diferents serveis i subministrament segons requeriments.
- Serà responsable de dotar als esmentats recursos humans del material adient per a l'execució del servei (PC portàtil o fix, telèfon, etc...).
- Es responsabilitzarà i dirigirà als esmentats recursos en l'execució i consecució de les tasques i els objectius dels serveis que es marquin al llarg de la durada del contracte (priorització de tasques, metodologia d'execució del servei, seguiment, compliments d'ANS, aplicació de procediments i bones pràctiques, motivació, etc...). Caldrà que en cas de ser necessaris, interactuï amb els diferents grups resolutors/proveïdors per a la correcte consecució dels objectius.
- En cas de ser necessari cobrir vacances o altres situacions d'absència del personal que presti els diferents servei, serà el responsable de garantir la continuïtat del servei, tenint en compte que caldrà que el personal que cobreixi aquestes vacances/absències estigui correctament format, i conegui abastament l'estructura del SEM, pel que caldrà un solapament de personal de com a mínim 15 dies, o l'específic que es pugui haver requerit en cada apartat.
- Es responsabilitzarà de la correcte creació, gestió i actualització de la documentació i dels procediments necessaris pel correcte desenvolupament dels serveis. Especial menció a tots els procediments i documents relacionats amb el servei del Centre d'Atenció a l'Usuari.
- Es responsabilitzarà de garantir-ne la qualitat de les tasques i la documentació generada pel servei, amb un seguiment continuat en pro de la millora continua del servei.
- Es responsabilitzarà de la consecució dels ANS requerits o millorats de cadascun dels serveis.
- Serà el responsable de planificar, coordinar i dur a terme, de totes les mesures correctores que siguin necessàries aplicar sobre els diferents serveis.

- Serà l'encarregat de fer les propostes de millora continuada del servei i de dur-les a terme, sempre de manera consensuada amb el SEM.
- Serà responsable de vetllar perquè no es duguin a terme funcions ni tasques compartides amb algun empleat del SEM més enllà de les que formen l'objecte del contracte.
- Serà l'encarregat d'organitzar i realitzar les reunions de seguiments, així com els corresponents informes, amb els responsables del servei per part del SEM. En aquestes reunions, el coordinador del servei, entre d'altres tasques, presentarà l'evolució del servei, farà resum de l'ocorregut el mes anterior, presentarà desviacions i propostes de correccions, i tot allò que sigui necessari pel correcte seguiment i millora continuada del servei.
- Reportarà als responsables de servei del SEM, els avanços o dificultats en el mateix.
- El coordinador serà l'únic interlocutor amb el personal tècnic del SEM.
- En cas que la càrrega de treball ho permeti, participarà en tasques relacionades amb l'administració de sistemes de l'àrea TIC, o en la gestió i resolució de peticions/incidències que arribin al Help Desk.

5.4.2 Gestio del servei

Com ja s'ha indicat individualment pels diferents serveis, i per la correcta gestió dels serveis, cada licitador proposarà el model de servei que consideri més adient pels serveis objecte de la present licitació, i proposarà els òrgans de govern que consideri oportuns, tenint en compte els requeriments sol·licitats.

5.4.3 Recursos humans dedicats a la coordinació de serveis

L'adjudicatari proposarà la coordinació que cregui més adient pel servei, tenint en compte que caldrà donar, com a mínim, cobertura presencial a les instal·lacions del SEM de 40 hores setmanals, les 52 setmanes de l'any, i dins l'horari estipulat pel servei.

Els licitadors hauran de presentar els currículums detallats del personal proposat per aquest servei, de manera que el SEM pugui avaluar les seves capacitats, tenim present que es requerirà que el personal proposat disposi com a mínim, d'una enginyeria tècnica en informàtica o comunicacions, amb amplis coneixements informàtics, i que acrediti una experiència mínima de 5 anys en activitats de coordinació similars.

