

Memòria justificativa per la contractació del servei de manteniment de l'aplicació de despatx d'emergències i les seves integracions del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112 Catalunya.

Expedient Número: 112-2025-8

1. Objecte del contracte

A1. L'objecte de la licitació: és la contractació dels serveis d'operació, administració, suport, manteniment i evolució de l'aplicació de gestió d'emergències Sèneca i les seves integracions amb d'altres sistemes tecnològics del CAT112. S'inclouen també les tasques administratives i de gestió necessàries per la correcta execució del servei per tal de:

- Maximitzar la disponibilitat de l'aplicació de gestió d'emergències i les seves integracions
- Disposar d'una eina que doni resposta adequada a les necessitats funcionals dels usuaris i evolucioni d'acord amb els requeriments tant operatius com legals.

A2. Codi CPV: 72000000-5 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de software, Internet i suport.

A3. Partida pressupostaria: D/212000100/2250

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

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil, etc. quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Zona Franca (L'Hospitalet de Llobregat) i a Reus. Cada centre té instal·lats els equipaments tecnològics adients per poder atendre el cent per cent de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment. Un element fonamental de la plataforma tecnològica és l'aplicació informàtica de gestió i despatx d'emergències Sèneca. Sèneca està integrat amb d'altres sistemes TIC essencials per la gestió de les emergències com són el sistema de Telefonía, el sistema d'emmagatzematge de dades i el Sistema d'Enregistrament i consolidació de trucades. Tot el conjunt ha de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

El bon funcionament d'aquests sistemes és de vital importància donada la criticitat del servei que el CAT112 presta al ciutadà. En aquest sentit, disposar d'un servei de manteniment que garanteixi no tant sols el correcte funcionament dels sistemes, si no

que també previngui possibles avaries i en faciliti la evolució tecnològica per adaptar-se a noves necessitats és essencial.

El CAT112 no disposa dels recursos necessaris per dur a terme els serveis de suport tècnic. A més, el desenvolupador del programari té l'exclusivitat tecnològica per mantenir el sistema i evolucionar-los amb les seves integracions; tampoc no existeix a data d'avui previsió ni possibilitat de tenir-los directament. Així doncs, és absolutament imprescindible realitzar-ne la contractació.

El serveis a contractar garanteixen el manteniment i el bon estat dels sistemes tecnològics essencials del CAT112 de manera contínua el que fa que la seva contractació hagi de ser necessàriament recurrent.

3. Característiques principals de la contractació:

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació, es considera adient tramitar la licitació mitjançant el procediment negociat sense publicitat, per exclusivitat tecnològica. D'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes de sector públic, en l'article 168, lletra a) apartat 2n., atès que:

- Actualment el CAT112 ja disposa de les llicències del programari de gestió d'emergències Seneca. Per garantir el servei d'atenció de les emergències és necessari que aquest programari, Seneca, tingui un manteniment adient i la possibilitat d'evolucionar d'acord amb les necessitats del servei del CAT112.
- Tal com detalla Telefonica mitjançant certificat (s'adjunta al present informe), actualment aquesta és propietària del programari Seneca, és proveïdor únic i exclusiu a Espanya per als serveis d'instal·lació, configuració, integració amb la resta de sistemes i subsistemes, del manteniment i serveis de suport i post-implantació.

Per altra banda, inicialment és licitava de manera negociada molts altres serveis de manteniment de certs subsistemes integrats amb Seneca. Durant els últims anys, s'han dut a terme canvis substancials en l'arquitectura del sistema TIC que permeten realitzar les contractacions del seu manteniment de manera separada mitjançant licitacions obertes.

A data d'avui, tal i com s'explica en el punt 5, la divisió de la licitació de manteniment de Séneca posaria en risc el servei d'atenció a les emergències. Així doncs, considerant els fets exposats es proposa licitar de forma negociada sense publicitat aquest servei.

4. Termini del contracte

Duració del contracte: 2 anys

Termini del contracte: La prestació dels serveis previstos en aquest plec tindrà una durada de dos anys: 01/01/2025 al 31/12/2026

Pròrroga/pròrroques: NO

Modificacions previstes: SI

Modificacions:

Es contemplen les següents modificacions:

- Increment superior al 10% de les previsions de volumetria mensual prevista. Durant el mes de desembre es tanquen les previsions de volumetria de trucades previstes per mesos de l'any següent, en el cas que la volumetria real superi la previsió en més d'un 10% serà necessari activar les modificacions per tal d'ampliar posicions de sala i garantir una correcta resposta i qualitat del servei.
- Increment de les posicions de sala al nou edifici de Zona Franca respecte l'antiga localització derivades de la possibilitat de tenir una millor cobertura atès un major dimensionament de sala en aquesta nova localització.
- Ampliació de les funcionalitats de Séneca que requereixin a la vegada una ampliació en el manteniment com per exemple la incorporació a Séneca de nous canals d'entrada per la notificació d'emergències: videoconferència, missatgeria de text, o canals similars.
- Canvis en la normativa estatal o europea amb afectació directa en l'abast del servei del CAT112 en termes d'accessibilitats i nous canals d'entrada per la notificació d'emergències.

5. Divisió en lots o justificació de la no divisió en lots

El programari de gestió d'emergències Séneca i les seves integracions formen un conjunt unitari. El manteniment preventiu, correctiu i evolutiu objecte d'aquesta contractació són d'acord amb el document d'exclusivitat adjunt, exclusius de l'empresa Telefònica.

Els manteniments inclosos en el servei estan íntimament lligats, ja que de vegades per solucionar una incidència (manteniment correctiu) pot ser necessari realitzar un evolutiu de programari. També les accions de manteniment preventiu reverteixen en el correctiu i fins i tot pot existir la necessitat de realitzar un evolutiu per implementar un preventiu. Així doncs, la realització independent de les diverses prestacions del contracte dificultarien la correcta execució des del punt de vista tècnic i podrien posar en risc la disponibilitat de Séneca amb el consegüent deteriorament en el servei de gestió de les emergències. Per tant, d'acord amb l'article 99.3.b de la LCSP es proposa la no divisió en lots de la licitació.

6. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: justificació del seu càlcul

L'article 100.2 de la *Llei 9/2017* determina que l'import de licitació s'ha d'adequar als preus de mercat. Per establir l'import de licitació s'ha pres com a referència el cost del servei els anys 2023 i 2024 (exp.: 112-2023-1).

L'import adjudicat en l'expedient anterior s'ha incrementat en un 20% tenint en compte:

- Evolució interanual de l'IPC
- Es sol·licita una bossa d'hores més ampla tenint en compte que caldrà cobrir el trasllat de l'edifici de Zona Franca al nou edifici del SEM.

Valor estimat de contracte (VEC)

Valor estimat del contracte (VEC)	euros
Pressupost base de licitació	
2025	543.691,20€
2026	543.691,20€
Pròrrogues	0€
Modificacions	
Modificacions 2025	108.738,24€
Modificacions 2026	108.738,24€
Total VEC:	1.304.858,88 €
IVA	274.020,36 €
Import total (IVA inclòs):	1.578.879,24 €

Pressupost base de licitació

Import base de licitació	euros
Costos directes	
2025	353.399,28 €
2026	353.399,28 €
Costos indirectes	
2025	135.922,80 €
2026	135.922,80 €
Altres despeses eventuais	0, 00 €
Benefici industrial	
2025	54.369,12 €
2026	54.369,12 €
Total pressupost base de licitació:	1.087.382,40 €
IVA	228.350,30 €
Import total (IVA inclòs):	1.315.732,70 €

7. Classificació i criteris de solvència tècnica o professional i econòmica i financera.

7.1 Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles (2021, 2022 i 2023).

Requisit mínim: En relació al millor exercici dins dels 3 darrers anys disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats empresarials ha de ser igual o superior a 1,5 vegades l'anualitat mitjana del pressupost del contracte (815.536,80 euros).

Forma d'acreditació: Comptes anuals aprovats i dipositats al registre mercantil, si l'empresari està inscrit en aquell registre i, en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en el qual ha d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el registre mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel registre mercantil o en cas de no estar obligats podran acreditar la solvència amb una declaració indicant el volum de negocis global de l'empresa en cada anualitat.

7.2 Solvència tècnica

Haver executat en els darrers tres anys (2023, 2022 i 2021) **treballs realitzats d'igual o similar naturalesa** que els que constitueixen l'objecte del contracte. S'entendrà com a treballs de naturalesa similar, també, aquells que comparteixin CPV d'acord amb l'article 90.1.a de la LCSP

Forma d'acreditació: Els treballs efectuats s'acreditaran mitjançant la presentació de certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedat per aquest o, si manca aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació. Els certificats inclouran la descripció del treball, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.

La solvència s'ha d'acreditar inicialment amb el document de declaració responsable corresponent, estant només obligada a aportar la documentació justificativa requerida, l'empresa adjudicatària quan així se'ls comuniqui.

7.3 Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte:

L'equip tècnic assignat al projecte haurà d'estar format per diferents especialistes en cadascun dels sistemes. Els tècnics que donaran el servei hauran de tenir un perfil que garanteixi la qualitat en el servei i compleixi amb l'experiència mínima contrastada en:

- Sèneca pel que fa a desenvolupament, implantació i post implantació.
- BDD i estructura de BDD de Séneca.

- Implantació, manteniment, gestió i configuració de BDD oracle.
- Tots els sistemes integrats amb Séneca com per exemple: Telefonía Genesys, eCALL, AML, SeQTaxi.
- Datawarehouse.
- Sistemes d'informació geogràfic ESRI

S'inclou en el servei totes les llicències, el manteniment (correctiu, preventiu, evolutiu), la gestió i administració en els entorns productius, pre productius, de formació i explotació als centres de Reus i Zona Franca de:

- Séneca (manteniment i llicències).
- Bases de dades de Séneca.
- Mòduls d'informes, TAVIS (i la seva integració amb EACAT), TMON, My112, 112 Accessible, AML (manteniment i llicències).
- Servidors d'aplicacions.
- Sistema d'integració amb Telefonía. (manteniment i llicències).
- Sistema GIS. (manteniment i llicències).
- Sistema de mòdems per a SECUTAXI i sords (incloent MOXXA).
- integracions amb sistemes GIS externs i BUS.
- Passarel·la de comunicacions amb CME per ViDo i d'altres col·lectius.
- Integració amb sistema corporatiu d'enviament d'SMS.
- Sistema de recepció d'alertes de trànsit eCALL. S'inclou en el servei les llicències i serveis professionals per l'upgrade a eCALL v2.
- Sistema avançat de localització (AML)
- Sistema d'extracció i carrega de dades al Datawarehouse (DWH).
- Bases de dades del DWH.

Forma d'acreditació: Declaració responsable conforme el equip designat garanteix la qualitat del servei.

8. Criteris de valoració

Els criteris d'adjudicació seran valorables automàticament en la seva totalitat, tenint en compte que el 100% Oferta econòmica.

Donat que el manteniment i evolució l'ha de realitzar per exclusivitat tecnològica el propietari de l'aplicació de gestió d'emergències, **es considera un únic criteri de valoració econòmic.**

Oferta econòmica màxim 100 punts: Els licitadors oferiran un preu global per a la prestació del servei, el qual no podrà superar el preu màxim de licitació, en la forma que s'estableixi en aquests plecs.

Caldrà desglossar el preu entre manteniment i la resta de serveis sol·licitats i el preu per la bossa d'hores acordades.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent en aplicació de la Directriu 1/2020, de 24 de Juliol, de la Direcció General de Contractació.

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

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta millor

O_v = Oferta a valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació 1

Les ofertes hauran de descriure amb detall com l'empresa donarà resposta a cadascun dels punts descrits al plec de prescripcions tècniques per tal de poder verificar el compliment dels requisits mínims establerts a modo informatiu dels següents requeriments:

- Descripció detallada del servei ofert.
- Processos i metodologia del servei.
- Proposta de pla de manteniment preventiu.
- Model organitzatiu i gestió del servei.
- Preu del servei desglossat per partides.

El no compliment de qualsevol dels requeriments demanats en el plec suposa la desqualificació de la proposta ja que aquesta no donarà el servei adequat al CAT112.

La metodologia de treball, la coordinació, els processos, etc. s'han d'adaptar totalment al CAT112 i als estàndards de qualitat, continuïtat i protecció de dades, establerts en el servei d'emergències.

9. Normativa de prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

10. Acord de confidencialitat i compliment de la normativa de protecció de dades

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a espais, serveis, instal·lacions o suports que continguin dades de caràcter personal responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de les seves entitats dependents, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE, ostentant la condició d'encarregat de tractament.

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat.

11. Facturació

La facturació haurà de ser mensual, a mes vençut. S'entregarà juntament a l'informe mensual del servei realitzat i es validarà en una reunió a tal efecte.

Les factures es desglossaran en els següents conceptes i imports:

1. Manteniment, gestió del servei i formació. (tots els mesos per un import corresponent a la dotzena part de l'import anual dels serveis)
2. Bossa d'hores: es facturaran les executades durant el període de facturació (mes en curs).

Les hores no executades durant la vigència del contracte no es facturaran.

En cas d'incórrer en penalitzacions, els imports de les penalitzacions es descomptaran en la factura del mes corresponent.

12. Penalitzacions

CAT112 tindrà dret a aplicar les següents penalitats econòmiques en cas d'incompliment del nivell de servei segons hi hagi incompliments en els temps establerts per a:

12.1. Incidències amb afectació directa en la gestió de les emergències

Definides en el punt 4.1.3.2. del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT):

- **Incidència Crítica:**

En cas de incompliment del ANS, s'executarà una penalització del 15 % del import mensual del servei de manteniment (punt 10.1) per a cada incompliment.

- **Incidència Greu:**

En aquest cas, d'incompliment de l'ANS comportarà una penalització del 10 % del import mensual del servei de manteniment (punt 10.1) per a cada incompliment.

- **Incidència Lleu:**

En cas d'incompliment de l'ANS, es podrà executar una penalització del 5 % del import mensual del servei de manteniment (punt 10.1) per a cada incompliment.

El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 10 % del preu del contracte.

12.2. Incidències sense afectació directa en la gestió de les emergències

12.2.1. Incidències amb evolutiu de Seneca

S'aplicarà una penalització del 5% de l'import de facturació ordinari mensual si la incidència no es resol en la entrega de l'evolutiu sèneca on està previst, més un 5% de l'import de facturació ordinari mensual per a cada entrega que no inclogui la solució.

12.2.2. Altres incidències

S'aplicarà una penalització de l'1% de l'import facturació ordinari mensual si hi ha un retard en el període (5 dies) que l'adjudicatari té per solucionar la incidència o per presentar calendari per la resolució més un 0,2% de l'import de facturació ordinari mensual addicional per cada setmana de retard en l'entrega de la solució o calendari.

Si no s'ha pogut solucionar la incidència en 5 dies i s'ha presentat calendari de resolució i aquest no s'acompleix, s'aplicarà una penalització de l'1% de l'import facturació ordinari mensual més un 0,2% de l'import de facturació ordinari mensual addicional per cada setmana de retard en l'entrega de la solució.

12.3. Sol·licituds

12.3.1. Sol·licituds que requereixen d'un evolutiu Seneca

S'aplicarà una penalització del 5% de l'import de facturació ordinari mensual no es dona resposta a la sol·licitud en l'entrega de l'evolutiu de sèneca on està previst, més un 5% de l'import de facturació ordinari mensual per a cada entrega que no inclogui la solució.

12.3.2. Altres sol·licituds

S'aplicarà una penalització de l'1% de l'import facturació ordinari mensual si hi ha un retard en el període (10 dies) que l'adjudicatari té per donar resposta a la sol·licitud o per presentar calendari de resolució més un 0,2% de l'import de facturació ordinari mensual addicional per cada setmana de retard en l'entrega de la solució.

Si no és possible solucionar la incidència en 10 dies i s'ha presentat calendari de resolució i aquest no s'acompleix, s'aplicarà una penalització de l'1% de l'import facturació ordinari mensual més un 0,2% de l'import de facturació ordinari mensual addicional per cada setmana de retard en l'entrega de la solució

12.4. Pèrdua de dades

Es penalitzarà fins un 10% de l'import de facturació ordinari mensual si es produeix una pèrdua total o parcial de dades del servei d'emergències atribuïble a l'empresa adjudicatària. S'entenen com a dades tant les informàtiques com els enregistraments de veu.

12.5. Entrega d'informes

Es penalitzarà amb un 2% de de facturació ordinari mensual per cada mes de retard en l'entrega dels informes i plans detallats en aquest plec.

12.6. Taula resum de penalitzacions

	TIPUS	SOLUCIÓ O CALENDARI		SOLUCIÓ	
		NO COMPLIMENT	RETARD	NO COMPLIMENT	RETARD
			INCREMENT PENALITZACIÓ / PERÍODE		INCREMENT PENALITZACIÓ / PERÍODE
INCIDÈNCIES	EVOLUTIUS SNK	5%	5%	5%	5%
	ALTRES	1%	0,20%	1%	0,20%
SOL·LICITUDS	EVOLUTIUS SNK	5%	5%	5%	5%
	ALTRES	1%	0,20%	1%	0,20%

12.7. Import màxim de penalitzacions

El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 20 % de l'import d'adjudicació del contracte.

Signat electrònicament

Jordi González Freginé
Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació.