

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TECNiques PER LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA TIC PER AL
CENTRE TÈCNIC FORESTAL DE CATALUNYA (CTFC).**

-Procediment obert-

1-. INTRODUCCIÓ

El Departament d'IT del CTFC és responsable de la prestació dels serveis informàtics i de suport tecnològic al conjunt del centre.

Amb l'objectiu de garantir un alineament continuat entre els serveis TIC i les necessitats estratègiques i operatives del CTFC, es considera necessari dotar-se d'una capacitat de suport extern expert, que actuï sota demanda per complementar les capacitats internes del departament.

Aquesta prestació es fonamenta en un model de gestió de serveis TIC alineat amb les millors pràctiques de l'administració pública i referents com l'ITIL i l'enfocament Agile, promovent una evolució cap a un servei més eficient, escalable i orientat a resultats.

2-. ANTECEDENTS

Des del 2019, el CTFC ha dut a terme un important procés de modernització tecnològica, orientat a millorar la infraestructura TIC, els processos interns i la capacitat de treball remot i col·laboratiu. Aquest procés ha permès establir una base tecnològica sòlida i consolidar un equip intern capaç de gestionar les operacions quotidianes del Departament d'IT.

No obstant això, atesa la variabilitat i complexitat creixent de les necessitats TIC, es considera necessari establir un contracte que permeti recórrer a suport tècnic expert i consultoria de forma puntual, mitjançant una borsa d'hores flexible, que complementi la capacitat interna existent.

3-. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és la licitació dels serveis de consultoria estratègica amb un enfocament d'acompanyament, orientat a la transformació digital, optimització tecnològica i adopció de noves eines per al Centre de Ciència i Tecnologia Forestal de Catalunya (en endavant CTFC).

El CTFC vol configurar una nova organització de gestió de serveis TIC de manera que li permeti desplegar la seva estratègia de gestió de serveis TIC tan en els àmbits administratius i de projectes d'investigació científica alineada amb la transformació digital tot prestant un servei TIC excel·lent i d'acord amb els requeriments de seguretat exigits a les administracions públiques.

El servei s'articularà mitjançant una dedicació de 22 jornades anuals per la consultoria d'acompanyament i una borsa de 100 hores anuals, per a l'atenció de necessitats puntuals del CTFC. Aquest servei es concep com un recurs de reforç tècnic especialitzat, per donar cobertura a incidències, projectes específics, implementacions o consultes expertes, en aquells casos en què la capacitat interna no sigui suficient o requereixi d'especialització addicional.

4-. EXPECTATIVES DE SERVEI

El servei esperat s'ha de prestar amb els següents criteris i valors, d'acord amb la naturalesa puntual i externa del contracte:

4.1 Servei sota demanda i no integrat estructuralment

El proveïdor actuarà com a suport extern especialitzat, activable sota petició expressa del CTFC, sense formar part de l'estructura operativa ordinària.

4.2 Qualitat i temps de resposta garantits

La prestació s'haurà de fer dins dels terminis acordats, amb temps de resposta màxim de 72 hores laborables i inici de servei dins els 5 dies següents.

4.3 Metodologia flexible i eficient

Es valorarà l'ús d'enfocaments àgils (Agile, Lean) per garantir la rapidesa i adequació de les intervencions a les necessitats concretes.

4.4 Millors pràctiques TIC

L'empresa haurà d'aplicar bones pràctiques en seguretat, gestió de sistemes i desenvolupament, prenent com a referència marcs com ITIL o ISO/IEC.

4.5 Compromís amb la millora contínua

Es fomentarà la proposta d'accions de millora en els processos, metodologies o tecnologies, sempre que sigui viable i aportï valor.

5.- ABAST DEL SERVEI

1.- Assessorament continu en estratègies de gestió

Es proporcionarà suport estratègic constant, analitzant les necessitats d'organització i tecnològiques i alineant-les amb els seus objectius de negoci.

S'estudiaran tendències i solucions emergents per optimitzar la presa de decisions.

2.- Suport en la implementació de millores tecnològiques

Es guiarà al CTFC en l'adopció de noves tecnologies, assegurant una integració fluida en els sistemes existents. Es supervisaran proves pilot, avaluacions de compatibilitat i estratègies per minimitzar interrupcions operatives.

3.- Avaluació i ajust de processos digitals

A través d'auditories i anàlisi d'eficiència, s'identificaran àrees de millora en els processos digitals interns. Es definiran plans d'acció per optimitzar la productivitat, reduir costos i millorar la seguretat de la informació.

4.- Formació i mentoring per a equips interns

Es dissenyaran programes de formació adaptats a les necessitats dels empleats, abordant metodologies àgils, seguretat informàtica, eines digitals i gestió del canvi. Es brindarà acompanyament per fomentar l'adopció de noves solucions.

5.- Seguiment de resultats i optimització progressiva

S'establiran indicadors clau d'acompliment (KPIs) per avaluar l'impacte de les estratègies implementades. Mitjançant reunions de seguiment i reports periòdics, s'ajustaran les accions en funció dels resultats obtinguts, garantint una evolució contínua de l'àrea IT.

Metodologia de treball

1.- Reunions periòdiques de seguiment

S'establirà un calendari de reunions periòdiques, que serviran per revisar avenços, ajustar estratègies i resoldre dubtes. Es fomentarà una comunicació fluida i efectiva entre els consultors i els equips interns.

2.- Informes d'avaluació i recomanacions

Es proporcionaran informes detallats amb el diagnòstic de la situació, les oportunitats de millora i les accions recomanades. Aquests documents seran clau per a la presa de decisions estratègiques i permetran una visió clara de l'evolució del projecte.

3.- Plans d'acció ajustables segons evolució del projecte

Cada estratègia definida comptarà amb plans d'acció que podran ajustar-se en funció del progrés i els resultats obtinguts. Es realitzaran ajustos en temps real per maximitzar l'eficiència i l'impacte de les iniciatives implementades.

4.- Interacció constant amb equips interns

Per assegurar una integració efectiva, es treballarà de manera propera amb els equips d'IT i altres àrees involucrades. S'implementaran sessions de treball conjuntes, assistència en la resolució de problemes i un acompanyament personalitzat per facilitar l'adopció de les solucions tecnològiques.

Aquest enfocament metodològic garanteix que la consultoria sigui adaptable i efectiva, responnent a les necessitats de l'organització en temps real.

Condicions d'execució**1.- Flexibilitat en l'adaptació del servei**

Atès que l'acompanyament estratègic implica respondre a necessitats canviants, el licitador haurà d'adaptar les seves metodologies i enfocaments segons l'evolució del projecte. Això inclou modificar estratègies, ajustar plans d'acció i respondre a desafiaments emergents sense comprometre la qualitat del servei.

2.- Compliment d'estàndards de qualitat i seguretat en IT

El servei ha de garantir el compliment de les millors pràctiques en seguretat i gestió de qualitat. S'hauran de seguir marcs normatius com ISO 27001 (seguretat de la informació), ISO 20000 (gestió de serveis IT) per el que es obligatori que el licitador disposi d'aquestes certificacions.

3.- Confidencialitat i protecció de dades

El licitador s'ha de comprometre a mantenir la confidencialitat de la informació tractada, assegurant la protecció de dades sensibles i el compliment de normatives com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Aquest enfocament garanteix una execució òptima del servei, permetent que la consultoria s'adapti a les necessitats del CTFC sense perdre rigor ni seguretat.

Perfil del Consultor**1.- Experiència en acompanyament estratègic IT**

El consultor haurà de comptar amb un historial comprovat en l'assessoria i acompanyament d'organitzacions en l'adopció de noves tecnologies. Es valorarà la seva capacitat per dissenyar i executar estratègies de transformació digital, garantint una integració efectiva amb els objectius empresarials.

2.- Coneixements avançats en metodologies de transformació digital

Haurà de posseir un coneixement sòlid de metodologies i marcs de treball com Agile, DevOps, ITIL i Lean IT. La seva experiència ha de permetre-li adaptar aquests enfocaments a les necessitats específiques de cada empresa, optimitzant processos i millorant l'eficiència operativa.

3.- Habilitats en gestió del canvi i lideratge tecnològic

L'èxit en l'adopció de noves tecnologies depèn en gran part de la capacitat del consultor per gestionar el canvi dins de l'organització. Això inclou habilitats de comunicació, capacitació d'equips i lideratge per fomentar una cultura d'innovació i aprenentatge continu.

Totes les actuacions seran realitzades sota demanda per perfils amb les següents qualificacions mínimes:

- Consultor sènior: Grau universitari i un mínim de 10 anys d'experiència en àrees TIC o consultoria tecnològica.

8-. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI**8.1. EQUIP TÈCNIC**

El personal tècnic utilitzarà les eines i plataformes indicades pel CTFC per garantir la compatibilitat i seguretat.

Entre aquestes eines hi poden figurar:

- Correu electrònic i videoconferència
- Plataformes de treball col·laboratiu i gestió de tiquets
- Accés remot segur
- Eines d'edició documental i gestió de projectes

No es requereix al proveïdor la implantació de cap eina pròpia de gestió.

8.2. CALENDARI I HORARIS

El servei objecte d'aquest contracte es prestarà en base a una borsa de 100 hores anuals activables sota demanda pel CTFC.

No es preveu un desplegament inicial ni una implantació progressiva, sinó la disponibilitat immediata del servei a partir de la formalització del contracte.

El calendari d'actuacions es determinarà segons les sol·licituds concretes del CTFC, i s'adaptarà a les seves necessitats operatives i de projecte.

Cada intervenció es planificarà específicament, amb temps de resposta i execució segons les condicions establertes a l'apartat de Condicions d'Execució.

El servei es prestarà sota demanda, prèvia petició escrita per part del CTFC, amb indicació de la necessitat, àmbit d'actuació i prioritat.

- Temps màxim de resposta: 72 hores laborables.
- Inici del servei: immediat a partir de la data de formalització del contracte.
- Actuacions remotes o presencials segons el cas.
- Designació d'una persona com a interlocutor tècnic amb el CTFC.
- Registre i validació mensual de les hores prestades mitjançant el model annex.
- Possibilitat d'establir finestres d'actuació si cal minimitzar impacte.

Es consideren *Dies laborables*, els dies que siguin laborables a qualsevol dels centres de treball dels empleats del CTFC amb prestació en el ventall horari de 9:00h a 18:30h, considerant jornades laborals de 8 hores diàries.

Ocasionalment, el CIO dotarà el servei d'una major capacitat i s'adaptarà a les necessitats del Departament d'IT en els períodes de major carrega de treball sobre el govern de l'operació dels serveis TIC, en benefici de la satisfacció dels usuaris finals d'aquests serveis.

Es considera disponibilitat 8x5 com la existència d'un mecanisme de guàrdies que garanteixi l'accés telefònic dels tècnics de la unitat, i de ser requerida, la seva presència física o en videoconferència en menys de 4 hores.

8.3 LOCALITZACIÓ FÍSICA

Es realitzarà la prestació del servei des de les instal·lacions del CTFC, o bé els edificis i dependències utilitzats per a la localització d'aquest servei i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

En cas d'hipotètiques situacions de pandèmia declarada per les autoritzats sanitàries, el servei es podrà dur a terme des de fora nostres de les oficines de l'adjudicador i de l'adjudicatari, per la qual cosa el contractista haurà de garantir la possibilitat de treballar de forma remota amb el mateix nivell de seguretat i nivell de servei convinguts en els ANS.

Les instal·lacions, edificis i dependències del CTFC utilitzats per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol

membre de l'equip de l'adjudicatari a les altres dependències del CTFC (delegació de Lleida, HUB ubicat a Olius) que aquest determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais el CTFC proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tablettes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat. Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei sigui necessari realitzar dins del territori català.

9. DURADA DEL CONTRACTE

Es preveu que el contracte tindrà una durada d'1 any, comptador a partir de la data de formalització del contracte.

El contracte podrà prorrogar-se fins a tres anys, en períodes independents d'una anualitat de durada.

La pròrroga serà expressa i possible sempre que les característiques i condicions del servei pactat continuïn inalterables durant el període de durada de la pròrroga i que la concurrència per a la seva adjudicació s'hagi realitzat tenint en compte la durada màxima del contracte, inclosos els períodes de pròrroga. En aquest cas, la pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

10. EINES I LLICÈNCIES

1. L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTFC pugui analitzar la conveniència de la seva implantació i autoritzar-la.
2. L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTFC. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
3. El CTFC podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
4. La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTFC no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTFC.
5. La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

Per a aquelles eines que ja estan disponibles l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les ordinàriament i adequada en un període de 2 mesos, corrent pel seu compte qualsevol formació associada destinada als membres de l'equip del projecte. Per a les noves eines que el CTFC pugui implementar, el CTFC comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

11-. CALENDARI D'EXECUCIÓ

L'adjudicatari haurà de presentar un calendari d'execució en què exposi els terminis d'execució del servei expressat en dies naturals i que en tot cas inclourà, per a cada línia del projecte, la calendarització de les etapes següents:

L'adjudicatari haurà de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

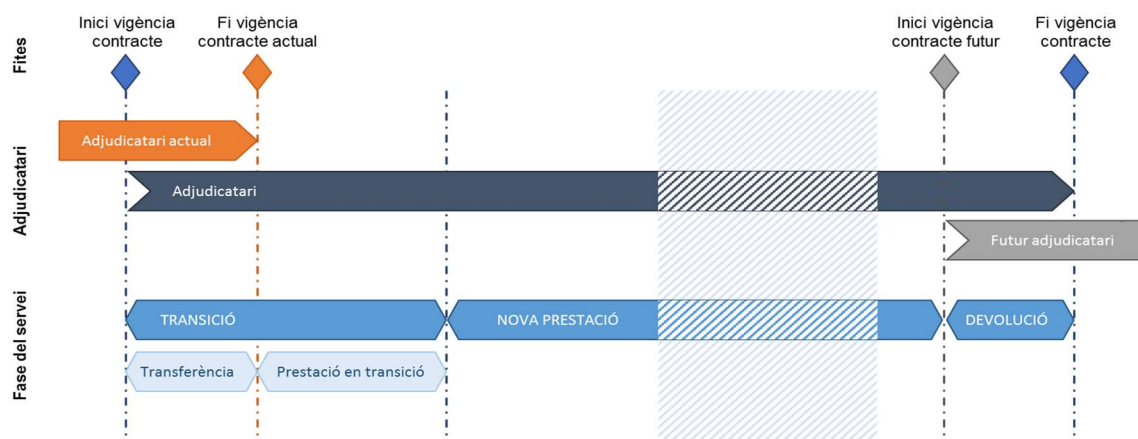


Figura 1: Fases del Servei

- **Prestació Actual:** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.
- **Transició:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.
La transició s'estendrà durant un màxim de **6 setmanes** des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.
La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTFC.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- **Transferència:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim 4 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei. El nou adjudicatari haurà d'assolir els nous ANS.

Durant la fase de transició el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.

En cas de no poder completar la transferència d'un servei abans de la finalització del contracte actual, el CTFC es reserva el dret de perllongar el període de transferència del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'actual proveïdor fins a la correcta transferència, sense que això suposi cap cost addicional pel CTFC.

En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTFC es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En aquest cas, el nou

adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTFC.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTFC es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. Aquest període haurà de ser de 4 setmanes.

Pel que fa al període de NOVA PRESTACIÓ, l'adjudicatari haurà de concretar específicament, la calendarització de les tasques de:

- PLANIFICACIÓ
- ANÀLISI I DISSENY
- CONSTRUCCIÓ O DESENVOLUPAMENT
- PROVES
- ENTRADA EN FUNCIONAMENT
- TERMINI DE REVERSIÓ

TERMINI DE REVERSIÓ Període de temps: últim mes del servei. Es preveu en la finalització del contracte, una etapa on el contractista restarà obligat a col·laborar en tot el procés de reversió del servei, en el cas que aquest finalitzi la prestació del mateix per donar pas a un nou contractista.

12-. SEGUIMENT DEL SERVEI

S'establirà un Grup de Seguiment entre el CTFC i el proveïdor, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec. Aquest Grup tindrà també com a funció executar els mecanismes per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

Aquest Grup es reunirà amb caràcter semestral a les dependències del CTFC (Solsona).

Independentment d'aquesta reunió semestral, l'adjudicatari remetrà abans del dia 20 de primer mes següent a la finalització de cada trimestre un informe detallat sobre l'estat del servei que recollirà, com a mínim: registre d'incidències i resolució, tasques desenvolupades i grau de calendarització assolit, entre altres. Aquests informes trimestrals seran d'obligada aportació per part de l'adjudicatari i seran la base per a l'aprovació de l'acta de conformitat de recepció de servei per part del CTFC.

L'adjudicatari haurà de fer explícita l'estructura i funcionament per la seva part a efectes d'establir la coordinació que sigui precisa per mantenir una interlocució amb els actors involucrats en el procés. A aquest efecte, facilitarà un correu electrònic i un telèfon de contacte al CTFC.

Si així ho estimés convenient, el CTFC podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment.

L'existència d'aquest Grup de Seguiment no exclou que, de forma extraordinària, pugui formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

13-. CERTIFICATS I ACREDITACIONS DELS MEMBRES DE L'EQUIP

Obligatòries:

1. ISO/IEC 27001:

- **Gestió de la Seguretat de la Informació:** Aquesta norma defineix els requisits per establir, implementar, mantenir i millorar un sistema de gestió de la seguretat de la informació (SGSI). És fonamental per protegir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació en qualsevol organització.

2. ISO/IEC 20000:

- **Gestió de Serveis de TI:** Es tracta d'una norma que especifica els requisits per a un sistema de gestió del servei (SMS). Permet a les organitzacions garantir que els seus serveis de TI estan alineats amb les necessitats del negoci i dels clients.

14-. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

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 CTFC per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

El CTFC 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 CTFC pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, 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.

El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'annex Detall Acords de Nivell de Servei.

14.1. Característiques dels Indicadors

Els indicadors a informar trimestralment per part de l'adjudicatari tindran les següents característiques:

1. COMPLIMENT DE LES FASES D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE
2. PRESENCIALITAT AL CTFC AMB LA FREQUÈNCIA ESTABLERTA
3. COMPLIMENT DEL SERVEI EN REMOT AMB LA FREQUÈNCIA ESTABLERTA
4. ASSOLIMENT DEL GRAU DE QUALITAT DEL SERVEI

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- 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..

Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4: Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

14.3. Relació dels ANS

El detall dels ANS a mesurar es troba a l'annex. Detall Acords de Nivell 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 CTFC 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.

14.4. Aplicació dels ANS

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

15-. PERIODE DE GARANTIA

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat funcional del servei contractat durant tota la vigència del contracte.

Això implica:

- Mantenir la disponibilitat de recursos tècnics suficients per donar resposta a les sol·licituds dins dels terminis establerts.
- En cas de baixa o indisponibilitat d'un professional assignat, proporcionar-ne un de substitut amb igual o superior qualificació i experiència, prèvia validació pel CTFC.
- Garantir que les intervencions siguin traçables, documentades i compatibles amb la resta de serveis TIC del CTFC.

Aquesta obligació s'aplica a les actuacions que siguin activades per part del CTFC dins la borsa d'hores anual.

16-. CONFIDENCIALITAT I PUBLICITAT DEL SERVEI

16.1. Confidencialitat

L'empresa que resulti adjudicatària guardarà secret respecte a les dades de caràcter personal a que tingui accés arran de l'execució del present contracte. L'entitat adjudicatària estarà obligada a donar compliment a totes les obligacions establertes a la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals

En aquest sentit, l'entitat adjudicatària es compromet:

- A tractar les dades personals d'acord amb les instruccions del CTFC per dur a terme la prestació dels serveis contractats.
- A no utilitzar les dades amb finalitats diferents a les acordades.
- A no comunicar les dades a tercers, tret que es compti amb l'autorització expressa del CTFC o existeixi habilitació en una norma legal.
- A retornar les dades al CTFC un cop finalitzada l'execució del contracte,
- A protegir les dades adoptant les mesures de seguretat reglamentàriament establertes en el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD.

En concret, l'entitat adjudicatària s'obliga a adoptar les mesures de nivell alt. La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o de qualsevol altra obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, per part de l'empresa adjudicatària o del personal al seu servei, serà causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin. De conformitat amb allò establert a l'article 12.4 de la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals i 20.3 del Reial Decret 1720/20, del 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament desenvolupament de la mateixa, l'empresa adjudicatària serà considerada responsable del tractament en cas que utilitzi les dades incomplint les estipulacions del present contracte, responnent de les infraccions en que hagi incorregut personalment.

16.2. Compliment del deure d'informació.

En compliment d'allò que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, on es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, i d'acord amb el Reglament de desenvolupament, aprovat mitjançant el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, es deixa constància dels extrems següents:

La documentació requerida al licitador en el present procediment de contractació que contingui dades de caràcter personal es necessària per a poder participar-hi. En relació amb la documentació presentada pel licitador que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que prèviament ha obtingut el consentiment de les persones interessades / afectades per facilitar la referida informació al CTFC amb la finalitat de la present contractació. Totes aquestes obligacions de l'adjudicatari es formalitzaran en contracte específic a la signatura del contracte de prestació de servei.

17. PENALITATS PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS CONTRACTUALS

En cas d'incompliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, serà aplicada una penalització econòmica d'acord amb la tipologia d'incompliment al que hagi incorregut. Amb caràcter enunciatiu aquests incompliments es poden definir com a molt greus, greus o lleus segons la tipificació que a continuació es recull :

17.1. Tipificació dels incompliments

- Molt greus –
 - No resolució de la incidència/problema notificats.
 - No desenvolupar els serveis inclosos en aquest contracte segons els terminis, característiques i nivell de servei compromesos.

- Reiteració de 3 o més infraccions greus en un termini de 3 mesos.
- Greus –
 - No resolució de la incidència/problema en els terminis fixats en la contractació.
 - Reiteració de 6 o més infraccions lleus en un termini de 3 mesos.
- Lleus –
 - No facilitar la formació als usuaris (incloent els manuals) amb ocasió de les diferents formacions que es portin a terme.
 - Donar compliment al servei fora del termini indicat.
 - No registrar el circuit d'incidències establert al present Plec.
 - No realitzar les reunions de seguiment en els terminis indicats.

17.2. Penalitats

Els incompliments se sancionaran segons el següent barem :

- Els incompliments lleus seran sancionats amb multa de fins a 300 euros
- Els incompliments greus seran sancionats amb multa de 300 a 600 euros
- Els incompliments molt greus seran sancionats amb multa de 600 a 1.200 euros.

En qualsevol cas l'import total de sancions mensuals està limitat al 5% de la facturació mensual, per a cada un dels grups de faltes lleu i faltes greus. I al 10% en total en el supòsit molt greu. L'import de la sanció es deduirà de la facturació del mes següent.

En la imposició de penalitats s'haurà de garantir adequació entre la gravetat de l'incompliment i la penalitat aplicada, considerant-se de forma especial els següents criteris per a la graduació:

- L'existència d'intencionalitat o reiteració.
- La naturalesa dels perjudicis causats.
- La reincidència, per incórrer en el termini d'un any en mes d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- La gravetat i rapidesa en la seva correcció. En cas de persistir l'incompliment, es podrà instar la resolució del contracte.

Les penalitats s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte, que serà immediatament executiu i es faran efectives mitjançant deducció en la quantia que, en concepte de pagament, correspongui al contractista, o bé sobre la garantia definitiva constituïda. Per a la imposició de penalitats greus i molt greus es donarà audiència prèvia a l'adjudicatari perquè aporti la prova i al·legui el que tingui per convenient en el seu descàrrec.

18-. DADES ECONÒMIQUES

La determinació del preu del contracte es realitza en base a un preu unitari de cadascun dels serveis, basat en preus de mercat i en el nombre estimat de necessitats dels serveis, d'acord amb les consultes prèvies de mercat efectuades.

El CTFC no està obligat a exhaurir el pressupost base de licitació ni el valor estimat del contracte, atès que inclou accions que poden no ésser finalment necessàries.

Perfil	Dedicació	Quantitat	Durada mesos	Jornades mes	Jornades Any	Hores Projecte	Preu Hora	Importe Mes	Importe Anual
Consultor Executiu	Parcial	1	11	2	22	176	120,00 €	1.920,00 €	21.120,00 €
Bossa hores sota demanda		1	12			100	120,00 €	1.000,00 €	12.000,00 €

Tipus	2025	2026	2027	2028	2029	TOTAL
Consultor Executiu	7.680,00 €	21.120,00 €	21.120,00 €	21.120,00 €	13.440,00 €	84.480,00 €
Bossa hores sota demanda	4.000,00 €	11.000,00 €	11.000,00 €	11.000,00 €	8.000,00 €	45.000,00 €
Totals						129.480,00 €

Total Màxim facturable

La facturació mensual dels serveis seran contra hores efectivament prestades, que el contractista haurà d'acreditar mitjançant el corresponent full d'hores o assimilable.

a) Import del pressupost base de licitació

De conformitat amb el que disposa l'article 100 de la LCSP, el pressupost base de licitació és de 129.480€ (IVA exclòs) per 1 any de vigència del contracte, amb 3 anys de possibles pròrrogues anuals expresses.

Aquest és el límit màxim de despesa anual (IVA exclòs) que es pot comprometre i constitueix el preu màxim que poden oferir les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte.

No es garanteix cap volum mínim de despesa, al trobar-se condicionat al volum de serveis i actuacions que demandi o encarregui el CTFC durant el període de vigència del contracte.

Atès que no pot determinar-se en aquest moment el nombre concret de cada tipus de servei, ja que depèn de les necessitats d'intervenció a satisfer durant el període de vigència, el pressupost màxim global del contracte que s'indica tindrà caràcter limitatiu. El número d'unitats estaran subordinades a les necessitats del CTFC en cada moment.

Així mateix, l'article 100.2 de la LCSP indica que per elaborar el pressupost base de licitació s'han de tenir en compte les despeses directes, despeses indirectes i el benefici industrial de contractista, així com qualsevol altra despesa que pugués incrementar el preu de licitació.

Atès aquests preceptes de la LCSP, el preu del contracte inclou costos directes i indirectes, d'acord amb el detall següent (IVA exclòs):

Tipus de cost	Descripció	% estimat	Import (€)
COSTOS DIRECTES			
Personal tècnic	Consultors sènior/júnior, enginyers, analistes	60%	77.688 €
Llicències específiques	Software de gestió, eines d'anàlisi, etc.	5%	6.474 €
Desplaçaments i dietes	Viatges puntuals, reunions in situ, si escau	3%	3.884 €
Altres despeses directes	Material tècnic, comunicacions, etc.	2%	2.590 €
Subtotal costos directes		70%	90.636 €
COSTOS INDIRECTES			
Coordinació i supervisió general	Gestió interna, seguiment del projecte, reunions de control	10%	12.948 €
Infraestructura i serveis comuns	Despeses generals: oficines, servidors, manteniment d'equips, telefonia, etc.	10%	12.948 €
Benefici empresarial	Marge raonable, segons contractació pública	10%	12.948 €
Subtotal costos indirectes		30%	38.844 €
TOTAL			129.480 €

	€ (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació	33.120 €
Eventuals Pròrrogues	96.360 €
Eventuals Modificacions (fins a 20%)	25.896 €
VEC (Valor estimat de contractació)	155.376,00 €

EXISTÈNCIA DE CRÈDIT

L'adjudicació queda sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per fer front a les obligacions derivades del contracte en el pressupost 2025.

La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a la partida 227.0013 del Centre de Ciència i Tecnologia Forestal de Catalunya.

El pagament de la despesa vinculada a aquesta contractació restarà supeditada a l'aprovació dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya, tant pel que fa a l'exercici 2025 com per a exercicis posteriors.

19-. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Criteris de valoració (Puntuació total: 100 punts):

1. Preu de l'oferta (fins a 60 punts)

Es valorarà l'oferta econòmica més baixa amb 60 punts.

La puntuació de les altres ofertes es calcularà proporcionalment mitjançant la següent fórmula:

D'acord amb l'article 146.2 de la LCSP, la fórmula utilitzada en la valoració del criteri preu és la fixada per la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

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

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

El valor de ponderació que s'assigna és el valor de 5.

CRITERIS OBJECTIUS (fins a 40 punts)

1-. Experiència prèvia del personal en serveis TIC a administració pública o sector públic (fins a 10 punts)

Es valorarà l'adscripció de personal amb aquest tipus d'experiència a la prestació de serveis TIC similars al que és objecte del contracte per part de l'empresa licitadora en entitats del sector públic durant els darrers 5 anys (comptats des de la data de finalització del termini de presentació d'ofertes).

Puntuació:

- 2,5 punts per cada servei acreditat en contractes d'import ≥ 5.000 € (IVA exclòs).
- Màxim: 4 contractes valorables (10 punts).

L'acreditació es farà mitjançant certificats de bona execució o documents equivalents emesos per l'administració contractant, indicant import, data i objecte.

2-. Experiència específica del personal amb centres CERCA o centres públics de recerca diferents dels justificats al punt anterior (fins a 20 punts)

Es valorarà l'adscripció de personal amb aquest tipus d'experiència concreta en la prestació de serveis TIC a centres CERCA o altres centres de recerca públics durant els darrers 5 anys.

Puntuació:

- 10 punts per cada servei acreditat (mínim 100 hores anuals de prestació efectiva).
- Màxim: 2 serveis valorables (20 punts).

L'acreditació es farà mitjançant certificat de bona execució o documentació equivalent.

3-. Pla de servei i proposta metodològica (fins a 10 punts)

Es valorarà la qualitat de la proposta presentada amb la documentació d'oferta, segons:

- Compromís de millora del temps de resposta màxim (<72 h laborables): fins a 3 punts
- Accions concretes de millora contínua o propostes preventives: fins a 3 punts
- Descripció clara de metodologies aplicades (ITIL, Agile, Lean...): fins a 4 punts

La proposta haurà d'incloure un document resum d'un màxim de 5 pàgines.

Mecanisme d'avaluació

Els criteris econòmics es puntuaran de manera automàtica segons els barems indicats.

Els criteris tècnics seran valorats mitjançant el corresponent informe de valoració.

La puntuació final serà la suma de totes les puntuacions parcials.

No existeixen criteris de valoració subjectiva.

1. Sistemes actuals, aplicatius, servidors, xarxes i equipament.

Catàleg de serveis publicat a la intranet corporativa : [Catàleg de Serveis TIC - CTFC](#)

PER MOTIUS DE CONFIDENCIALITAT, PER TRACTAR-SE D'ESTRUCTURES CRÍTiques, ÚNICAMENT ES FACILITARÀ A LES EMPRESES INTERESSADES EN LICITAR EL SERVEI PRÈVIA SOL·LICITUD A contractacio@ctfc.cat

2. Relació amb el CTTI i altres interdependències.

Catàleg de serveis publicat a la intranet corporativa : [Catàleg de Serveis TIC - CTFC](#)

PER MOTIUS DE CONFIDENCIALITAT, PER TRACTAR-SE D'ESTRUCTURES CRÍTiques, ÚNICAMENT ES FACILITARÀ A LES EMPRESES INTERESSADES EN LICITAR EL SERVEI PRÈVIA SOL·LICITUD A contractacio@ctfc.cat

3. Exemples de serveis que poden ser activats sota demanda.

Qualsevol dels que apareguin al catàleg que són gestionats pel CTFC

4. Possibles ubicacions físiques del servei (Solsona, Olius, Lleida).

Centre de Ciència i Tecnologia Forestal de Catalunya

Crta. de St. Llorenç de Morunys, km 2
(direcció Port del Comte)
25280 Solsona
Tel. (+34) 973 48 17 52

HUB Forestal a Olius:

C/Sàlvia, num, 29
25286 Olius (Solsona)
Tel. (+34) 973 48 17 52

Seu INCAFUST

Parc Científic i Tecnològic Agroalimentari de Lleida. Edifici H2.
Planta baixa. Porta B.
25003 Lleida
Tel. (+34) 973 48 17 52