5.4.4 Horaris i cobertura de prestació del servei

Pel que fa als horaris del servei, es preveuen que aquests inicialment siguin de dilluns a dijous de 8:00 a 17:00, amb dues pauses de 30 i 45 minuts per esmorzar i dinar, i els divendres de 8 a 15:00h amb 30 minuts per esmorzar. Per necessitats del servei, es podrà requerir que, puntualment o de manera continuada, que algun o varis dels recursos del

servei, flexibilitzin l'horari d'entrada i/o sortida en 1 hora a l'entrada i 2 en la sortida, en tot cas, respectant la jornada setmanal prevista de 40h.

5.4.5 Eines del servei

Pel correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatari proporcionarà als recursos dedicats al servei, totes les eines que siguin necessàries pel desenvolupament diari, com puguin ser ordinadors, impressora, telèfon... o el vehicles necessaris per realitzar els desplaçaments a les seus o les bases en cas que aquests siguin necessaris.

5.4.6 Realització d'informes de seguiment d'activitat mensuals i anuals

L'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar com a mínim una reunió de seguiment mensualment, on explicarà el comportament del servei durant el mes finalitzat, i farà entrega d'un informe d'activitat on es detallaran cadascuna de les accions realitzades en el mes anterior per cadascun dels serveis, tant per les activitats correctives, preventives, així com informació relativa a la evolució del servei, els ANS... La composició de les dades de l'informe, s'aprovarà de manera conjunta amb el personal tècnic del SEM.

Anualment, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe detallant la mateixa informació comentada al paràgraf anterior, a mode de memòria tècnica global de tots els serveis realitzats al SEM.

Aquests informes, es presentaran a la reunió de seguiment mensual, i s'hauran de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

5.5 Condicions generals

Per a tots els serveis de la present licitació, els licitadors hauran de garantir el compliment de les següents condicions general:

5.5.1 Termini de posada en marxa

L'adjudicatari, incondicionalment haurà de prestar el servei com a titular del mateix a partir del 9 d'agost de 2024. Prèviament, es preveu un període per a que el nou adjudicatari faci la preparació necessària per a la pressa del servei. Aquest període s'estima serà de com a mínim un mes abans de l'inici del servei (inici el 8 de juliol de 2024), i fins a 5 setmanes addicionals a aquest mes, per les propostes que no presentin cap millora.

Per tant, la signatura del contracte estarà supeditada a la proposta que hagi fet l'adjudicatari sobre el temps necessari per la pressa del servei, tenint en compte que el servei actual finalitza el 8 d'agost de 2024, que es requereix com a mínim 1 mes previ per a la preparació del servei, i que addicionalment, en funció de la proposta realitzada per l'adjudicatari, pot haver alguna setmana addicional per aquesta preparació.

La formalització de l'inici es realitzarà mitjançant la corresponent acta d'inici de serveis, moment des del que començaran a comptar els anys del contracte.

5.5.2 Metodologies

Els adjudicataris dels serveis es comprometen a seguir la metodologia de gestió de serveis TIC ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en última versió, en la part aplicable pels diferents serveis.

Per tal de maximitzar el concepte de valor per al client, també caldrà que l'adjudicatari utilitzi la adaptació de Lean IT, com a metodologia per a l'optimització de processos.

5.5.3 Metodologia pujada a producció

El SEM té estandarditzats diferents metodologies de treball, per tal de garantir la correcta pujada a producció de nous pegats, modificacions, evolutius... Caldrà que l'adjudicatari treballi seguint aquestes metodologies, realitzant els documents pertinents, que el SEM ha desenvolupat per garantir les correctes pujades a producció. Queden englobades dins aquestes metodologies, la realització dels Request For Change (RFC), els Fase 0...

5.5.4 Definicions del servei

5.5.4.1 Assistència telefònica

Franja horària durant la qual l'adjudicatari recull informació tècnica sobre la incidència tramesa i a partir de la qual inicia actuacions pel seu diagnòstic. En aquest període contacta amb personal de SEM segons les condicions dels ANS.

5.5.4.2 Assistència in-situ

Temps màxim a partir de la recepció de la trucada i/o avís automàtic, i franja en la que l'adjudicatari disposa de recursos tècnics especialitzats en les dependències de SEM per diagnosticar i solucionar la incidència que s'ha tramés.

5.5.4.3 Assistència remota

Temps màxim a partir de la recepció de la trucada, i franja en la que l'adjudicatari, a través d'una connexió remota, inicia la comprovació i diagnòstic de la incidència que s'ha tramés.

5.5.4.4 Temps màxim de resolució

Temps màxim a partir de la recepció de la trucada, i franja en la que la incidència ha estat solucionada.

5.5.4.5 Next Business Day (NBD)

Següent dia laborable.

5.5.4.6 Business Day (BD)

Dia laborable (dilluns a divendres de 8:00h a 19:00h). Aquest es podrà ajustar als horaris individuals de cada servei.

6. Condicions d'execució

6.1 Ubicació física dels sistemes objecte del servei

El SEM presta els seus serveis, tant pel que fa als assistencials com els d'administració, des de diferents seus, on trobem personal d'administració de diferents departaments i les Centrals de Coordinació (CECOS). Actualment el SEM compte amb les següents seus:

- Seu del C/ Pablo Iglesias, 101-115 de L'Hospitalet del Llobregat.
- Seu del C/ Lleida 26 de Barcelona.
- Seu del C/ del Pagesos, 2 de Reus.
- Seu del SEM de Diagonal (c/ Albert Bastardes de Barcelona).

Respecte a aquestes seus, cal tenir present que el SEM està duent a terme el projecte de construcció de la nova seu corporativa a l'Hospitalet de Llobregat, així com un avantprojecte pel trasllat de la seu de C/Lleida, que farà variar la situació i distribució actual de seus.

Pel que fa als espais territorials estan repartits de manera proporcional a la població, els recursos a gestionar, l'espai de territori a cobrir i d'altres variables. Atès que els espais territorials sofreixen canvis de manera recurrent, la ubicació exacta de cadascun dels espais serà informat en moment de pressa del servei.

En qualsevol cas, si el SEM obrís una nova seu o nous espais a territori, o traslladés alguna de les actuals, l'adjudicatari haurà de prestar el servei en les condicions estipulades.

6.2 Aportació de mitjans

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar amb qualitat, i segons els ANS requerits o millorats, tots els subministraments i serveis objecte del contracte.

6.3 Relació laboral

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM, on l'empresa adjudicatària haurà de designar com a mínim un coordinador tècnic o responsable, que pertanyi a la seva plantilla, que serà l'interlocutor amb qui es relacionarà únicament l'entitat contractant i a qui correspondrà la direcció del servei, així com d'impartir directament les ordres i instruccions de treball a la resta de treballadors de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària es compromet en exercir de manera real, efectiva i periòdica, el poder de direcció inherent a tot empresari en relació amb els seus treballadors, assumint la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, substitucions, obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, imposició, si escau, de sancions disciplinàries i qualsevol efecte de Seguretat Social que escaigui, en

especial l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, i qualsevol altre dret i obligació que derivi de la relació contractual entre empleat i empresa.

Qualsevol canvi en el personal adscrit al servei haurà de ser notificat i justificat a SEM degudament.

6.4 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingüés coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.5 Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- "La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es comprometí al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar".

6.6 Requisits específics

Per a tots els serveis, l'adjudicatari haurà de complir amb els següents requeriments específics:

6.6.1 Recepció d'avaries i/o peticions de servei

L'adjudicatari dels diferents serveis, rebrà les notificacions d'avaries i/o sol·licituds de servei per part del personal del SEM (propri i/o subcontractat).

Com es requereix en les especificacions del present plec, l'adjudicatari del servei posarà a disposició del SEM un número de telèfon d'avís d'averies crítiques. La comunicació de peticions, d'averies i/o mal funcionament, es realitzaran de manera predeterminada mitjançant el propi servei i de les eines/canals de comunicació existents.

El licitador ha de tenir en compte que el telèfon no pot estar atès per un contestador automàtic. L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat d'aquestes formes de contacte.

6.6.2 Recollida i entrega d'equipament substituït i/o reparat

Excepte en els casos que el SEM ho indiqui explícitament, l'adjudicatari procedirà a la recollida i entrega dels equips objecte del servei en els llocs concrets que el SEM indiqui. L'accés a les dependències de les seus o espais territorials, en cada cas, serà facilitat per personal del SEM (centre coordinador, despatx, etc...).

L'adjudicatari gestionarà la retirada, si fos el cas, d'embalatges i/o altres envasos que s'hagin utilitzat durant el transport i/o altres.

No s'acceptarà l'entrega o retirada d'equipament fora de l'horari indicat de prestació del servei, excepte en els casos en que el SEM ho accepti específicament i a petició de l'adjudicatari.

6.6.3 Especificitat tècnica de l'equipament a subministrar i mantenir

Per raons òbvies de compatibilitat amb la base d'equips instal·lada dels equipaments en manteniment, l'adjudicatari, en cas de ser necessari, haurà de subministrar equipament del mateix fabricant, i pel manteniment utilitzar recanvis i/o elements originals del fabricant de l'equipament avariats en la seva totalitat.

6.6.4 Recursos humans i materials

L'adjudicatari posarà a disposició del SEM durant tot el període de vigència del contracte, els recursos humans i materials necessaris per a la millor prestació dels serveis que es demanen en aquest PPT.

6.6.5 Accés a les dependències del SEM

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al projecte. SEM facilitarà una targeta acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències necessàries. El personal de seguretat de SEM autoritzarà l'accés prèvia identificació a les seves BB.DD. El personal tècnic desplaçat a dependències del SEM, està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estància en el centre.

Caldrà que prèviament, el departament de Prevenció de Riscos Laborals de l'adjudicatari gestioni amb el departament homòleg del SEM, la tramitació de la documentació que sigui necessària en matèria de prevenció de riscos, per tal de complir amb les lleis vigents.

6.6.6 Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb el SEM durant el període de vigència del contracte.

Per part de SEM, s'assignarà un Responsable de l'expedient que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

6.6.7 Avaluació del servei

El SEM es reserva el dret d'efectuar totes les consultes que consideri necessàries per a comprovar la capacitat professional del personal tècnic assignat al servei.

6.6.8 Horari de realització de les tasques de manteniment

Com a criteri general, la realització d'activitats destinades als manteniments preventius i evolutius s'efectuaran en les franges horàries que suposin un menor impacte en l'operativa que desenvolupi el SEM. Això pot suposar, la realització d'activitats en horari nocturn, festius i/o caps de setmana. Previ a l'actuació, l'adjudicatari posarà en coneixement del SEM l'impacte i risc que pot suposar cada intervenció que es desitja portar a terme. El SEM, fixarà la franja horària i data que estima més oportuna per a portar a terme la mateixa.

En el cas del manteniment correctiu, o per aquelles tasques que s'hagin definit explícitament, aquestes es regiran pels Acords de Nivell de Servei (ANS) descrits en els apartats corresponents.

7. Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

8. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació, i per a cadascun dels lots, hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.

- Quan el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9. Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

DIRECTOR AREA SISTEMES INFORMACIO I TIC	CAP UNITAT TECNOLOGIA
Raimon Dalmau	Jordi López

RECTIFICACIÓ ANNEX 2

MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

Per presentar la proposta econòmica, caldrà regir-se pel pressupost de licitació.

Cau i manteniment lloc de treball SEM	Unitats / anys	Import Anual	Import Total
Centre d'atenció a l'usuari			
CAU 24x7 per 27.000 tiquets/any $\pm 20\%$	3	205.929,47 €	617.788,41 €
Utilització eina de Help Desk	3	25.444,80 €	76.334,40 €
Servei presencial Tècnics de Camp (4 tècnics)	3	201.466,60 €	604.399,80 €
Servei presencial Tècnic addicionals	3	50.366,65 €	151.099,95 €
Manteniment lloc de treball			
Manteniment equipaments del SEM. Bossa econòmica	3	203.816,18 €	611.448,54 €
Manteniment espais territori. Bases i espais territori	3	23.529,00 €	70.587,00 €
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	3	23.560,00 €	70.680,00 €
Servei destrucció certificat	3	2.827,20 €	8.481,60 €
Coordinador del servei	3	64.790,00 €	194.370,00 €
IMPORT			2.405.189,70 €
IMPOST (IVA 21 %)			505.089,84 €
IMPORT TOTAL			2.910.279,54 €

Així com de la composició de cadascuna de les partides.

Pel que respecte als serveis del Centre d'Atenció a l'Usuari, caldrà tenir en compte el pressupost de licitació següent:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
CAU 24x7 per 27.000 tiquets/any $\pm 20\%$	3	205.929,47 €	617.788,41 €
Utilització eina de Help Desk	3	25.444,80 €	76.334,40 €
Servei presencial Tècnics de Camp (4 tècnics)	3	201.466,60 €	604.399,80 €
Servei presencial Tècnic addicionals	3	50.366,65 €	151.099,95 €

Total 1.449.622,56 €

I on caldrà omplir el següent model:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
CAU 24x7 per 27.000 tiquets/any $\pm 20\%$	3	204.966,55 €	614.899,65 €
Utilització eina de Help Desk	3	14.400,00 €	43.200,00 €

Servei presencial Tècnics de Camp (4 tècnics)	3	192.246,09 €	576.738,27 €
Servei presencial Tècnic addicionals	3	39.668,57 €	119.005,71 €

Total 1.353.843,63 €

Pel que fa als diferents serveis que componen el servei de manteniment del lloc de treball, caldrà presentar els imports globals de cadascun dels serveis, així com la seva descomposició pels elements unitaris que componen cadascuna de les subpartides. En aquest sentit, per presentar proposta per aquests serveis caldrà tenir en compte els imports globals de licitació següents:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Manteniment equipaments del SEM. Bossa econòmica	3	203.816,18 €	611.448,54 €
Manteniment espais territori. Bases i espais territori	3	23.529,00 €	70.587,00 €
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	3	23.560,00 €	70.680,00 €
Servei destrucció certificat	3	2.827,20 €	8.481,60 €

Total 761.197,14 €

I caldrà presentar la proposta en base al model següent:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Manteniment equipaments del SEM. Bossa econòmica	3	148.616,28 €	445.848,84 €
Manteniment espais territori. Bases i espais territori	3	22.268,40 €	66.805,20 €
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	3	22.380,00 €	67.140,00 €
Servei destrucció certificat	3	1.920,00 €	5.760,00 €

Total 585.554,04€

En base als imports anteriors, caldrà fer el desglossament de cadascuna de les partides, tal com es detalla a continuació:

Pel que fa al manteniment dels equipaments del SEM, caldrà regir-se pels imports següents:

Concepte	Unitats	Import unitari mes	Import unitari Anual	Import total Anual
PC Sobretaula	900	2,85 €	34,16 €	30.745,80 €
PC Portàtil	400	9,82 €	117,80 €	47.120,00 €
Monitor fins 24"	2.800	2,16 €	25,92 €	72.564,80 €
Monitor > 24"	60	2,50 €	30,00 €	1.800,00 €

Impressora personal	50	15,12 €	181,41 €	9.070,60 €
Tablet (Samsung S4 a S8 i Apple)	190	8,74 €	104,84 €	19.919,98 €
Dock station per portàtils	200	3,75 €	45,00 €	9.000,00 €
Equip Videoconferència senzill	15	14,58 €	175,00 €	2.625,00 €
Equip Videoconferència amb barra de só integrada	8	19,17 €	230,00 €	1.840,00 €
Càmera videoconferència grupal	5	5,00 €	60,00 €	300,00 €
TV petita fins 40"	5	7,08 €	85,00 €	425,00 €
TV mitjana de 40" a 75"	24	9,17 €	110,00 €	2.640,00 €
TV grans > 75"	6	10,42 €	125,00 €	750,00 €
Projector petit	5	12,50 €	150,00 €	750,00 €
Projector mitjà	12	16,67 €	200,00 €	2.400,00 €
Projector gran	2	20,83 €	250,00 €	500,00 €
Pantalla projecció electrificades 100"	5	9,58 €	115,00 €	575,00 €
Pantalla projecció electrificades 250"	1	17,50 €	210,00 €	210,00 €
Barebone	2	12,50 €	150,00 €	300,00 €
Wireless Dongle BENQ	2	11,67 €	140,00 €	280,00 €

Total 203.816,18
€

I on caldrà omplir el model següent:

Concepte	Unitats	Import unitari mes	Import unitari Anual	Import total Anual
PC Sobretaula	900	1,69 €	20,28 €	18.252,00 €
PC Portàtil	400	9,74 €	116,88 €	46.752,00 €
Monitor fins 24"	2.800	0,99 €	11,88 €	33.264,00 €
Monitor > 24"	60	1,98 €	23,76 €	1.425,60 €
Impressora personal	50	15,00 €	180,00 €	9.000,00 €
Tablet (Samsung S4 a S8 i Apple)	190	8,50 €	102,00 €	19.380,00 €
Dock station per portàtils	200	3,54 €	42,48 €	8.496,00 €
Equip Videoconferència senzill	15	14,46 €	173,52 €	2.602,80 €
Equip Videoconferència amb barra de só integrada	8	19,12 €	229,44 €	1.835,52 €
Càmera videoconferència grupal	5	3,96 €	47,52 €	237,60 €
TV petita fins 40"	5	5,61 €	67,32 €	336,60 €
TV mitjana de 40" a 75"	24	8,54 €	102,48 €	2.459,52 €
TV grans > 75"	6	8,26 €	99,12 €	594,72 €
Projector petit	5	9,92 €	119,04 €	595,20 €
Projector mitjà	12	13,23 €	158,76 €	1.905,12 €

Projector gran	2	16,53 €	198,36 €	396,72 €
Pantalla projecció electrificades 100"	5	7,60 €	91,20 €	456,00 €
Pantalla projecció electrificades 250"	1	13,88 €	166,56 €	166,56 €
Barebone	2	9,92 €	119,04 €	238,08 €
Wireless Dongle BENQ	2	9,26 €	111,12 €	222,24 €

Total 148.616,28€

Pel que fa als serveis pel manteniment dels espais a territori, caldrà tenir en compte l'import unitari següent:

Concepte	Unitats	Import unitari mes	Import unitari Anual	Import total Anual
Servei de manteniment	55	35,65 €	427,80 €	23.529,00 €

I omplir el següent model:

Concepte	Unitats	Import unitari mes	Import unitari Anual	Import total Anual
Servei de manteniment	55	33,74 €	404,88 €	22.268,40- €

Pel que fa a la bossa de 400 hores de tècnic de sistemes, caldrà tenir en compte l'import unitari següent:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	400	58,90 €	23.560,00 €

I omplir el següent model:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Borsa 400 hores Tècnic sistemes	400	55,95 €	22.380,00 €

Pel que fa al servei de destrucció certificat, caldrà tenir en compte l'import unitari següent:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Servei destrucció certificat	8.000	0,35 €	2.827,20 €

I omplir el següent model:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Servei destrucció certificat	8.000	0,24 €	1.920,00 €

Pel que respecte als serveis del Coordinador del Servei, caldrà tenir en compte el pressupost de licitació següent:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Coordinador del servei	3	64.790,00 €	194.370,00 €

I on caldrà omplir el següent model:

Concepte	Unitats	Import unitari	Import total
Coordinador del servei	3	62.859,43 €	188.578,29 €

1. Model d'oferta criteris qualitius

Per presentar les propostes del criteris qualitius, caldrà presentar les propostes segons els models següents.

Pel que fa a la millora del termini de posada en marxa, caldrà escollir una de les opcions proposades, només si es proposa una millora dels ANS. En cas de fer una proposta, caldrà indicar quina (marcar amb una X).

	Punts	Opció escollida
Reducció de 3 setmanes	5	X
Reducció de 2 setmanes	2,5	
Reducció de 1 setmanes	1	

Barcelona a 14 de març de 2024

JOSEP BENITO MARTINEZ

Administrador Solidari

SEIDOR SOLUTIONS SL

ANNEX 4

ANNEX AL CONTRACTE DE SERVEI DE CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI, REMOT I PRESENCIAL (CAU) I SERVEI DE MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL I EQUIPAMENTS DEL SEM . EXPEDIENT 2024-20

-CONTRACTE D'ENCARREGAT DE TRACTAMENT DE DADES PERSONALS-

REUNITS

D'una part, la Sra. Anna Fontquerni i Gorchs, en qualitat de Directora de l'empresa pública **SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES, SA**, amb domicili a l'Hospitalet de Llobregat, C/ Pablo Iglesias 101-115, i NIF A-60252137, d'acord amb el nomenament de data 14 de desembre de 2022 del Consell d'Administració de SEM, SA.

D'altra part el Sr. Josep Benito Martínez, amb DNI número 33939416H en la seva condició d'apoderat de l'empresa **SEIDOR SOLUTIONS, SL** amb domicili al Carrer Pujades, 350, 08019 de Barcelona Madrid, i amb CIF B61172219, en mèrits a les dades que figuren al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Públiques (ROLECE).

Ambdues parts, en l'exercici de les funcions que els estan legalment assignades, reconeixent-se recíprocament la capacitat legal necessària per obligar-se de comú acord.

MANIFESTEN

I. Ambdues parts han signat un contracte pel servei de defensa legal, amb número d'expedient 2023-282.

II. Atès que l'execució del contracte esmentat per part de **SEIDOR SOLUTIONS, SL** comporta tractar dades personals de les quals és responsable **SEIDOR SOLUTIONS, SL** té la consideració d'encarregada del tractament, d'acord amb el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), 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 i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

III. **SEIDOR SOLUTIONS, SL** disposa de la capacitat i els recursos necessaris per tal de garantir que, en la seva qualitat d'encarregat del tractament, aplica les mesures tècniques i organitzatives apropiades per complir amb el que estableix la legislació de protecció de dades esmentada.

IV. La necessitat de signar un acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal en relació amb el contracte esmentat, en els termes que estableixen els articles 28 del RGPD i 33 de la LOPDGDD.

CLÀUSULES

Primera.- Objecte de l'encàrrec de tractament

Mitjançant aquest acord d'encàrrec s'habilita SEIDOR SOLUTIONS, SL en qualitat d'encarregada del tractament (en endavant, l'encarregat), per tractar per compte de SEM, SA responsable del tractament (en endavant, el responsable) les dades de caràcter personal necessàries per les prestacions del contracte servei de manteniment dels llocs de treball i equipaments del SEM amb número d'expedient 2024-20.

Per les característiques del servei contractat, es disposa d'accés a dades de caràcter personal considerades de nivell bàsic. En tot cas, cal mantenir la confidencialitat, durant i després de l'execució del contracte, de tota la informació a la qual es pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per a l'adjudicatari.

No està permès la descarrega massiva i manipulació d'aquestes dades personals amb cap tipus d'eina ofimàtica fora de la petició de SEM.

Concreció dels tractaments a realitzar:

El tractament consistirà en: El servei consisteix en el servei d'atenció a l'usuari, on no es requereix de l'accés concret a dades dels tractaments següents:

- RECURSOS HUMANS
- TRANSPORT SANITARI URGENT-PACIENTS 061
- TRANSPORT SANITARI NO URGENT
- QUALITAT I SOLI·LICITUDS ADMINISTRATIVES
- GESTIÓ ECONOMICA-FINANCERA I COMPTABILITAT

El servei consisteix en el servei d'atenció a l'usuari, i tot i que en principi no cal accedir a cap dada amb les que treballa el SEM, no s'exclou que per alguna gestió, optimització o revisió es pugui accedir a nivell d'un registre o dada concreta.

Concreció dels tractaments a realitzar:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Recollida | <input type="checkbox"/> Registre |
| <input type="checkbox"/> Estructuració | <input type="checkbox"/> Modificació |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservació | <input type="checkbox"/> Extracció |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consulta | <input type="checkbox"/> Comunicació per transmissió |
| <input type="checkbox"/> Difusió | <input type="checkbox"/> Interconnexió |
| <input type="checkbox"/> Acarament | <input type="checkbox"/> Limitació |

- Supressió Destrucció
 Comunicació Altres

L'entitat adjudicatària del contracte s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals pugui tenir accés durant la vigència d'aquest contracte

Segona.- Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el SEM, responsable del tractament, posa a disposició del (contractista), encarregat del tractament, la informació de les dades dels treballadors i les instal·lacions, algunes considerades d'alt nivell, com poden ser les dades de salut.

Tercera.- Durada

La vigència d'aquest encàrrec de tractament queda vinculada a la durada del contracte subscrit que s'ha identificat en aquest document.

Quarta.- Obligacions de l'encarregat

El contractista s'obliga a guardar estrictament secret de tota aquella informació a la qual tingui accés i al compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per a garantir la confidencialitat i integritat de la informació, així com al compliment de tot allò que estableix la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en relació amb les dades personals a la quals tingui accés durant la vigència d'aquest contracte.

L'encarregat i tot el seu personal s'obliguen a donar compliment a l'establert a l'article 28 del RGPD i, en particular, a:

- a) Utilitzar les dades objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec, i respectar-ne la confidencialitat i el deure de secret, fins i tot després que en finalitzi l'objecte. En aquest sentit, garantirà que les persones autoritzades per tractar dades s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de natura estatutària.
- b) Tractar les dades personals d'acord amb el que estableix la normativa vigent de protecció de dades i les instruccions del responsable, aplicant les mesures de seguretat establertes al Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades (MCPD) que corresponguin d'acord amb el nivell de risc bàsic (veure annex a aquest encàrrec).

Si l'encarregat considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.

- c) Subcontractació: (en cas que s'hagi previst la subcontractació de prestacions que compartin el tractament de dades de caràcter personal)

L'encarregat ha de comunicar aquest fet per escrit i de forma fefaent al responsable, identificant de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no hi manifesta oposició en el termini de (dies).

d) Assistir el responsable en el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD –relatius a la seguretat de les dades personals–, així com en la resposta a l'exercici de drets de les persones interessades establerts en el capítol III del RGPD –relatiu al drets dels interessats.

e) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o un altre auditor autoritzat pel responsable.

f) (Quan el dret d'informació l'hagi de donar l'encarregat)

Facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.

g) Informar el responsable, sense dilació indeguda, en qualsevol cas abans de 72 hores, i per correu electrònic a l'adreça indicada a la clàusula vuitena d'aquest encàrrec, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

h) (Suprimir / retornar al responsable) les dades personals un cop hagi finalitzat la prestació dels serveis de tractament.

Tant la supressió com la devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

i) Comunicar, en el cas d'ús de servidors, qualsevol canvi que es produeixi en relació amb la informació facilitada en la licitació.

Cinquena.- Obligacions del responsable

Correspon al responsable:

a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.

b) Supervisar el tractament i vetllar, abans i durant el mateix, perquè l'encarregat compleixi la normativa en matèria de protecció de dades.

c) Altres obligacions que li puguin aplicar, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

Sisena.- Drets del responsable

El responsable té dret a obtenir de l'encarregat tota la informació que consideri necessària relativa a les dades i els tractaments que es descriuen a la clàusula segona, així com a l'assistència per a la realització d'auditories, incloses inspeccions, de qualsevol autoritat de control o altre organisme autoritzat.

Setena.- Modificació de l'encàrrec

Qualsevol canvi en el tractament de dades previst en el present encàrrec farà necessària la seva modificació.

Vuitena.- Comunicacions i notificacions

Les comunicacions adreçades al responsable s'enviaran a:

licitaciones.cat@seidor.com

Les comunicacions adreçades al delegat de protecció de dades del SEM s'enviaran a:

dpd@ticsalutsocial.cat

En prova de conformitat, ambdues parts signen el present encàrrec, quedant un exemplar en poder de cadascuna de les parts.