

EXP CTTI-2025-253

**PROPOSTA DE CONTRACTACIÓ I INVITACIÓ A PRESENTAR OFERTA EN EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE SUPORT A LA IMPLEMENTACIÓ, DESPLEGAMENT I MANTENIMENT DEL MODEL D'ARQUITECTURA EMPRESARIAL CORRESPONENT A LA **CATEGORIA E (SUPORT ALS PROCESSOS DE GESTIÓ OPERATIVA DE SOLUCIONS TIC), FRANJA E2.****

CTTI-2025-96 SDA de proveïdors per a la contractació dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment i operació, i el suport a les solucions TIC

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les condicions establertes en aquesta invitació.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquesta invitació quedarà automàticament exclosa de la licitació.

## INDEX

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Unitat promotora .....                                                                                | 3         |
| 2. Objecte del contracte .....                                                                           | 3         |
| 3. Categoria, franja i Codi CPV.....                                                                     | 3         |
| 4. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans .....                     | 3         |
| 5. Dades econòmiques de la contractació.....                                                             | 4         |
| 6. Cofinançament .....                                                                                   | 6         |
| 7. Termini de presentació d'ofertes.....                                                                 | 6         |
| 8. Termini d'execució .....                                                                              | 7         |
| 9. Modificació del contracte.....                                                                        | 7         |
| 10. Vigència de la Solvència econòmica i tècnica de l'SDA .....                                          | 7         |
| 11. Solvència tècnica i professional addicional .....                                                    | 7         |
| 12. Incompatibilitats per a la licitació .....                                                           | 8         |
| 13. Criteris Adjudicació.....                                                                            | 8         |
| 14. Documentació General i Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica (Sobre Únic) ..... | 12        |
| 15. Criteris de desempat .....                                                                           | 13        |
| 16. Ofertes anormalment baixes.....                                                                      | 13        |
| 17. Lloc i condicions de lliurament del servei.....                                                      | 14        |
| 18. Garantia .....                                                                                       | 14        |
| 19. Responsable del contracte específic .....                                                            | 14        |
| 20. Composició dels membres de la Mesa.....                                                              | 15        |
| 21. Subcontractació.....                                                                                 | 16        |
| 22. Protecció de dades de caràcter personal .....                                                        | 16        |
| 23. Condicions especials d'execució addicionals i obligacions essencials dels contractes específics ..   | 16        |
| 24. Acords de Nivell de Servei.....                                                                      | 17        |
| 25. Determinació de les penalitats aplicables.....                                                       | 17        |
| 26. Règim de facturació.....                                                                             | 18        |
| 27. Ús del català .....                                                                                  | 19        |
| <b>ANNEX I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei .....</b>              | <b>21</b> |
| <b>ANNEX II - Presentació d'oferta criteris automàtics .....</b>                                         | <b>22</b> |
| <b>ANNEX III - Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades .....</b>                 | <b>23</b> |
| <b>ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació.....</b>                                         | <b>25</b> |
| <b>ANNEX VI - Model de clàusula de protecció de dades i deure de confidencialitat.....</b>               | <b>27</b> |
| <b>ANNEX VIII - Seguiment de la subcontractació.....</b>                                                 | <b>29</b> |
| <b>ANNEX IX - Detall acords de nivell de servei.....</b>                                                 | <b>31</b> |

## 1. Unitat promotora

La Unitat Promotora: Direcció de Govern i Arquitectures Empresarials del CTTI, proposa la contractació del servei objecte del contracte següent:

## 2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC per a la realització d'un servei de suport a la implementació, desplegament i manteniment del model d'arquitectura empresarial definit pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI). Aquest model actua com a marc de referència per a la planificació, alineació i govern dels sistemes d'informació i serveis digitals, garantint la coherència amb els objectius estratègics i la millora contínua de la gestió TIC.

Les tasques requerides per a l'objecte d'aquesta licitació formen part dels següents serveis i activitats del Sistema Dinàmic d'Adquisicions amb codi d'expedient CTTI-2025-96, concretament als de la Categoria E - Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC:

- Mantenir la visió unificada dels projectes d'àmbit gestionats directament o des d'altres serveis de suport.
- Estandarditzar els processos i suport a la presa de decisions
- Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat.
- Analitzar i realitzar informes sobre les dades governades del CTTI.
- Gestionar els processos d'arquitectura.
- Gestionar les eines específiques de la prestació del servei.
- Servei de suport al govern dels processos de gestió TIC.

La descripció detallada dels serveis concrets es troba en l'Annex I Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

## 3. Categoria, franja i Codi CPV

La present invitació esta emmarcada en la següent categoria i franja:

| Cat. | Subcat | Nom                                                       | Franja         |                                     | CPV        |
|------|--------|-----------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------|------------|
| E    | -      | Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC | E1 (<=300.000) | <input type="checkbox"/>            | 72000000-5 |
|      |        |                                                           | E2 (>300.000)  | <input checked="" type="checkbox"/> |            |

## 4. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

### Necessitat de la contractació

El CTTI ha iniciat darrerament una nova pràctica anomenada arquitectura empresarial que pretén aconseguir l'alineament entre l'estratègia i l'execució dels dominis de negoci en els que

s'aplica, mitjançant la planificació, l'alineació i el govern de sistemes d'informació i serveis digitals, garantint la coherència amb els objectius estratègics i la millora contínua de la gestió TIC.

Per aquesta raó es fa necessari realitzar un servei que gestioni els processos d'arquitectura, estandarditzi els processos i suport a la presa de decisions, promogui pràctiques de millora contínua, doni suport al govern dels processos de gestió TIC, mantingui la visió unificada dels projectes dels diferents àmbits, doni suport a les tasques d'anàlisi i informes estructurats sobre les dades governades del CTTI i gestioni les eines específiques de la prestació del servei.

### **Insuficiència de mitjans**

La prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis del CTTI atès que no disposa actualment ni preveu la possibilitat de disposar dels recursos especialitzats per desenvolupar aquestes funcions. Atesa la necessitat d'alta especialització per a la correcta execució de l'objecte del contracte, tant amb la focalització de l'activitat de les prestadores del servei específic com del personal involucrat i l'evolució del coneixement necessari per a cada àmbit concret, la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte.

### **Justificació del procediment**

La present licitació es tramitarà mitjançant procediment de contractació específica del Sistema Dinàmic d'Adquisició, per a l'adhesió de proveïdors per a la contractació dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment i operació, i el suport a les Solucions TIC (Expedient CTTI-2025-96) donat que els serveis sol·licitats s'engloben dins la categoria anteriorment definida atès que cal assegurar que els projectes de desplegament es planifiquin, supervisin i executin correctament, identificant riscos, millorant processos, fent el seguiment financer i gestionant recursos per garantir l'eficiència el compliment dels terminis. També cal realitzar la parametrització i el manteniment de les dades de l'eina d'arquitectura empresarial del CTTI.

## **5. Dades econòmiques de la contractació**

El **valor estimat del contracte (VEC)**, considerant modificacions i pròrrogues, és de 1.131.267,68 euros **IVA exclòs** i es distribueix de la següent manera:

- Pressupost base de licitació: 353.521,15 euros IVA exclòs.
- Import màxim de les modificacions previstes, estimat en un 20%: 70.704,23 euros IVA exclòs.
- Import màxim de les pròrrogues previstes: entre 19.640,06 euros (IVA exclòs) i 707.042,30 euros (IVA exclòs) d'acord amb l'aplicació en el contracte inicial de les modificacions previstes.

El **pressupost base de licitació** és de 427.760,59 euros IVA inclòs, corresponent a 353.521,15 euros de base imposable i 74.239,44 euros de partida d'IVA (21%).

Determinació de preus: A tant alçat

Expedient pluriennal: ☒ Si ☐ No

Desglossament de la partida de pressupost (importos sense IVA):

| Actuació                          | 2026         | 2027         | Totals       |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Servei d'arquitectura empresarial | 150.000,00 € | 203.521,15 € | 353.521,15 € |

### Justificació del preu

Per calcular el pressupost dels serveis professionals necessaris per a l'execució del serveis de gestió TIC s'ha partit d'una estimació de l'esforç de treball en hores de les diferents fases/activitats i dels diferents perfils professionals, tenint en compte el coneixement i l'expertesa de la Unitat Promotora per permetre l'assoliment de les diferents tasques a realitzar. L'anàlisi de l'esforç s'ha realitzat tenint en compte la criticitat, la complexitat i la magnitud dels serveis a realitzar.

| Àmbits d'activitat del Servei                                                                              | Hores Totals |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Mantenir la visió unificada dels projectes d'àmbit gestionats directament o des d'altres serveis de suport | 594          |
| Estandarditzar els processos, i suport a la presa de decisions                                             | 891          |
| Promoure pràctiques de millora contínua per garantir un enfocament constant a la millora de la qualitat    | 594          |
| Analitzar i realitzar informes sobre les dades governades del CTTI                                         | 891          |
| Gestionar els processos d'arquitectura                                                                     | 1188         |
| Gestionar les eines específiques de la prestació del servei                                                | 891          |
| Servei de suport al govern dels processos de gestió TIC                                                    | 891          |
| <b>Total</b>                                                                                               | <b>5.940</b> |

Posteriorment s'ha determinat el cost empresa/hora de cadascun dels perfils. Aquest s'ha calculat tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses de consultoria i recursos humans (Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters), corresponents al darrer exercici econòmic (2024), que recullen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors, salaris que contemplen el Conveni Col·lectiu aplicable (Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública). S'ha pres com a referència el salari anual, segons anys d'experiència, dels perfils TIC que més s'ajusten als professionals requerits per executar les tasques d'aquest servei.

Per a la determinació, s'ha calculat el cost anual de cada perfil fent una mitjana de les diferents xifres salarials anuals, xifres que s'ha comprovat que corresponen a preus de mercat actualitzats, incrementades en un 35%<sub>1</sub> en concepte de costos de Seguretat Social, de formació permanent obligatòria, de prevenció de riscos laborals i els de vigilància i salut.

Posteriorment, s'ha dividit el cost resultant (cost total anual) entre 1.760<sub>2</sub> hores per obtenir el cost empresa/hora.

Atenent als diferents perfils definits, el seu esforç i el cost empresa/hora a aplicar a cadascun d'ells, l'import total dels costos de personal és 267.819,05 euros (IVA exclòs), tal i com es detalla a continuació:

| Perfil            | Hores estimades perfil | Cost empresa/hora | Import de licitació (IVA exclòs) |
|-------------------|------------------------|-------------------|----------------------------------|
| Cap de Projecte   | 265                    | 40,56 €           | 10.748,40 €                      |
| Consultor Sènior  | 5.280                  | 44,49 €           | 234.907,20 €                     |
| Arquitecte Sènior | 395                    | 56,11 €           | 22.163,45 €                      |
| <b>TOTAL</b>      |                        |                   | <b>267.819,05 €</b>              |

1 Percentatge establert d'acord amb les bases i tipus de cotització de l'any 2025 publicats al Web de la Seguretat Social. (<https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/CotizacionRecaudacionTrabajadores/36537>)

2 Es defineixen 1.760 hores anuals atès que s'ha estimat una jornada laboral setmanal de 40 hores i 30 dies de vacances a l'any.

D'acord amb l'establert a l'article 100.2 de la LCSP, el pressupost base de licitació pels serveis objecte d'aquest plec es fixa un cop determinats els costos directes, indirectes i benefici industrial, d'acord amb la distribució de la taula següent, resultant un import base de licitació pels serveis inclosos en aquesta invitació a tant alçat de 353.521,15 euros (sense IVA):

| Concepte                          | Import              | Observacions                              |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| <b>Costos Directes</b>            |                     |                                           |
| Costos de personal                | 267.819,05 €        | Salaris, S.S., formació i riscos laborals |
| Altres costos directes            | 0,00 €              |                                           |
| <b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>      | <b>267.819,05 €</b> |                                           |
| <b>Costos Indirectes</b>          |                     |                                           |
| Despeses Generals                 | 53.536,81 €         | 20% <sup>3</sup>                          |
| <b>TOTAL COSTOS INDIRECTES</b>    | <b>53.563,81 €</b>  |                                           |
| <b>SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR</b> | <b>321.382,86 €</b> |                                           |
| <b>Benefici Industrial</b>        |                     |                                           |
| Benefici industrial               | 32.138,29 €         | 10% <sup>4</sup>                          |
| <b>TOTAL SENSE IVA</b>            | <b>353.521,15 €</b> |                                           |
| <b>TOTAL AMB IVA</b>              | <b>427.760,59 €</b> | 21%                                       |

<sup>3</sup> Percentatges determinats d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de lo establecido en la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público" en el que es determinen els percentatges raonables en el sector TIC per al càlcul de les despeses generals i el benefici industrial, tenint en compte dades extretes de la base de dades de ràtios sectorials de les societats no financeres, publicades pel Banc d'Espanya.

<sup>4</sup> Veure nota 3.

## 6. Cofinançament

Finançament amb càrrec al pressupost de la Unió Europea: ☐ Sí ☒ No

## 7. Termini de presentació d'ofertes

Es determina un termini de presentació d'ofertes de 15 dies naturals des de la publicació de la invitació al portal de contractació.

## 8. Termini d'execució

La durada del contracte serà de 18 mesos, a partir de la formalització del contracte, amb possibilitat d'una o varies pròrrogues de fins a un màxim de 30 mesos, amb una durada mínima de la pròrroga de 1 mes.

## 9. Modificació del contracte

Causes previstes de modificació específiques d'aquest contracte:

☐ No

☒ Sí, fins a un màxim del 20% del preu del contracte, per les causes següents:

- **Noves competències**, com a conseqüència de la incorporació de noves competències o increment de les ja existents als departaments de la Generalitat de Catalunya.
- **Adscripció de noves entitats al model de relació amb el CTTI**, que impliqui un increment de volumetries per sobre de l'estimació en aquest sentit realitzada pel càlcul del valor estimat del contracte.

Les modificacions previstes especificades en aquest apartat són obligatòries per a l'empresa contractista.

## 10. Vigència de la Solvència econòmica i tècnica de l'SDA

Les empreses adherides a l'SDA que vulguin presentar oferta a aquesta licitació, hauran d'acreditar que segueixen complint els criteris de solvència, tant econòmica com tècnica o professional, definits per la Categoria E i franja corresponent a aquesta invitació, en els darrers 3 anys, d'acord a l'annex III - Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades.

## 11. Solvència tècnica i professional addicional

Atesa la naturalesa dels serveis inclosos en aquesta invitació, es determina que a banda dels requeriments de solvència tècnica i professional propis de l'SDA, les empreses hauran d'adscriure a l'execució del contracte un equip de treball mínim, que compleixi els següents requisits:

- **1 Cap de projecte** amb els següents requisits:
  - Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària o un cicle formatiu de grau superior.
  - Acreditar experiència demostrable superior a 5 anys en la direcció i gestió de projectes TIC.

- **1 Arquitecte sènior** amb els següents requisits:
  - Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària o un cicle formatiu de grau superior.
  - Acreditar experiència demostrable superior a 8 anys en projectes d'arquitectura de solucions TIC amb responsabilitat en definició, implementació i governança de sistemes complexos.
- **1 Consultor sènior** amb els següents requisits:
  - Han de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària o un cicle formatiu de grau superior en transformació digital i/o gestió de projectes.
  - Acreditar experiència demostrable de com a mínim 3 anys en projectes de consultoria de negoci.

## 12. Incompatibilitats per a la licitació

Tal com es defineix en el PCAP del SDA, l'adjudicació del contracte específic derivat d'aquesta invitació pot suposar incompatibilitats en l'adjudicació de contractes específics d'altres categories:

☒ No

☐ Sí

## 13. Criteris Adjudicació

Les prestacions objecte d'aquest contracte, d'acord amb la disposició addicional quaranta-una de la LCSP, són de caràcter intel·lectual i, per tant, els criteris d'adjudicació tenen caràcter qualitatiu i compleixen el llindar mínim del 51% establert de l'article 145.4 de la LCSP, atès que ho són tots exceptuant els criteris "preu" i "criteris socials i mediambientals".

Es consideren serveis intel·lectuals aquells contractes amb beneficis que impliquen una activitat en la qual predomina l'element immaterial no quantificable associat a processos mentals pròpiament humans i, a més, implica l'ús de les més altes facultats intel·lectuals humanes; destaquem aquells que impliquen innovació o un cert grau de creativitat.

Es tindrà en compte els següents criteris d'adjudicació corresponents a la Categoria E - Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC:

| Criteris Adjudicació         |     |                                                                                      |     |
|------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Criteris mitjançant fórmules | 100 | Criteris relacionats amb la qualitat empresarial                                     | 12  |
|                              |     | Criteris relacionats amb la qualitat d'equip                                         | 55  |
|                              |     | Criteris socials i mediambientals que estiguin vinculats amb l'objecte del contracte | 2   |
|                              |     | Preu Oferta                                                                          | 31  |
| Total                        |     |                                                                                      | 100 |

### Criteris valorables mitjançant forma automàtica:

#### Criteris relacionats amb la qualitat empresarial

| Criteri de valoració                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Valoració i/o acreditació                                                                                                                                | Puntuació                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Grau de Membership</p> <p><i>Justificació del criteri: El grau de pertinença (membership) a The Open Group, garanteix l'accés a estàndards internacionals (com TOGAF), a coneixement actualitzat i a millors pràctiques contrastades. Tot això contribueix a assegurar una implementació més coherent, fiable i de major qualitat del servei.</i></p>                                                                                                     | <p>Document acreditatiu del grau de pertinença (membership) com a membre del consorci internacional The Open Group,</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Platinum : 10 punts</li> <li>Gold : 5 punts</li> <li>Silver : 2 punts</li> </ul> |
| <p>Contractació indefinida</p> <p><i>Justificació del criteri: La valoració de les mesures de qualitat laboral, concretament el barem de contractació indefinida, té per objectiu assegurar l'estabilitat del servei, atès que l'execució del mateix es realitza gràcies a l'esforç de les persones assignades. Valorar la contractació indefinida suposa una millora de les condicions laborals, i contribueix a evitar la rotació de personal. Cal</i></p> | <p>S'atorgaran 2 punts si el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte és igual o superior al 70%</p> | <p>2 punts</p>                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                            |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <i>tenir en compte que la rotació de personal suposa un risc, atès que pot comportar una pèrdua de coneixement i, per tant, afectar a la correcta execució del servei.</i> |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### Críteris relacionats amb la qualitat d'equip

| Críteri de valoració                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Valoració i/o acreditació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Certificació vigent de qualsevol dels membres de l'equip de treball en TOGAF® Enterprise Architecture Foundation</p> <p><i>Justificació del criteri: Assegurar que els membres de l'equip disposen de coneixements estandaritzats i reconeguts internacionalment en arquitectura empresarial, garantint una aplicació més rigorosa, homogènia i de qualitat de la metodologia en el projecte.</i></p>                                                            | <p>Nombre de membres de l'equip de treball amb certificacions vigents en TOGAF® Enterprise Architecture Foundation, emeses per The Open Group,</p>                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 persona: 5 punts</li> <li>• 2 persones: 10 punts</li> <li>• 3 o més persones: 20 punts</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <p>Certificació vigent de l'arquitecte sènior en The Open Group Open Certified Architect (Open CA)</p> <p><i>Justificació de criteris: Els nivells de certificació Open Certified Architect (Open CA) acrediten l'experiència i el reconeixement professional en arquitectura empresarial; a major nivell (Certified, Master, Distinguished) més garantia d'expertesa contrastada, capacitat de lideratge i qualitat en la definició i execució del servei.</i></p> | <p>Nivell de Certificació de The Open Group Open Certified Architect (Open CA):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional Certification: Level 1 - Certified Architect</li> <li>• Professional Certification: Level 2 - Master Certified</li> <li>• Professional Certification: Level 3 - Distinguished Architect</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional Certification: Level 1 - Certified Architect: 5 punts</li> <li>• Professional Certification: Level 2 - Master Certified: 10 punts</li> <li>• Professional Certification: Level 3 - Distinguished Architect : 15 punts</li> </ul> |
| <p>Certificació vigent del cap de projecte en Scrum Master</p> <p><i>Justificació de criteris: garantir l'aplicació de metodologies àgils reconegudes internacionalment, assegurant una gestió de projectes més eficient i de qualitat.</i></p>                                                                                                                                                                                                                     | <p>Certificació Scrum Master vigent, emesa per un organisme internacionalment reconegut com Scrum.org , Scrum Alliance o equivalent.</p>                                                                                                                                                                                                     | <p>5 punts</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Certificació de qualsevol dels membres de l'equip de treball en ArdoQ Practitioner</p> <p><i>Justificació de criteris: assegurar el coneixement especialitzat de l'eina corporativa d'arquitectura empresarial, garantint un ús òptim i de qualitat en el projecte.</i></p> | <p>Nombre de membres de l'equip de treball amb certificacions vigents ArdoQ Practitioner.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 persona : 5 punts</li> <li>• 2 persones : 10 punts</li> <li>• 3 o més persones : 15 punts</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Criteris socials i mediambientals que estiguin vinculats amb l'objecte del contracte

| <b>Criteri de valoració</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Valoració i/o acreditació</b>                                                                                                 | <b>Puntuació</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p>Igualtat de gènere</p> <p><i>Justificació de criteris: El barem de les mesures d'igualtat de gènere té per objectiu avaluar les característiques socials del contracte. A més, l'article 10 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, estableix que les administracions públiques han d'incorporar la perspectiva de gènere en les ofertes de contractació pública per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats de dones i homes en el mercat laboral, de conformitat amb l'article 145 LCSP. També cal tenir en compte que en el sector de les TIC hi ha un menor índex d'ocupació femenina<sup>1</sup>, així és que escau incentivar-la. En aquest sentit, es valora el percentatge de dones adscrit a l'execució del contracte.</i></p> | <p>S'atorgaran 2 punts si el percentatge de dones de l'equip assignat a l'execució del contracte és igual o superior al 33%.</p> | <p>2 punts</p>   |

## Criteris relacionats amb el preu

| Criteri de valoració                                                                                                                                                      | Valoració i/o acreditació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Puntuació |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>Preu oferta</p> <p><i>Justificació de criteris: aquest criteri d'adjudicació resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades</i></p> | <p>Per a la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.</p> <p>S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar adequadament la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.</p> $P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$ <p>On:</p> <p>Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar.<br/> Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat.<br/> Om: És la millor oferta d' "Import de l'oferta econòmica" rebuda.<br/> Ov: És l'oferta d' "Import de l'oferta econòmica" a valorar.<br/> IL: És l'import màxim de licitació.</p> <p>En aquesta fórmula se li assignarà el valor 4 al valor de ponderació (VP).</p> <p>S'escull un valor de ponderació 4 atès que aquesta licitació necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica.</p> <p>La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric.</p> | 31 punts  |

## 14. Documentació General i Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica (Sobre Únic)

En el Sobre Únic, a més dels annexos relatius a la Documentació General, els licitadors inclouran els documents referits als criteris d'adjudicació valorables mitjançant fórmules automàtiques.

Els continguts a valorar s'hauran de presentar en el document en format .xlsx "Annex Presentació Oferta Sobre Únic". Caldrà omplir cadascun dels fulls referents als diferents criteris d'adjudicació i aportar la justificació documental del/s criteri/s que ho requereixin.

Els continguts que s'hauran de presentar en el Sobre Únic són:

### Documentació General:

- ANNEX III – Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades
- ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació

### Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica:

1. Annex Presentació Oferta Sobre Únic (en format .xlsx). Caldrà omplir cadascun dels fulls referents als diferents criteris d'adjudicació i aportar la justificació documental del/s criteri/s que ho requereixin.
2. Acreditació de formació específica de l'equip professional.
3. ITA acreditatiu del barem de contractació indefinida.

## **15. Criteris de desempat**

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses/UTE licitadores, aquest s'haurà de resoldre mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP.

## **16. Ofertes anormalment baixes**

Es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 de la LCSP:

- En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, quan el preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 10%.
- En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu d'una d'elles sigui superior a la de l'altre en un percentatge superior al 15% i que al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 10%.
- En el cas que concorrin a la licitació 3 o més empreses, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les variables 1 i 2 i que al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 10%.
  1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu.
  2. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu. Les desviacions de cadascuna de les empreses licitadores, s'obté respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.

## 17. Lloc i condicions de lliurament del servei

Les activitats es realitzaran principalment des de les dependències del proveïdor. Es pot requerir, però, que algunes activitats es realitzin de manera presencial tant a les oficines del CTTI com a qualsevol altra dependència de la Generalitat de Catalunya.

En els casos en que l'adjudicatari s'hagi de desplaçar a les oficines del CTTI o de l'àmbit es 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, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

## 18. Garantia

**Garantia provisional:** ☐ Sí ☒ No

**Garantia definitiva:** ☒ Sí ☐ No (Art. 107 de la LCSP)

Import: 5% del pressupost d'adjudicació

Import sense IVA.

**Termini de garantia:** No aplica per tractar-se d'un servei de gestió operativa.

## 19. Responsable del contracte específic

**Responsable del contracte:** David Recuenco Osa.

**Unitat responsable del contracte:** Direcció Executiva de Govern i Arquitectures Empresariales.

L'Administració efectuarà la inspecció, comprovació i vigilància per a la correcta realització del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment d'aquest.

Amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte, es designarà com a responsable del contracte als efectes de l'article 62 de la LCSP, aquella persona que s'especifica a l'**apartat Y del QC**, que exercirà les funcions següents:

1. Supervisar el compliment per part del contractista de totes les obligacions i condicions contractuals.
2. Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
3. Coordinar els diferents agents implicats en el contracte en el cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
4. Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada.
5. Informar del nivell de satisfacció de l'execució del contracte. A banda de totes aquelles altres informacions i informes que el responsable del contracte consideri procedents, aquest emetrà un informe d'avaluació final de contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte.

Els informes del responsable del contracte es tindran en compte per valorar la correcta o incorrecta execució del contracte i per aplicar al contractista les conseqüències que se'n derivin.

Les modificacions posteriors de la identitat del responsable del contracte es notificaran al contractista i seran eficaces des de la data d'aquesta notificació. En cas d'urgència, el

facultatiu podrà intervenir acreditant per escrit la seva designació a l'inici de les actuacions de seguiment davant del contractista o de qualsevol altre que pogués haver rebut la notificació.

Les actuacions del responsable del contracte durant la seva execució, les podrà realitzar en qualsevol moment sense necessitat de notificació prèvia al contractista.

## 20. Composició dels membres de la Mesa

| Càrrec                                              | Titular                                                                                       | Suplent                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| President/a                                         | Marta Higuera Novellón<br><i>Cap d'Àrea de Formalització de Contractes del CTTI</i>           | José Manuel López Barreiro<br><i>Responsable de Qualitat en Tramitació Contractual del CTTI</i>                                                                                                                                                                                          |
| Secretari/ària                                      | Santiago Canals Güell<br><i>Tècnic de Contractació del CTTI</i>                               | Sergi Rovira Rodríguez<br><i>Cap d'Unitat de Contractes d'Activitat Ordinària del CTTI</i><br><br>Eduard Avilés Barceló<br><br>Mireia Miró Rodriguez<br><br>Vanessa Vicente Serrano<br><br>Jorge Romero Gabardos<br><br>Esther Balada Khouja<br><i>Gestores de Contractació del CTTI</i> |
| Vocal en representació de l'Assessoria Jurídica     | David Hernández Soler<br><i>Consultor de Serveis Jurídics del CTTI</i>                        | Montse Fernández García-Prieto<br><br>Aida Mariscal Marzal<br><br>Isaac Moreno Coves<br><i>Consultors/es de Serveis Jurídics del CTTI</i>                                                                                                                                                |
| Vocal en representació de l'Òrgan de Control Intern | Josep Ma. Gallart González-Palacio<br><i>Director de Control i Auditoria Interns del CTTI</i> | Amaro Maturana Domínguez<br><br>Cristina Tamarit Pulido<br><i>Auditor/a del CTTI</i>                                                                                                                                                                                                     |
| Vocal tècnic                                        | Albert Ariza Tarrés<br><i>Consultor d'Arquitectura Empresarial</i>                            | Llorenç Franco Castanys<br><i>Director d'Arquitectures</i>                                                                                                                                                                                                                               |
| Vocal tècnic                                        | Sergi Rivero Saura<br><i>Consultor d'Arquitectura Empresarial</i>                             | David Ayala Sánchez<br><i>Cap d'Àrea de Solucions Cloud</i>                                                                                                                                                                                                                              |

## 21. Subcontractació

D'acord amb el que consta en l'apartat N. Subcontractació establert en el PCAP de l'SDA, les tasques corresponents als rols responsables que es relacionen tot seguit, no podran ser assumits per les empreses subcontractades durant la fase d'execució dels serveis:

- Responsable del compte
- Responsable de servei
- Responsable funcional
- Responsable de control de gestió
- Responsable d'arquitectura
- Responsable d'innovació
- Responsable de projecte
- Responsable d'operació de suport i provisió del servei
- Responsable de qualitat
- Responsable de seguretat

Aquests rols no es poden subcontractar atès que les funcions que desenvolupen cadascun d'ells són crítiques per assegurar l'èxit del projecte. Són responsables d'assegurar els objectius, optimitzar els recursos i garantir l'execució adequada dels serveis. Subcontractar aquests rols o perfils podria afectar negativament l'alineació estratègica, l'eficiència operativa i la qualitat de l'execució.

## 22. Protecció de dades de caràcter personal

Tractament de dades: ☐ Sí ☒ No

En cas que l'execució del contracte no impliqui que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal, però hi pugui haver un tractament incidental, o es pugui donar el cas que el personal de l'empresa contractista, per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, caldrà formalitzar acord amb l'empresa, el qual s'haurà d'ajustar al model adjunt com a Annex IV.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del tractament de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

## 23. Condicions especials d'execució addicionals i obligacions essencials dels contractes específics

D'acord amb les condicions establertes a l'apartat L del QC del PCAP de l'SDA, s'estableixen com a condicions especials d'execució de caràcter socialment responsables:

- Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.

També es considerarà condició especial d'execució:

- L'assoliment dels ANS.

### **Obligacions essencials del contracte:**

Tindran el caràcter d'obligacions essencials als efectes previstos en els articles 71.2 i 211.1.f) de la LCSP:

- o Les condicions especials d'execució de caràcter socialment responsable establertes en aquesta invitació.
- o Els mitjans professionals proposats quedaran adscrits a l'execució del contracte. Qualsevol substitució de l'equip haurà de ser aprovada prèviament pel CTTI i notificada anticipadament en un mínim de 10 dies laborables.
- o El percentatge de contractació indefinida ofert s'haurà de mantenir durant tot el període de vigència del contracte específic.
- o El percentatge de dones adscrites al contracte s'haurà de mantenir durant tot el període de vigència del contracte específic.
- o L'empresa complirà els Acords de Nivell de Servei (ANS) exigits per a prestar els serveis objecte del contracte, seguint l'estructura d'ANS proposada per servei, àmbit i contracte.

## **24. Acords de Nivell de Servei**

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte. Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits.

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

La definició, detall i càlcul dels diferents ANS a mesurar es troba a l'Annex IX - Detall Acords de Nivell de Servei.

## **25. Determinació de les penalitats aplicables**

El contractista resta obligat al compliment de les condicions especials d'execució definides a l'**apartat anterior** i addicionalment:

- al compliment de l'adscripció dels perfils professionals a l'execució del contracte específic

- al compliment de l'obligació de comunicar a l'òrgan de contractació del canvis societaris durant el període en la que estigui adherida a l'SDA. Aquests canvis s'hauran de comunicar màxim amb 2 mesos d'antelació.

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o per al supòsit d'incompliment dels compromisos (art.122.3 de la LCSP), o de les condicions especials d'execució del contracte establertes en la clàusula cinquena (art. 76.2 i 202.1 LCSP) es podran establir penalitats d'acord amb l'article 192 i 193 LCSP establerts a continuació:

Aquestes penalitzacions, segons l'article 192 de la LCSP, són proporcionals a la gravetat de l'incompliment, i les quanties de cada una de elles no són superiors al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes superen el 50% del preu del contracte.

L'import corresponent a les penalitzacions aplicades a l'adjudicatari és resultat de sumar els imports de penalització corresponents als incompliments.

Si l'Administració opta per la imposició de penalitats, els imports d'aquestes es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels esmentats pagaments (art.194.2 LCSP).

En cap cas les penalitzacions tindran finalitat rescabamentària, de manera que la seva aplicació no substituirà ni minorarà la indemnització que per danys i perjudicis pogués resultar dels corresponents incompliments.

L'import de la penalitat no exclou la indemnització de danys i perjudicis a què pugui tenir dret l'Administració originats per la demora del contractista.

Quan una empresa adjudicatària hagi recorregut a les capacitats d'altres entitats pel que fa als criteris relatius a la solvència econòmica i financera, aquestes respondran solidàriament del pagament de les penalitats que se li puguin imposar.

Les penalitzacions s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació adoptat en base al responsable del contracte específic.

## **26. Règim de facturació**

El règim de facturació s'estructura en funció de l'entrega i aprovació dels lliurables definits per a cada fase del projecte. Els pagaments es realitzaran d'acord amb les fites establertes, segons els percentatges corresponents, i es detallen a continuació:

### **Fase 1. Anàlisi de la situació actual**

- Entrega i aprovació de l'Informe de situació inicial (E1 1-1)
- