



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

MANTENIMENT DELS SISTEMES DE VEU DEL CAT112

1. Dades que identifiquen l'expedient:

- 1.1. Objecte del contracte: la contractació dels serveis de suport i manteniment dels sistemes de veu del CAT112: centraletes de telefonia, gravadors i cabines d'emmagatzematge de trucades.
- 1.2. Codi CPV: 72590000-7 Serveis informàtics professionals
- 1.3. 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 d'Urgència 112 de Catalunya (en endavant 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. La plataforma tecnològica ha de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

Els sistemes de veu del CAT112 són les centraletes de telefonia, el sistema d'enregistrament i les cabines d'emmagatzematge de trucades. Aquests sistemes són vitals per a l'atenció a les emergències de Catalunya ja que conformen el principal canal de comunicació amb el servei d'emergència i enregistren la interacció del ciutadà amb el 112. Disposar d'un bon suport i manteniment és essencial per maximitzar la disponibilitat del servei.

Les necessitats del servei fan que s'hagi de donar de continuada (24 x 7) per a l'atenció a les possibles incidències que afecten a la operativa habitual. És per això que la seva contractació hagi de ser necessàriament recurrent.

Actualment el CAT112 no disposa dels recursos humans necessaris per dur a terme el servei; tampoc no existeix a data d'avui previsió de tenir-los. Així doncs, és absolutament imprescindible realitzar-ne la contractació de manera continuada.

La finalitat de la contractació és garantir el bon funcionament de les sales operatives pel que fa als sistemes informàtics en general.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

3. Característiques principals de la contractació:

El servei de suport i manteniment s'haurà de prestar als centres 112 de Reus i Zona Franca de manera remota o presencial si així és requerit. S'inclouen en la contractació tots els nivells de manteniment 1 a 3 o 1 a 4 en funció del sistema, i totes les tipologies: correctiu, evolutiu i preventiu. S'inclouen també com a mínim dos actualitzacions de versions "major" durant la vigència del contracte.

** Tota actuació davant d'una incidència seguirà els protocols establerts l'estàndard ISO 22301 del CAT112 i els circuits de notificació definits.*

4. Termini del contracte

Duració del contracte: 4 anys.

Termini del contracte: De l'1 de juliol de 2025 al 31 de desembre de 2028

Pròrroga/pròrroques: NO

Modificacions:

Atès que el servei contractat per cada lot guarden relació entre si, en el cas de necessitar modificació, aquesta s'aplicaria als 3 lots.

Els motius que poden donar lloc a una modificació contractual de la present licitació es detallen a continuació:

- Augment en la previsió de la volumetria de trucades pel període que ocupa el present contracte
- Ampliació del nombre de posicions de sala
- Ampliació de les funcionalitats establertes en el sistema actual

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

El procediment d'adjudicació d'aquest contracte és: el procediment obert harmonitzat, d'acord amb l'article 156 de la LCSP com a procediment ordinari d'adjudicació amb tres lots:

- Lot 1: contractació del servei de manteniment dels nivells 1 a 4 de les centraletes de telefonia del CAT112.
- Lot 2: contractació del servei de manteniment dels nivells 1 a 4 del sistema d'enregistrament AVAYA ACRA i manteniment dels nivells 1 i 2 de les cabines ECS.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Lot 3: contractació del servei de manteniment dels nivells 3 de les cabines d'emmagatzematge dels enregistraments de veu del CAT112.

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

Per al càlcul del VEC i del pressupost base, s'ha s'han pres com a referència els imports de licitació dels concursos anteriors de manteniment de centraletes, manteniment de gravadors i manteniment de cabines ECS. A aquests imports se'ls hi ha aplicat l'IPC corresponent per actualitzar els valors a preus de mercat actuals donant com a resultat les següents quantitats per a cadascun dels lots.

LOT 1: Servei de manteniment dels nivells 1 a 4 de les centraletes de telefonia del CAT112

	Anys	Total
Pressupost de licitació	2025	119.648,25
	2026	239.296,49
	2027	239.296,49
	2028	239.296,49
Modificacions	-	167.507,54
Total VEC:		1.005.045,26
IVA:		211.059,51
Total amb IVA:		1.216.104,77

Import base de licitació	euros
Costos directes	586.276,40 €
Costos indirectes	167.507,54 €
Altres despeses eventuais	
Benefici industrial	83.753,77 €
Total pressupost base de licitació:	837.537,72 €
IVA	175.882,92 €
Import total (IVA inclòs):	1.013.420,64 €



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

LOT 2: Servei de manteniment dels nivells 1 a 4 del sistema d'enregistrament AVAYA ACRA i manteniment dels nivells 1 i 2 de les cabines ECS.

	Anys	Total
Pressupost de licitació	2025	88.486,07
	2026	176.972,13
	2027	176.972,13
	2028	176.972,13
Modificacions	-	123.880,49
Total VEC:		743.282,95
IVA		156.089,42
Total amb IVA:		899.372,37

Import base de licitació	euros
Costos directes	433.581,72 €
Costos indirectes	123.880,49 €
Altres despeses eventuais	
Benefici industrial	61.940,25 €
Total pressupost base de licitació:	619.402,46 €
IVA	130.074,52 €
Import total (IVA inclòs):	749.476,98 €

LOT 3: Servei de manteniment dels nivells 3 de les cabines d'emmagatzematge dels enregistraments de veu del CAT112

	Anys	Total
Pressupost de licitació	2025	11.000,00
	2026	22.000,00
	2027	22.000,00
	2028	22.000,00
Modificacions	-	15.400,00
Total VEC:		92.400,00
IVA		19.404,00
Total amb IVA:		111.804,00

Import base de licitació	euros
Costos directes	53.900,00 €
Costos indirectes	15.400,00 €
Altres despeses eventuais	
Benefici industrial	7.700,00 €



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Total pressupost base de licitació:	77.000,00 €
IVA	16.170,00 €
Import total (IVA inclòs):	93.170,00 €

7. Justificació de la solvència tècnica o professional o econòmica i financera exigida i altres obligacions

7.1. Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis per als lots: Lot 1, Lot 2, Lot 3

- Volum anual de negocis de l'empresa o en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, en relació al millor exercici dins dels tres darrers anys disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats empresarials, per un import igual o superior a:

Lot 1: 1.000.000 €

Lot 2: 900.000 €

Lot 3: 100.00 €

Forma d'acreditació

L'empresa haurà de presentar els 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 acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Civil.

Assegurança d'indemnització per riscos professionals per al Lot 1

- Assegurança d'indemnització per riscos professionals, vigent fins a la fi del termini de presentació d'ofertes, per un import de 500.000 € amb l'aportació, a més, del compromís de la seva renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte.

Forma d'acreditació

La forma d'acreditació d'acord amb l'article 150.2 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic serà mitjançant la presentació d'un certificat expedit per l'assegurador, en què constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança, i mitjançant el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent.

Assegurança d'indemnització per riscos professionals per al Lot 2



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Assegurança d'indemnització per riscos professionals, vigent fins a la fi del termini de presentació d'ofertes, per un import de 400.000 € amb l'aportació, a més, del compromís de la seva renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte.

Forma d'acreditació

La forma d'acreditació d'acord amb l'article 150.2 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic serà mitjançant la presentació d'un certificat expedit per l'assegurador, en què constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança, i mitjançant el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent.

7.2. Solvència tècnica

Actualment, el CAT112 disposa de centraletes, gravadors i cabines els quals el seu fabricant és AVAYA i DELL. Per tal de garantir un correcte manteniment dels mateixos, i tenint en compte la criticitat pròpia del servei es requereixen certificats específics dels propis fabricants i personal amb coneixement específic per tal d'evitar posar en risc la correcte execució del contracte.

LOT 1

L'empresa haurà de:

- Haver executat en els darrers tres anys com a mínim dos serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de. S'entendran com a serveis de similar naturalesa els de manteniment de centraletes de telefonia (especialment del fabricant AVAYA) en l'abast similar a l'establert en el ppt per períodes de temps i imports similars.

Els serveis o 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 expedit 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 servei, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.

- Disposar del certificat de fabricant AVAYA Emerald, Sapphire o Diamond.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Dedicar o adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans personals o materials:
 - Responsable de Projecte: es requereix una experiència mínima de 5 anys d'un perfil mínim de "Gestors de serveis" al què correspon un grau Universitari o una Titulació Universitària enginyeria tècnica de telecomunicació, informàtica, industrial o equivalent.
 - Equip tècnic: Es requereix que els tècnics assignats al projecte tinguin una experiència mínima de 2 anys en manteniment de centraletes AVAYA.

