

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE NIVELLS 1 I 2 DE SISTEMES DE LA PLATAFORMA DE SERVIDORS DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA.

1.- DADES QUE IDENTIFIQUEN L'EXPEDIENT

Número d'expedient: 112-2026-6

L'objecte d'aquest contracte és: la contractació del servei de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes TIC del CAT112, per al període comprès entre el 01 de gener de 2026 i el 30 de juny de 2026, ambdós inclosos, amb possibilitat de pròrroga de durada màxima de 3 mesos. S'inclouen en el servei les tasques administratives, organitzatives i de gestió necessàries per la correcta execució de les feines.

La finalitat del servei és:

- Maximitzar la disponibilitat de les aplicacions informàtiques, etc. Minimitzar el temps de resolució de incidències i realitzar tasques preventives que minorin l'aparició d'aquestes.
- Tenir la màxima traçabilitat davant l'escalat d'incidències que permeti seguir la resolució de les mateixes i per tant poder gestionar més eficientment l'impacte en els processos del servei del CAT112.
- Disposar d'uns sistemes tecnològics en un funcionament òptim tant pel que fa a la utilització de recursos, la usabilitat i la seguretat informàtica. Per això el servei de manteniment especialitzat haurà de proposar de manera proactiva els canvis en el funcionament i configuracions, les actualitzacions a aplicar, etc. per tal d'optimitzar el funcionament del sistema.
- La finalitat de la contractació és: El servei a contractar garanteixen el manteniment i el bon estat dels sistemes tecnològics essencials del CAT112 de manera contínua el que fa que la seva contractació hagi de ser necessàriament recurrent.

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

Partida pressupostaria: D/212000100/2250

Duració del contracte: 6 mesos

Termini del Contracte: Des de l'1 de gener de 2026 i el 30 de juny de 2026, ambdós inclosos,

Pròrroga: màxima de 3 mesos.

Lots: NO, La contractació del servei de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes TIC del CAT112 es considera un servei únic i integral. Aquest servei inclou tant les tasques de diagnòstic, resolució d'incidències, manteniment preventiu i evolutiu, com la gestió, administració i monitorització dels sistemes tecnològics que donen suport al funcionament del CAT112.

La divisió en lots no és aplicable, ja que es tracta d'un conjunt de prestacions tècniques interrelacionades que requereixen una coordinació estreta i una gestió unificada per garantir

la continuïtat del servei, la traçabilitat de les actuacions i la resposta immediata davant incidències en entorns crítics.

Separar el servei en lots podria comprometre la coherència tècnica, la seguretat operativa i la capacitat de resposta, especialment en un entorn com el del CAT112, on la disponibilitat permanent dels sistemes és essencial per a l'atenció a les emergències.

Es per això que d'acord amb l'article 99.3.b de la LCSP es proposa la no contractació en per assegurar que el servei es presti de manera integrada, eficient i amb la qualitat requerida.

2.- JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ ESCOLLIT

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació, i atès que es compleixen els requisits establerts en l'art. 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, quant a valor estimat i criteris d'adjudicació, es considera adient tramitar la licitació mitjançant procediment **obert simplificat**.

3.- JUSTIFICACIÓ DE LA SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL I ECONÒMICA I FINANCERA I/O CLASSIFICACIÓ EXIGIDA

De conformitat amb l'article 150 de la LCSP, únicament l'empresa proposada com adjudicatària haurà de justificar, és a dir, acreditar, disposar de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional requerida mitjançant la presentació de la documentació que el plec indica. Aquesta acreditació s'haurà de fer en la forma i els termes previstos a l'article 150 de la LCSP.

Solvència econòmica i financera:

Volum anual de negocis del licitador, referit a l'any de més volum de negoci dels tres últims acabats, ha de ser com a mínim de de 140.539,77 €.

Per acreditar-ho 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, o mitjançant una declaració responsable. 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, vigent fins a la fi del termini de presentació d'ofertes, per un import de 350.000,00 €, 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.

