



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL
SERVEI DE MEDIADOR D'ASSEGURANCES DEL CENTRE DE
TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ**

Expedient núm.: CTTI/2025-27

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI) requereix la prestació professional de mediadors d'assegurances pel servei d'assessorament i mediació d'assegurances, suport en la licitació de les entitats asseguradores, per a la gestió de les pòlisses d'assegurances, així com, per a l'assistència especialitzada en la tramitació de sinistres.

L'objecte del present plec és la contractació per part del CTTI, com a prenedor, del servei de mediador d'assegurances, concretant les funcions generals que corresponen a aquests professionals segons el Reial Decret Llei 3/2020 de 4 de febrer de 2020 de mesures urgents pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit de la contractació pública en determinats sectors d'assegurances privades, de plans i fons de pensions, de l'àmbit tributari i de litigis fiscals, que deroga la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació d'assegurances i reassegurances privades, consisteix en:

- A. L'assistència al prenedor de l'assegurança, a l'assegurat i al beneficiari pels sinistres corresponents a les pòlisses d'assegurances subscrites des de la data de formalització del contracte i durant la vigència del mateix, amb possibilitat de prorrogar fins a 48 mesos amb períodes parcials de 12 mesos.
- B. L'assistència al prenedor de l'assegurança, a l'assegurat i al beneficiari pels sinistres corresponents a les pòlisses d'assegurances subscrites pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya fins a la data de formalització del contracte i que segueixin obertes a l'inici del contracte objecte de la present licitació.
- C. La prestació al prenedor de l'assegurança dels serveis de mediació, assessorament preparatori per a la licitació i formalització dels nous contractes d'assegurances privades, així com l'assistència al prenedor de l'assegurança, a l'assegurat i al beneficiari de les pòlisses d'assegurances subscrites pel CTTI, pels suplementos d'altres i baixes i pels sinistres produïts des de la data de formalització del contracte i successives pròrrogues en el seu cas.
- D. Facilitar al CTTI informació del mercat assegurador.
- E. Participació i suport tècnic en les Comissions i Sessions de treball que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

Les pòlisses que actualment són necessàries per al CTTI es detallen a continuació.

- Danys Materials
- Responsabilitat Civil
- Responsabilitat d'Administradors
- Vida
- Accidents
- Vehicles

2. SERVEIS A PRESTAR EN L'ÀMBIT DE LA CONTRACTACIÓ

A més del què preveu la clàusula primera d'aquest plec, l'adjudicatari realitzarà, sota el control del CTTI, els serveis següents:

a) Col·laborar en l'avaluació de les necessitats d'assegurances del CTTI, detallades en el punt anterior.

b) Investigar i analitzar de manera permanent les diferents alternatives del mercat assegurador, i mantenir-ne informada el CTTI.

c) Assessorar contínuament, mitjançant tècnics especialitzats, sobre el seguiment i l'anàlisi de riscos, amb l'objecte d'aconseguir millores en les condicions tècniques i econòmiques contractades.

d) Prestació al prenedor de l'assegurança de l'assessorament preparatori per a la formalització dels contractes d'assegurances que pugui subscriure el CTTI, tenint en compte la disponibilitat del mercat assegurador i els diferents plantejaments asseguradors que puguin proposar-se identificant les cobertures, garanties, franquícies i l'estimació de cost màxim de prima.

e) En relació amb els suplementes d'altres i baixes de les pòlisses, es requeriran les tasques següents:

- Facilitar mensualment al CTTI el detall de la relació de suplementes d'altres i baixes haguts, amb els seus costos.
- Facilitar, degudament revisats, els certificats d'assegurances, els suplementes d'altres i baixes i els apèndixs, dins dels 2 dies següents al dia en el qual el CTTI els hi hagi sol·licitat.
- Facilitar els costos de renovació i de regularització de les pòlisses d'assegurances (costos dels suplementes d'altres i baixes haguts durant l'any).

f) Participació i suport tècnic en les Comissions i Sessions de treball, que dirigeix el CTTI:

Sessions de Contractació Ordinàries

Periodicitat: Mensual

Participants: Mediator/adjudicatari i CTTI

Objecte: Verificació mensual del servei que presta el mediator (mitjançant col·laboració estreta amb l'equip que l'adjudicatari destina a aquest servei).

Tasques a càrrec del mediator/adjudicatari: Lliurament de la documentació següent (per avançar electrònicament abans de cada sessió, sempre que sigui possible):

1. Relació mensual de suplementos (alta/baixa/modificació) sol·licitats, pendents i finalitzats. En definitiva control mensual de moviments, i control acumulat de suplementos.
2. Detall dels riscos coberts: Estat/situació de l'objecte assegurat a dia 1 de cada mes: relacions, quadres informatius, presentacions informàtiques (o qualssevol altre element/arxiu adient) que permetin determinar l'abast exacte de les persones i/o béns assegurats pel CTTI.
3. Seguiment dels expedients, albarans validats i factures electròniques.
4. Prospecció de mercat: Informes de benchmarking, novetats asseguradores, susceptibles de suplement o quan no de nova licitació, avançament de nous riscos, i les consegüents cobertures, tendències, entre d'altres.

Sessions de Contractació de Tancament d'Exercici i Preparatòria de la Renovació/Pròrroga dels contractes d'assegurances

Periodicitat: Semestral (octubre i gener)

Participants: Mediator/adjudicatari i CTTI

Objecte: Dur a terme el tancament de l'exercici en relació amb el qual presta servei el mediator i facilitar el suport necessari per garantir la renovació de l'assegurança.

Tasques a càrrec del mediator/adjudicatari :

1. Conèixer les primes per avançat, prioritàriament al mes d'octubre, als efectes de poder endegar els tràmits per a la renovació de les cobertures d'assegurances.
2. Lliurar l'informe de regularització anual susceptibles de moviments significatius al llarg de l'any, i que conté totes les modificacions acumulades a 31/12) amb proposta de prima de renovació (excepte per a les cobertures que siguin satisfetes amb primes de dipòsit).

3. Lliurar l'informe de participació en beneficis, si s'escau. Es facilitarà en un termini màxim de 3 mesos a partir de la finalització de cada exercici, individualitzat per sinistres i amb el número de referència del CTTI per a la seva correcta identificació. Es verificaran i quadraran tots els registres en referència a la càrrega sinistral facilitats per l'assegurador. S'informaran i es justificaran totes les diferències existents entre les dades aportades per aquest i els registres interns del mediador/adjudicatari.
4. Lliurament de certificats anuals de renovació de cobertures amb la màxima antelació (i/o coneixement de primes individualitzades), entre l'1 i el 15 de desembre, respecte de l'objecte assegurat fins aquestes dates. Els certificats es lliuraran en format digital.

Sessió de Contractació Extraordinària amb l'Assegurador

Periodicitat: Es convocarà quan es consideri necessari però sempre com a mínim una sessió anual durant el primer trimestre de l'any.

Participants: Assegurador, Mediador/adjudicatari i CTTI.

Objecte: Tractament de noves cobertures per a noves situacions de risc detectades.

Tasques a càrrec del mediador/adjudicatari:

1. Instar a l'assegurador per tal d'aconseguir solucions de cobertura a les noves situacions de risc detectades.
2. Lliurar informe que contingui l'estudi del nou risc i les possibles solucions a la seva cobertura.

Amb una antelació de 3 dies per a les Sessions Ordinàries i d'una setmana per a les Sessions de Tancament d'Exercici i Extraordinàries amb l'Assegurador, es lliurarà per part del mediador/adjudicatari l'ordre del dia amb la relació d'assumptes a tractar i la documentació que s'escaigui. Una vegada celebrada la reunió es lliurarà, en el termini màxim de 3 dies, la corresponent acta que deixarà constància del desenvolupament d'aquella i haurà de ser signada pels assistents.

g) Per a una millor gestió de la contractació, es podrà sol·licitar l'emissió d'informes, com per exemple:

- Informe d'estat/situació de l'objecte assegurat: relacions, quadres informatius, presentacions informàtiques que permetin determinar l'abast exacte de les persones i/o béns assegurats pel CTTI.
- Informes de prospecció de mercat, i d'assessorament i informació sobre novetats asseguradores, nous riscos, i propostes de conseqüents cobertures.

h) Donar el suport necessari per garantir la renovació de l'assegurança, amb les màximes garanties, i per satisfer les primes dins del primer mes. El

mediador/adjudicatari vetllarà perquè l'entitat asseguradora realitzi les tasques de caire administratiu/contractual en el més breu termini:

- Liquidació de prima.
- La diligent càrrega/emissió de factura electrònica.
- En el cas de les primes subjectes a recàrrecs del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), coadjuvar perquè l'asseguradora realitzi la càrrega de la factura electrònica de forma immediata als efectes que el CTTI pugui tramitar i realitzar el pagament abans del 31 de gener, i en cas contrari lliuri els justificants oportuns exonerant de tota culpa al CTTI davant del CCS, en el supòsit d'ocurrència d'un risc consorciabile.

i) El mediador/adjudicatari vetllarà per tal de garantir l'accés a les aplicacions informàtiques de les entitats asseguradores, relacionades amb la gestió de les cobertures del CTTI.

j) Obligació de facturar electrònicament la contraprestació corresponent als seus serveis de mediació amb la periodicitat que es determini.

3. SERVEIS A PRESTAR EN L'ÀMBIT DE LA GESTIÓ DE SINISTRES

Supervisar la sinistralitat declarada, assegurada i no assegurada a les pòlisses d'assegurances subscrites pel CTTI, d'acord amb les tasques següents:

- a) Rebre els comunicats de sinistres per mitjà de correu electrònic i comunicar-los, immediatament, a l'entitat asseguradora.
- b) Obtenir la informació necessària per l'adequada tramitació dels sinistres, i advertir de l'eventual necessitat d'incorporar la documentació adient.
- c) Facilitar al CTTI, i mantenir actualitzada diàriament, la informació següent:
 - número de referència del sinistre obert per l'entitat asseguradora;
 - provisió tècnica actualitzada;
 - nom i cognoms del/dels pèrit/perits, si fos el cas que intervinguessin en la tramitació del sinistre;
 - acceptació o rebuig del sinistre per part de l'assegurador. En cas de rebuig, es facilitarà un informe al CTTI per part del mediador en el qual es farà una valoració del mateix tenint, en compte les cobertures establertes en la pòlissa d'assegurances;
 - imports liquidats i documentació acreditativa dels mateixos;
 - suport tècnic per part de professionals especialitzats en la temàtica de cada una de les pòlisses i experts en la valoració de danys, per a tots els sinistres on el CTTI ho sol·liciti i, en qualsevol cas en la sinistralitat especialment greu per raó de la quantia o la matèria;
 - facilitar la valoració de la indemnització proposada per l'assegurador;
 - altres tasques específiques.

A més de totes les tasques anteriors, l'adjudicatari haurà de realitzar les següents:

Pòlissa de Responsabilitat Patrimonial i Civil

- Presentació d'informes de càlcul d'indemnitzacions conforme barem de trànsit.
- Presentació de quadre amb la relació de sinistres pagats, tancats i pendants, amb una periodicitat trimestral.
- Presentació d'informes de les provisions asseguradores actualitzades (semestral) i introducció al TDS.

Pòlissa d'Accidents

- Tramesa dels informes pericials de valoració de les seqüeles que fonamenten les indemnitzacions proposades per l'assegurador.
- Presentació d'una nota valorativa de les propostes de l'assegurador.

Pòlissa de Vida:

- Tramesa dels informes pericials de valoració de les seqüeles que fonamenten les indemnitzacions proposades per l'assegurador.
- Presentació d'una nota valorativa de les propostes de l'assegurador.

Pòlissa de Tot Risc de Danys Materials:

- Tramesa dels informes pericials en què l'asseguradora fonamenta les propostes d'indemnització.
- Presentació d'una nota valorativa de les indemnitzacions proposades.

Pòlissa de Vehicles:

- Tramesa dels informes pericials amb la indemnització proposada per l'assegurador.
- Presentació d'una nota valorativa de la dita proposta, amb el càlcul d'indemnitzacions per danys personals conforme barem de trànsit i per danys materials conforme als convenis i normativa aplicables.

El mediador haurà d'introduir les dades esmentades a l'aplicació de tramitació de sinistres que es faciliti al CTTI.

- d) En cas de rebuig del sinistre per part de l'assegurador, el mediador facilitarà preceptivament al CTTI un informe que contingui la seva valoració al respecte, amb cita i anàlisi de les cobertures i exclusions previstes en el Plec de Prescripcions Tècniques i en la normativa vigent.
- e) Participació i suport tècnic en les Comissions de Sinistres i Sessions de Treball següents, que dirigeix el CTTI:

Comissió de Seguiment de Sinistres Pendants

Periodicitat: Mensual

Participants: Mediador/adjudicatari i CTTI

Objecte: Consta de dues parts:

- o Primera: La revisió individual de cada un dels sinistres comunicats a l'assegurador el mes anterior per tal de verificar la idoneïtat de la informació facilitada i reclamar la que manqui amb l'objectiu d'agilitzar la seva tramitació.
- o Segona: La revisió de tota la sinistralitat pendent per tal de tenir cura que el flux i reflux d'informació entre l'entitat asseguradora i el CTTI sigui el més acurat possible amb l'objectiu de reduir el nombre de sinistres pendants agilitant la seva tramitació i liquidació.
- o Tercera: Actualització de provisions.
- o Quarta: Control del termini de pagaments.

Comissió de Sinistres Problemàtics:

Periodicitat: Trimestral

Participants: Assegurador, Mediador/adjudicatari i CTTI.

Objecte: Tractar els sinistres on l'assegurador ha manifestat per escrit la manca parcial o total de cobertura i el CTTI no està d'acord amb els motius de rebuig. També es tractaran sinistres que per la seva naturalesa mereixen especial atenció i cura (alt import reclamat, pluralitat de perjudicats, sinistres repetitius...).

Sessions de Treball Extraordinàries que se'ls convoqui

Amb caràcter previ a la celebració de les Comissions i Sessions de Treball de Contractació i de Sinistres, i amb una antelació de 3 dies per a les Comissions de Sinistres Pendants i d'una setmana per a les Comissions de Sinistres Problemàtics, el mediador/adjudicatari lliurarà l'ordre del dia amb la relació d'assumptes a tractar i la documentació annexa relativa a les provisions i els pagaments. Una vegada celebrada la reunió es lliurarà, en el termini màxim de 3 dies, la corresponent acta que deixarà constància del desenvolupament d'aquella i haurà de ser signada pels assistents.

- f) En situacions d'urgència, el mediador/adjudicatari facilitarà el servei de missatgeria.

4. SEGUIMENT DEL MERCAT ASSEGURADOR

Investigar, analitzar i proposar de manera permanent les diferents alternatives del mercat assegurador, i mantenir-ne informat al CTTI.

Com a mínim disposar dels següents informes de situació de mercat i qualsevol altre que es sol·liciti:

- **Informe anual** comparatiu de les tendències del mercat assegurador amb les pòlisses intermediades, i on es doni opinió sobre taxes, riscos i garanties similars. Així com, de l'adequació de les cobertures d'assegurances en relació a la sinistralitat ocorreguda.
- **Informació semestral** amb l'evolució de la sinistralitat. Confeccionar informes periòdics (semestrals) que reflecteixin el nombre, valor i causa dels sinistres no coberts pels contractes d'assegurances subscrits.
- **Informació trimestral** amb el detall i costos dels suplementes d'altres i baixes haguts en cada una de les pòlisses intermediades i aportar solucions asseguradores al respecte.

5. EXCLUSIVITAT

Durant la vigència del contracte l'adjudicatari tindrà l'exclusivitat en la mediació de tots els contractes d'assegurances subscrits pel CTTI.

6. PERCEPCIÓ DE COMISSIONS

Els mediadors adjudicataris no podran percebre de les entitats asseguradores, sota cap concepte, comissions ni imports assimilats per actuacions integrades a l'objecte d'aquest contracte.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

7.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.

- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indar objectiu definit.

7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los com a mínim trimestralment amb el detall i format que requereixi el CTTI.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

7.3 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

7.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

Detall dels Acords de Nivell de Servei

NOM	DESCRIPCIÓ	A PARTIR DE QUAN APLICA	PERIODICITAT	GRAVETAT	PENALITZACIÓ
Endarreriment en la presentació dels preus de les renovacions al mes d'octubre	Penalització a aplicar una vegada si l'informe es lliura amb retard	90 dies des del dia 31 d'octubre.	Anual	GREU	6%
Endarreriment en el lliurament de la documentació mensual de la sessió de contractació ordinària	Penalització a aplicar una vegada si l'informe es lliura amb retard	7 dies des de la trobada mensual	Mensual	LLEU	3%
Endarreriment en la presentació l'informe de les dades de participació en beneficis	Penalització a aplicar una vegada si l'informe es lliura amb retard	9 mesos des de la finalització del contracte	Contractual	GREU	6%
Informes de situació de mercat trimestral, semestral, trimestral	Penalització a aplicar una vegada si l'informe es lliura amb retard	90 dies des de la petició de l'informe	Anual	LLEU	3%

Endarreriment en el lliurament de la informació relativa a sinistres	Penalització a aplicar una vegada si l'informe es lliura amb retard	15 dies des de la petició de l'informe	Mensual	LLEU	3%
--	---	--	---------	------	----