Per acreditar-ho l'empresa haurà de presentar el perfil tècnic dels treballadors assignats amb la experiència i la formació en els sistemes objecte del contracte.

*** En aquest servei es permet la subcontractació i per tant els certificats podran ser de la pròpia empresa o de les subcontractades.*

LOT 2:

L'empresa haurà de:

- Haver executat en els darrers tres anys com a mínim dos serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de. S'entendran com a serveis de similar naturalesa els de manteniment de sistemes d'enregistrament de gravacions i vídeo (pantalla), especialment del fabricant AVAYA, per períodes de temps i imports similars.

Els serveis o 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 expedit 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 servei, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.

- L'empresa licitadora o els subcontractistes corresponents hauran de disposar de les següents certificacions:
 - AVAYA: certificació Emerald, Sapphire o Diamond



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- **EQUIP DE TREBALL:** L'equip tècnic assignat al projecte haurà d'estar format per diferents especialistes en cadascun dels sistemes. El personal tècnic que donarà el servei haurà de tenir un perfil que garanteixi la qualitat en el servei. L'equip tècnic haurà de disposar de les següents certificacions:

- **Dell ECS – Systems administrator ECS**
- **Avaya Intelligent eXperience Workforce Optimization Enterprise**

- **També hauran d'acreditar l'experiència mínima de 2 anys en manteniment i administració dels sistemes descrits o similars** (enregistrament i sistemes WORM de consolidació de veu).

Per acreditar-ho l'empresa haurà de presentar el perfil tècnic dels treballadors assignats amb la experiència, la formació en els sistemes objecte del contracte.

*** En aquest servei es permet la subcontractació i per tant els certificats podran ser de la pròpia empresa o de les subcontractades.*

LOT 3:

L'empresa haurà de:

- Haver executat en els darrers tres anys com a mínim dos serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de. S'entendran com a serveis de similar naturalesa els de manteniment de nivell 3 de cabines DELL ECS.

Els serveis o 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 expedit 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 servei, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.

*** En aquest servei es permet la subcontractació i per tant els certificats podran ser de la pròpia empresa o de les subcontractades.*



**Generalitat
de Catalunya**

7.3. Altres obligacions

En el cas del lot 1 i el lot 2 caldrà disposar de la certificació ISO 27001 de seguretat de la informació.

8. Justificació del procediment:

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació, el procediment d'adjudicació d'aquest contracte és: el procediment obert harmonitzat, d'acord amb l'article 22 de la LCSP com a procediment ordinari d'adjudicació amb la divisió de l'objecte del contracte en tres lots, permetent que es pugui adjudicar a una oferta integradora, d'acord amb l'article 99.5 de la LCSP.

9. Criteris d'adjudicació

Criteris econòmics per als lots:

- **Lot 1: fins a 50 punts**
- **Lot 2: fins a 50 punts**
- **Lot 3: 100 punts**

Preu global de la prestació del servei 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.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent:

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

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

Donada la naturalesa del servei a contractar, es considera imprescindible que el perfil dels tècnics assignats per l'empresa licitadora s'adeqüin totalment als requeriments



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

mínims del plec tant pel que fa tant a la seva formació i experiència com pel coneixement específic dels sistemes que hauran de mantenir i gestionar; és imprescindible un coneixement extens de sistemes operatius, centraletes, gravadors, sistema d'explotació de dades, aplicació de gestió d'emergències, xarxes informàtiques, etc. per garantir-ne el seu bon funcionament i actuar ràpidament enfront una eventual incidència.

Així mateix, la metodologia de treball, la coordinació, els processos, i d'altres aspectes, s'han d'adaptar totalment al 112 i als estàndards de qualitat, continuïtat i protecció de dades establerts en el servei d'emergències.

En relació amb el criteri preu, la Mesa de contractació podrà considerar oferta amb valors anormals o desproporcionats quan el preu del servei ofert sigui inferior als costos salarials mínims per categoria professional, segons conveni aplicable en el municipi d'execució del contracte, més els costos derivats de la legislació vigent d'obligatori compliment en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i salut en el treball.

En tot cas la Mesa de contractació podrà apreciar, el caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes quan, a igualtat de prestacions ofertes, així resulti de l'aplicació dels criteris objectius de l'article 85 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques

LOT 1

Els criteris per determinar la millor relació qualitat-preu es basen en:

- Criteris econòmics: fins a 50 punts
- Criteris subjectius: fins a 35 punts
- Criteris automàtics: fins a 15 punts

Criteris subjectius (fins a 35 punts):

Els aspectes valorats en aquest apartat tenen com a objectiu determinar la capacitat de resposta de cada una de les empreses, la comprensió de la problemàtica associada als serveis, valorant-ne el grau de detall i coherència aportat en la solució proposada, donant un pes important a la descripció d'aquells aspectes de la solució que permeten el compliment dels requeriments tècnics i funcionals que s'han desenvolupat en el Plec de Prescripcions Tècniques específiques del contracte.

Es valorarà la identificació clara dels recursos assignats a la gestió, administració i monitoratge dels sistemes, la descripció de responsabilitats, dedicació i funcions de cada un dels perfils proposats d'acord a les tasques a executar. Cal especificar el detall dels recursos assignats a cada tasca definida.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Es valorarà la metodologia i el conjunt d'eines que utilitzaran els proveïdors tant per a l'execució com per al control del servei, i els mecanismes de reporting i seguiment amb el CAT112 proposats per garantir la qualitat del servei (Pla de capacitat, Pla de continuïtat, Pla de millora contínua, Pla de versions, etc.).

Es valorarà cada ítem en funció de si s'adapta més o menys a la tasca definida al plec tècnic, i d'acord amb els conceptes següents: Molt bona, bona, regular, dolenta, molt dolenta.

1. Contingut i estructura general de la proposta **(fins a 5 punts)**:

Es valorarà la coherència i el detall de la proposta tècnica i organitzativa per a la prestació del servei, així com la identificació de forma ràpida del compliment individual dels requeriments funcionals i tecnològics indicats en aquest plec (es valorarà quadres resum de compliment de cada apartat dels serveis).

2. Organització del servei **(fins a 5 punts)**:

Aquest apartat valorarà la capacitat del licitador per estructurar i gestionar el servei de manera eficient. Es puntuarà:

- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells. (fins a 2 punts)
- Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells. (fins a 1 punt)
- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques. (fins a 2 punt)

3. Millores en els Acords de Nivell de Servei (ANS) **(fins a 2 punts)**:

Es valoraran les propostes que superin els requisits mínims establerts en els ANS per assegurar la qualitat i l'eficiència del servei:

- Mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa. (fins a 1 punt)
- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits. (fins a 1 punt)

4. Monitorització i supervisió del servei **(fins a 4 punts)**:

Es valoraran les eines i metodologies que assegurin una supervisió proactiva i eficient del servei:

- Sistemes de monitorització en temps real de les centraletes de telefonia. (fins a 2 punts)



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques. (fins a 1 punt)
 - Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.). (fins a 1 punt)
5. Robustesa de la solució proposada i millores en la continuïtat **(fins a 4 punts)**: Es valoraran les millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema de telefonia i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis.
6. Contingut i documentació generada en el servei **(fins a 3 punts)**: Aquest criteri avaluarà la qualitat i l'organització de la documentació que el licitador generarà durant el servei:
- Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura. (fins a 0,5 punts)
 - Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats. (fins a 0,5 punts)
 - Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.). (fins a 1 punt)
 - Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats. (fins a 1 punt)
7. Coordinació interna i amb el CAT112 **(fins a 3 punts)**: Es puntuarà com el licitador proposa gestionar la coordinació entre el seu equip i el CAT112:
- Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments). (fins a 2 punt)
 - Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències. (fins a 1 punt)
8. Propostes de millora i innovació **(fins a 3 punts)**: Aquest apartat premiarà les propostes addicionals que aportin valor afegit al servei:
- Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors. (fins a 1 punt)
 - Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei. (fins a 1 punt)



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat. (fins a 1 punt)

9. Estratègies en els canvis i upgrades del sistema per tenir una afectació mínima a la operativa **(fins a 2 punts)**:

Es valoraran les mesures proposades per minimitzar l'impacte dels canvis i actualitzacions en l'operativa quotidiana:

- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies. (fins a 0,50 punts)
- Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema. (fins a 0,50 punts)
- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions. (fins a 0,50 punts)
- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés. (fins a 0,50 punts)

10. Gestió del control de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències **(fins a 2 punts)**:

Es puntuarà la capacitat del licitador per gestionar de manera preventiva i planificada l'obsolescència dels sistemes:

- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips. (fins a 1 punt)
- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització. (fins a 1 punt)

11. Idoneïtat dels recursos **(fins a 2 punts)**:

En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa, i els recursos per sobre dels mínims establerts en l'apartat corresponent del plec tècnic. En aquest sentit, es valoraran les aportacions addicionals als mínims requerits en els nivells d'especialització, formació i certificació dels seus recursos (titulacions universitàries, màster en tecnologies de la informació (TIC) o MBA o Gestió de projectes, certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes mantinguts, participació en els darrers 5 o més anys amb el rol valorat en projectes relacionats amb l'objecte del contracte, etc.).

Criteris automàtics (fins a 15 punts):

La valoració dels criteris automàtics dels quals s'ha de justificar el compliment mitjançant la documentació adequada que es presentarà en el sobre B, es realitzarà



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

d'acord amb següent taula:

	valoració
CERTIFICACIONS	6
Avaya Aura Communication Manager	1
Application Avaya Enablement Services (AES)	1
Avaya Call Management System Implementation and Maintenance	1
Avaya Aura Call Center Elite	1
Avaya Aura Session Manager and System Manager	1
Certificació Avaya Certified Quality Service Provider	1

La disposició dels certificats anteriors pot donar lloc a una millor prestació del servei, tot i així, la no disposició dels mateixos no es considera que pugui tenir afectació per l'execució del contracte.

També es valoraran millores sobre el servei mínim requerit atès que això pot donar lloc a una major eficiència de l'objecte del contracte. Totes les millores que es detallen a continuació tenen un impacte directe en el servei contractat, donant lloc a més agilitat en el desenvolupament del servei o de la resolució d'incidències quan s'escaigui:

		màxim
MILLORA DE SERVEI	Puntuació	9
Increment de la borsa d'hores: Per cada 10 hores (increment màxim de fins a 100 hores)	0,2 cada 10 hores	2
Formació: per cada dia addicional de formació (fins a 5 dies)	0,2 per cada dia	1
Per cada 10 minuts de reducció en el temps de resposta (fins a 10 minuts)	1 punt cada 10 minuts	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències crítiques (Crítiques fins 1 h)	1 punt cada mitja hora	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències greus (fins 2 h)	0,5 punt cada mitja hora	2

LOT 2:

Els criteris per determinar la millor relació qualitat-preu es basen en:

- Criteris econòmics: fins a 50 punts
- Criteris subjectius: fins a 35 punts



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Criteris automàtics: fins a 15 punts

Criteris subjectius (fins a 35 punts):

Els aspectes valorats en aquest apartat tenen com a objectiu determinar la capacitat de resposta de cada una de les empreses, la comprensió de la problemàtica associada als serveis, valorant-ne el grau de detall i coherència aportat en la solució proposada, donant un pes important a la descripció d'aquells aspectes de la solució que permeten el compliment dels requeriments tècnics i funcionals que s'han desenvolupat en el Plec de Prescripcions Tècniques específiques del contracte.

Es valorarà la identificació clara dels recursos assignats a la gestió, administració i monitoratge dels sistemes, la descripció de responsabilitats, dedicació i funcions de cada un dels perfils proposats d'acord a les tasques a executar. Cal especificar el detall dels recursos assignats a cada tasca definida.

Es valorarà la metodologia i el conjunt d'eines que utilitzaran els proveïdors tant per a l'execució com per al control del servei, i els mecanismes de reporting i seguiment amb el CAT112 proposats per garantir la qualitat del servei (Pla de capacitat, Pla de continuïtat, Pla de millora contínua, Pla de versions, etc.).

Es valorarà cada ítem en funció de si s'adapta més o menys a la tasca definida al plec tècnic, i d'acord amb els conceptes següents: Molt bona, bona, regular, dolenta, molt dolenta.

1. Contingut i estructura general de la proposta **(fins a 5 punts)**: Es valorarà la coherència i el detall de la proposta tècnica i organitzativa per a la prestació del servei, així com la identificació de forma ràpida del compliment individual dels requeriments funcionals i tecnològics indicats en aquest plec (es valorarà quadres resum de compliment de cada apartat dels serveis).
2. Organització del servei **(fins a 5 punts)**: Aquest apartat valorarà la capacitat del licitador per estructurar i gestionar el servei de manera eficient. Es puntuarà:
 - Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells. (fins a 2 punts)
 - Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells. (fins a 1 punts)
 - Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques. (fins a 2 punt)
3. Millores en els Acords de Nivell de Servei (ANS) **(fins a 2 punts)**:
Es valoraran les propostes que superin els requisits mínims establerts en els ANS per assegurar la qualitat i l'eficiència del servei:





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa. (fins a 1 punt)
 - Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits. (fins a 1 punt)
4. Monitorització i supervisió del servei **(fins a 4 punts)**: Es valoraran les eines i metodologies que assegurin una supervisió proactiva i eficient del servei:
- Sistemes de monitorització en temps real del sistema d'enregistrament de veu. (fins a 2 punts)
 - Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques. (fins a 1 punt)
 - Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.). (fins a 1 punt)
5. Robustesa de la solució proposada i millores en la continuïtat **(fins a 4 punts)**: Es valoraran les millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema d'enregistrament de veu i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis.
6. Contingut i documentació generada en el servei **(fins a 3 punts)**: Aquest criteri avaluarà la qualitat i l'organització de la documentació que el licitador generarà durant el servei:
- Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura. (fins a 0,5 punts)
 - Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats. (fins a 0,5 punts)
 - Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.). (fins a 1 punt)
 - Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats. (fins a 1 punt)
7. Coordinació interna i amb el CAT112 **(fins a 3 punts)**: Es puntuarà com el licitador proposa gestionar la coordinació entre el seu equip i el CAT112:
- Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments). (fins a 2 punt)
 - Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències. (fins a 1 punt)



8. Propostes de millora i innovació **(fins a 3 punts)**: Aquest apartat premiarà les propostes addicionals que aportin valor afegit al servei:
 - Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors. (1 punt)
 - Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei. (1 punt)
 - Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat. (1 punt)

9. Estratègies en els canvis i upgrades del sistema per tenir una afectació mínima a la operativa **(fins a 2 punts)**:
Es valoraran les mesures proposades per minimitzar l'impacte dels canvis i actualitzacions en l'operativa quotidiana:
 - Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies. (0,5 punts)
 - Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema. (0,5 punts)
 - Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions. (0,5 punts)
 - Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés. (0,5 punts)

10. Gestió del control de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències **(fins a 2 punts)**:
Es puntuarà la capacitat del licitador per gestionar de manera preventiva i planificada l'obsolescència dels sistemes:
 - Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips. (fins a 1 punt)
 - Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització. (fins a 1 punt)

11. Idoneïtat dels recursos **(fins a 2 punts)**:
En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa, i els recursos per sobre dels mínims establerts en l'apartat corresponent del plec tècnic. En aquest sentit, es valoraran les aportacions addicionals als mínims requerits en els nivells d'especialització, formació i certificació dels seus recursos (titulacions universitàries, màster en tecnologies de la informació (TIC) o MBA o Gestió de projectes, certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes mantinguts, participació en els darrers 5 o



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

més anys amb el rol valorat en projectes relacionats amb l'objecte del contracte, etc.).

Criteris automàtics (fins a 15 punts):

La valoració dels criteris automàtics dels quals s'ha de justificar el compliment mitjançant la documentació adequada que es presentarà en el sobre B.

Es valoraran millores sobre el servei mínim requerit atès que això pot donar lloc a una major eficiència de l'objecte del contracte. Totes les millores que es detallen a continuació tenen un impacte directe en el servei contractat, donant lloc a més agilitat en el desenvolupament del servei o de la resolució d'incidències quan s'escaigui:

		màxim
MILLORA DE SERVEI	Puntuació	15
Increment de la borsa d'hores: Per cada 10 hores (increment màxim de fins a 100 hores)	0,2 cada 10 hores	2
Formació: per cada dia addicional de formació (fins a 5 dies)	0,2 per cada dia	1
Per cada 10 minuts de reducció en el temps de resposta (fins a 10 minuts)	1 punt cada 10 minuts	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències crítiques (Crítiques fins 1 h)	2 punts cada mitja hora	4
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències greus (fins 2 h)	1 punt cada mitja hora	4
Per cada 6 hores de reducció en el temps de resolució d'incidències lleus (fins a 12 hores)	1 punt cada 6 hores	2

LOT 3:

Els criteris per determinar la millor relació qualitat-preu es basen en:

- Fórmules automàtiques: 100 punts

10. Obligacions especials d'execució

Condicions de tipus social



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

La present condició especial d'execució té la consideració d'obligació contractual essencial als efectes previstos als articles 71.2 i a la lletra f) de l'apartat primer de l'article 211 de la LCSP, per tant, l'incompliment de qualsevol d'elles serà causa de resolució del contracte.

Serà condició especial d'execució del contracte de caràcter social la igualtat de tracte i d'oportunitats de dones i homes en el mercat laboral (Llei 17/2015, del 21 de juliol), garantir la seguretat i la protecció de la salut al lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables.

A més, l'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de prevenció de riscos laborals, així com a garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius aplicables. Per tant, l'empresa adjudicatària aplicarà a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.

També serà condició especial d'execució del contracte de caràcter social garantir l'estabilitat laboral per la qual cosa l'empresa adjudicatària haurà de mantenir la plantilla de treballadors i treballadores adscrits a l'execució del contracte sense que procedeixi suspendre o extingir els contractes de treball de la plantilla, excepte les suspensions o extincions conseqüència de la voluntat de la persona treballadora o d'acomiadaments disciplinaris.

Una altra obligació especial d'execució serà afavorir la conciliació del treball i la vida familiar dels treballadors i treballadores.

Condicions en matèria mediambiental

L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment la legislació aplicable en els diferents nivells normatius (comunitari, estatal, autonòmic i local), tant la que es trobi en vigor a l'inici de l'execució del contracte com la que pugui promulgar durant la vigència del contracte i resulti d'aplicació, de manera que haurà de conèixer els requisits ambientals que puguin afectar l'acompliment de les tasques previstes en el contracte.

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'acompliment d'aquestes condicions per part dels seus subcontractistes, si n'hi ha.

Condicions en protecció de dades

Tot i que l'objecte del contracte no conté tractament de dades directament, la naturalesa pròpia del servei si dona lloc a poder tenir accés a la informació. Per tant, el contractista s'obliga al compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Atès la importància en termes de protecció de dades, aquesta obligació especial d'execució tindrà alhora condició d'obligació essencial donant lloc a la resolució del contracte en cas d'incompliment.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

11. Obligacions essencials:

Es consideraran obligacions essencials les certificacions requerides com a solvència tècnica i l'adscripció de mitjans personals. El servei de telefonia 112 és un servei crític i molt sensible el qual no pot deixar de funcionar en cap moment. Per tant, es requereixen:

- els certificats dels fabricants de les centraletes, gravadors i cabines actuals atès que s'ha de garantir que el possible adjudicatari tingui el coneixement i la capacitat que exigeix l'objecte del contracte.
- Que l'equip disposi de certificacions concretes relacionades estrictament amb l'objecte del contracte i considerant la maquinaria actual la qual disposa el CAT112.

Fer constar que el no requeriment de tal coneixement certificat podria comportar un impacte negatiu en l'execució del contracte i, fins i tot, posar en risc el servei que dona el CAT112.

12. Penalitzacions:

Penalitzacions: Lot 1, Lot 2 i Lot 3

El CAT112 podrà aplicar penalitzacions econòmiques a l'empresa licitadora si per deficiències en l'execució del servei contractat es produeixen afectacions en servei d'atenció a les emergències.

Lot 1

1.- Penalitzacions aplicables per incidents en actualització de sistemes:

El CAT 112 tindrà dret a aplicar les següents penalitzacions econòmiques quan les actuacions de l'adjudicatari provoquin:

- Talls o degradació de servei no planificats d'una durada superior a 15 minuts.
- Fallada de les integracions actualment existents no planificada amb una durada superior a 15 minuts.
- Demora de més de 15 dies laborables de les tasques acordades en el calendari global del projecte, i que siguin atribuïbles únicament a l'adjudicatari.

S'executarà una penalització del 20% del import de facturació ordinari mensual per a cada incidència d'aquestes característiques. El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 10% del preu del contracte.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

2.- Penalitzacions aplicables per incidents en manteniments:

- **MANTENIMENT OPERATIU:** CAT112 podrà aplicar una penalització de l'1% de l'import mensual ordinari del servei per a cada dia en el retard en la implementació de la solució a sol·licituds.
- **MANTENIMENT CORRECTIU:** CAT112 podrà aplicar les següents penalitzacions econòmiques en cas d'incompliment dels nivells de servei segons l'incompliment dels ANS per a cada tipologia:
 - **Incidència Crítica:** S'executarà una penalització del 15 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.
 - **Incidència Greu:** Comportarà una penalització del 10 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.
 - **Incidència Lleu:** En cas d'incompliment de l'ANS, es podrà executar una penalització del 2 % del import mensual ordinari del servei per a cada incompliment.

3.- Penalitzacions per mala execució o planificació de tasques:

Amb l'objectiu de garantir un nivell de qualitat òptim en la prestació del servei i assegurar el correcte funcionament de les centraletes de telefonia, es defineixen les penalitzacions aplicables en cas que el prestatari del servei cometi errors atribuïbles únicament a la seva responsabilitat, ja sigui per una mala execució, una mala planificació, un pas a producció fallit o qualsevol altra negligència que pugui ocasionar:

- Una caiguda total o parcial del servei.
- Mal funcionament de les centraletes de telefonia.
- Qualsevol afectació en la qualitat o disponibilitat del servei.
- Funcionament no desitjat dels canvis passats a producció.

Les penalitzacions s'aplicaran en funció de la gravetat de la incidència causada segons sigui crítica, greu o lleu.

4.- Penalitzacions aplicables per incidències en el servei de monitorització activa del funcionament del call center del Cat112:

En cas que l'adjudicatari no compleixi amb els requeriments establerts en aquest plec, especialment pel que fa a la periodicitat de les proves, la generació d'informes o la notificació d'alertes, CAT112 podrà aplicar una penalització del 1% de l'import mensual del servei per cada dia que hi hagi incidències en la monitorització.

Lot 2



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

1.- Penalitzacions aplicables per incidents en actualització de sistemes:

El CAT 112 tindrà dret a aplicar les següents penalitzacions econòmiques quan les actuacions de l'adjudicatari provoquin:

- Talls o degradació de servei no planificats d'una durada superior a 15 minuts.
- Fallada de les integracions actualment existents no planificada amb una durada superior a 15 minuts.
- Demora de més de 15 dies laborables de les tasques acordades en el calendari global del projecte, i que siguin atribuïbles únicament a l'adjudicatari.

S'executarà una penalització del 20% del import de facturació ordinari mensual per a cada incidència d'aquestes característiques. El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 10% del preu del contracte.

2.- Penalitzacions aplicables per incidents en manteniments:

- **MANTENIMENT OPERATIU:** CAT112 podrà aplicar una penalització de l'1% de l'import mensual ordinari del servei per a cada dia en el retard en la implementació de la solució a sol·licituds.
- **MANTENIMENT CORRECTIU:** CAT112 podrà aplicar les següents penalitzacions econòmiques en cas d'incompliment dels nivells de servei segons l'incompliment dels ANS per a cada tipologia:
 - **Incidència Crítica:** S'executarà una penalització del 15 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.
 - **Incidència Greu:** Comportarà una penalització del 10 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.
 - **Incidència Lleu:** En cas d'incompliment de l'ANS, es podrà executar una penalització del 2 % del import mensual ordinari del servei per a cada incompliment.

3.- Penalitzacions per mala execució o planificació de tasques:

Amb l'objectiu de garantir un nivell de qualitat òptim en la prestació del servei i assegurar el correcte funcionament de les centraletes de telefonia, es defineixen les penalitzacions aplicables en cas que el prestatari del servei cometi errors atribuïbles únicament a la seva responsabilitat, ja sigui per una mala execució, una mala planificació, un pas a producció fallit o qualsevol altra negligència que pugui ocasionar:

- Una caiguda total o parcial del servei.
- Mal funcionament de les centraletes de telefonia.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Qualsevol afectació en la qualitat o disponibilitat del servei.
- Funcionament no desitjat dels canvis passats a producció.

Les penalitzacions s'aplicaran en funció de la gravetat de la incidència causada segons sigui crítica, greu o lleu.

Lot 3

En cas d'incompliment dels SLA, s'executarà una penalització del 1% de l'import ordinari del servei per a cada incompliment.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa del servei de suport i manteniment dels sistemes de veu del CAT112, a càrrec dels pressupost de l'any 2025, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de plecs de prescripcions tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora.

Signat electrònicament

Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació.



**Generalitat
de Catalunya**