D'acord amb l'article 87.1.b de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, i atesa la naturalesa del servei objecte del contracte, es considera apropiat exigir a les empreses licitadores la disposició d'aquesta assegurança, fonamentada en els motius següents:



- El servei comporta una responsabilitat directa en la gestió de sistemes de llicències vinculats a la seguretat i operativitat del servei d'emergències 112.
- La prestació pot comportar riscos derivats d'errors tècnics, omissions o incidències que podrien generar responsabilitats civils envers tercers o l'Administració.
- L'import establert es considera proporcionat en relació amb el valor estimat del contracte i amb les pràctiques habituals en serveis de naturalesa similar.
- Aquesta assegurança constitueix, per tant, una garantia addicional de la capacitat econòmica i financera de l'empresa licitadora per fer front als riscos inherents a l'execució del contracte.

La forma d'acreditació, d'acord amb l'article 150.2 de la Llei 9/2017, 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, així com el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent.

La solvència tècnica i professional

Haver executat en els darrers 3 anys acabats, 2 treballs realitzat d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte. S'entendrà com a treballs de naturalesa similar, contractes de serveis de manteniment en entorns crítics i/o d'emergència similar o bé d'instal·lació i posada en servei de sistemes similars a aquests.

Forma d'acreditació Els treballs efectuats s'acreditaran mitjançant la presentació de certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat 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 treball, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos

La solvència s'ha d'acreditar inicialment amb el document de declaració responsable corresponent (annex 1), estant només obligada a aportar la documentació justificativa requerida, l'empresa adjudicatària quan així se'ls comuniqui.

Adscripció de mitjans materials i personals

Capacitat de l'empresa: L'empresa licitadora, o si s'escau les empreses subcontractistes assignades al servei, hauran de disposar de les següents certificacions que acreditin la seva capacitat tècnica i especialització en els sistemes objecte del contracte:

- HP: Fabricant, Gold o Platinum Partner (competències: HPE Storage and Data Services, HPE Compute Competency).
- VMware: Partner.
- Microsoft: Gold Partner.
- Microsoft LSP.
- Microsoft AI Cloud Partner (Modern Workplace i Security).
- Red Hat: Premier Business Partner.
- Broadcom: Certificació nivell SELECT o PINNACLE.

Així mateix, hauran d'acreditar que disposen de les següents certificacions de qualitat i seguretat:

- ISO 27001 de seguretat de la informació.
- ISO 9001 de qualitat.
- ISO 20000 de qualitat de serveis TI.
- ENS nivell Alt (Esquema Nacional de Seguretat).

L'equip tècnic: assignat al servei haurà d'estar format per diferents especialistes en cadascun dels sistemes inclosos en el contracte. Els tècnics hauran de disposar de:

- Certificacions específiques en:
 - Sistemes operatius Microsoft.
 - Sistemes operatius RedHat.
 - Plataformes de virtualització VMware.
- Experiència mínima de 2 anys en manteniment i administració de sistemes similars als descrits, incloent:
 - Servidors Windows 2016 o posterior.
 - Sistemes operatius RedHat.
 - Sistemes de virtualització VMware.
 - Entorns d'hiperconvergència Simplivity.
 - Sistemes de còpies de seguretat.
- El personal tècnic assignat als processos d'actualització de la plataforma d'hiperconvergència Simplivity haurà de disposar de les següents certificacions específiques:
 - HPE SimpliVity 380 Advanced Technical Support – Labs.
 - HPE SimpliVity 380 Software Install VILT.
 - HPE SimpliVity 380 Technical Support – Labs.
 - HPE SimpliVity Software Install for vSphere Labs.
 - HPE SimpliVity Troubleshooting Labs: Control Panel.

Forma d'acreditació: L'adscripció de mitjans es justificarà inicialment mitjançant una declaració responsable (Annex 1), en què l'empresa licitadora es compromet a destinar els mitjans personals i materials necessaris per a l'execució del contracte.

Posteriorment, en resposta al requeriment previ a l'adjudicació, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar:

El perfil tècnic dels treballadors assignats, incloent l'experiència mínima exigida i la formació específica en la plataforma HCI objecte del contracte.

Els títols oficials o certificats de formació que acreditin les titulacions i certificacions requerides.

L'empresa que presenti l'oferta econòmicament més avantatjosa haurà d'aportar, en resposta al requeriment previ a l'adjudicació d'acord amb l'article 150.2 de la LCSP, la documentació acreditativa del vincle laboral dels treballadors que s'han compromès a destinar a l'execució del contracte amb l'empresa adjudicatària, mitjançant la presentació dels Rebuts de Liquidació de Cotitzacions (RLC) (antic TC2) i vida laboral, així com el currículum i la documentació justificativa de la titulació i experiència exigida.

Alternativament, i si s'escau, es podrà aportar una declaració responsable per part de l'empresa on es declari no tenir encara contractades les persones treballadores que s'ocuparan en l'execució del contracte, i es compromet a acreditar la seva afiliació i alta amb caràcter previ a l'inici de l'activitat contractada.

Es permet que el vincle laboral sigui diferent al del treball per compte aliena i pugués ser-ho de professionals que treballen per compte propi

L'equip de treball proposat s'haurà de mantenir durant l'execució del contracte i, en cas que sigui imprescindible canviar alguna de les persones, caldrà que la nova persona assignada tingui els mateixos requisits que la persona substituïda i que hi hagi l'autorització prèvia per part de l'òrgan de contractació.

L'adscripció de mitjans personals es preveu com a obligació essencial del contracte.

4.- JUSTIFICACIÓ DE L'ELECCIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Criteris: Les ofertes presentades en la present licitació es valoraran mitjançant els criteris d'adjudicació 100% valorables automàticament, d'acord amb el detall següent:

Oferta econòmica maxim 100 punts: Els licitadors oferiran un preu global pel servei de manteniment, el qual no podrà superar el preu màxim de licitació.

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

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

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor, O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de Ponderació 1

La millor oferta n'obtindrà la màxima puntuació (100 punts) i la resta una puntuació proporcional a aquesta millor valoració objectiva.

Es requereix que les ofertes enviades per les empreses licitadores siguin completes, detallades, clares i concises segons els termes sol·licitats i detallats al plèc tècnic per tal de garantir l'adjudicació a una oferta correcte

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

D'acord amb el procediment establert a l'article 149 de la LCSP i l'article 85 del RGLCAP. A tals efectes, l'òrgan de contractació considerarà que es tracta d'una oferta anormalment baixa si, previ anàlisi corresponent, identifica que concorren els paràmetres objectius següents:

1. Un sol licitador:
 - Oferta inferior al pressupost base de licitació en més de 25%.
2. Dos licitadors:
 - Oferta inferior en més de 20% a l'altra oferta.



3. Tres licitadors:
 - Ofertes inferiors en més de 10% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.
 - S'exclou l'oferta més elevada si supera la mitjana en més de 10%
 - Baixa superior a 25% es considera desproporcionada.
4. Quatre licitadors o més:
 - Ofertes inferiors en més de 10% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.
 - Si hi ha ofertes superiors a la mitjana en més de 10%, es calcula una nova mitjana només amb les ofertes que no compleixin aquest criteri.
 - Si el nombre d'ofertes restants és inferior a tres, la nova mitjana es calcula sobre les tres ofertes de menor quantia.

En aquests supòsits, es demanarà a l'empresa licitadora un informe justificatiu de la viabilitat de la seva oferta en un termini màxim de 3 dies hàbils a partir de la notificació. Únicament si és l'oferta de l'empresa licitadora que ha obtingut la millor puntuació es la que incorre en un presumpta anormalitat.

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, els criteris de desempat seran els següents: l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP

5.- JUSTIFICACIÓ DE LES CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

D'acord amb el que estableixen els articles 202 i 211.1.f de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, l'empresa adjudicatària haurà de complir les següents condicions durant l'execució del contracte:

Condicions especials d'execució. (art. 202 LCSP)

Les condicions especials d'execució tenen caràcter social, ambiental i ètic, i són de compliment obligatori durant tota la vigència del contracte. Aquestes condicions no substitueixen les obligacions legals generals, sinó que les complementen:

- Aplicació de mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar, com l'adequació d'horaris, el teletreball o el suport econòmic per a despeses de cura de menors o persones dependents.
- Foment de la formació en el lloc de treball per millorar l'ocupabilitat, l'adaptabilitat i la qualificació del personal adscrit al contracte.
- Promoció de l'estabilitat en l'ocupació, la integració de col·lectius desfavorits i la igualtat d'oportunitats, mitjançant la contractació de persones en risc d'exclusió social o amb discapacitat.
- Compliment dels criteris d'accessibilitat universal i disseny per a tothom en els mitjans de comunicació, elements instrumentals i tràmits procedimentals.

- Comunicacions amb l'òrgan de contractació exclusivament per mitjans electrònics, evitant l'ús de paper i promovent la sostenibilitat ambiental.

6.- JUSTIFICACIÓ DEL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE I DESGLOSSAMENT DEL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

D'acord amb l'article 100.2 de la Llei 9/2017 de contractes del sector públic, el valor estimat del contracte (VEC) ha de reflectir el cost real de la prestació, tenint en compte els preus de mercat i la durada total del contracte, incloses les possibles pròrrogues.

Per a la determinació del VEC del present contracte, s'ha pres com a referència l'import adjudicat en el contracte vigent per al servei de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes TIC del CAT112 (expedient 112/2022/01-10), ajustat proporcionalment al període de prestació (gener-juny 2026) i a la previsió de pròrroga de 3 mesos.

Aquest import s'ajusta als preus de mercat observats en contractes anteriors i garanteix la cobertura econòmica necessària per a la prestació del servei amb els nivells de qualitat i disponibilitat exigits pel CAT112

Valor estimat del contracte (VEC)

Valor estimat del contracte (VEC)	euros
Pressupost licitació	93.693,18 €
Pròrrogues: Import de les pròrrogues (3 mesos 2026)	46.846,59 €
Modificacions del contracte	0,00 €

Total VEC:	140.539,78 €
-------------------	---------------------

Pressupost base de licitació

Import base de licitació	euros
Costos directes	65.585,23 €
Costos indirectes	18.738,64€
Altres despeses eventuais	0,00 €
Benefici industrial	9.369,32€ €

Total pressupost base de licitació:	93.693,18 €
--	--------------------

IVA	19.675,57 €
-----	-------------

Import total (IVA inclòs):	113.368,75 €
-----------------------------------	---------------------

Aquest desglossament s'ha realitzat tenint en compte els criteris establerts a l'Informe 26/2023, de 29 de setembre, de la Junta Consultiva de Contractació Pública de Catalunya, sobre l'estructura mínima del pressupost base de licitació en contractes de serveis i subministraments.

8.- NECESSITAT DE LA CONTRACTACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya (CAT112) disposa d'una infraestructura tecnològica crítica que dona suport al servei d'atenció a les emergències. Aquesta infraestructura inclou sistemes operatius Windows Server i RedHat Enterprise Linux, plataformes de virtualització VMware, sistemes d'hiperconvergència HP Simplivity, sistemes de còpies de seguretat (Veeam Backup i RMAN), eines de monitorització i solucions de seguretat informàtica.

La finalitat del contracte és garantir el manteniment i el bon estat d'aquests sistemes tecnològics essencials, maximitzant la seva disponibilitat, minimitzant el temps de resolució d'incidències i realitzant tasques preventives que redueixin l'aparició de problemes. També es busca assegurar la traçabilitat en la gestió d'incidències i proposar millores proactives en el funcionament dels sistemes.

La naturalesa del servei requereix una alta especialització tècnica en àmbits dels quals no disposa l'òrgan de contractació. Per dur a terme amb total garantia el servei, és necessari que l'empresa adjudicatària estigui especialitzada en el manteniment dels sistemes esmentats i que els tècnics assignats tinguin coneixement i experiència demostrada en entorns crítics, així com les certificacions tècniques i normatives corresponents (ISO 27001, ISO 9001, ISO 20000, ENS nivell alt).

Per tot això, es justifica la necessitat de contractar externament aquest servei, ja que el CAT112 no disposa de mitjans tècnics ni de personal qualificat per satisfer les exigències del contracte.

9 FACTURACIÓ

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

Les factures es desglossaran en els següents conceptes i imports:

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

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

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

10. PENALITZACIONS

Per garantir la qualitat del servei i la protecció dels sistemes crítics del CAT112, aquest contracte estableix un règim de penalitzacions aplicable en cas d'incompliment dels compromisos de servei per part de l'empresa adjudicatària.

10.1. Penalitzacions per incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS)

Les penalitzacions s'aplicaran quan es produeixin incidències que afectin el funcionament dels sistemes tecnològics del CAT112 i no es compleixin els ANS establerts. Les incidències es classifiquen segons la seva gravetat:

- **Incidència crítica (≥40%):** penalització del **15%** de l'import mensual del servei de manteniment per cada incompliment.
- **Incidència greu (20–39%):** penalització del **10%** de l'import mensual.
- **Incidència lleu (1–19%):** penalització del **5%** de l'import mensual.

10.2. Penalitzacions per incidències sense afectació directa en la gestió d'emergències

- Retard en la resolució o en la presentació del calendari: **1%** de l'import mensual.
- Penalització addicional de **0,2%** per cada setmana de retard.
- Si el calendari no s'acompleix: nova penalització de **1% + 0,2%** per setmana.

10.3. Penalitzacions específiques

- **Pèrdua de dades** (informàtiques o enregistraments de veu): fins al **10%** de l'import mensual.
- **Retard en l'entrega d'informes:** **2%** de l'import mensual per cada **7 dies** de retard.

10.4. Penalitzacions per incompliment de condicions especials d'execució

- Incompliment parcial o defectuós: penalitats conforme a l'**article 192** de la LCSP.
- Demora en terminis imputables al contractista: penalitats segons els **articles 193 i 194** de la LCSP, o resolució amb pèrdua de la garantia.
- Incompliment en matèria mediambiental, social o laboral (ex. retards reiterats en pagament de salaris): penalitats segons clàusules 22 i 28.
- Incompliment en informació sobre subrogació laboral: penalitats dins els límits de l'article 192 LCSP.
- Incompliment en justificació de pagament a subcontractistes: penalitats i execució sobre la garantia definitiva (clàusula 34).
- Subcontractació no autoritzada: penalització del **5%** de l'import del contracte; en cas de reincidència, **resolució del contracte**.

10.5. Penalitzacions per incompliment de la clàusula ètica



- Incompliment dels apartats a), b), c), f) i g): penalització mínima de **0,60 €/1.000 €** del preu del contracte (IVA exclòs), fins a un màxim del **10% per penalitat i 50% en total**.
- Incompliment de la lletra e): comunicació a la **Comissió d'Ètica en la Contractació Pública** de la Generalitat de Catalunya, sens perjudici d'altres penalitats.

10.6. Límit màxim de penalitzacions

- Penalitzacions mensuals: no poden superar el **10%** del preu mensual del contracte.
- Penalitzacions globals: no poden superar el **20%** de l'import d'adjudicació. Superat aquest límit, l'òrgan de contractació podrà acordar la **resolució del contracte**.

10.7. Procediment d'imposició

Les penalitats s'imposaran mitjançant **resolució motivada**, amb **tràmit d'audiència previ de 5 dies hàbils** a l'empresa contractista, d'acord amb l'article 192 de la LCSP.

10.8. Execució de les penalitats

Les penalitats es faran efectives mitjançant **deducció de les quantitats pendents de pagament** o, si escau, sobre la **garantia definitiva**. L'empresa haurà de reposar la garantia si aquesta es fa servir per fer efectives penalitats.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa del del servei de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes TIC del CAT112 a càrrec dels pressupost de l'any 2026, 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

Jordi Gonzalez Freginé
Director de l'Àrea de tecnologia i innovació del CAT112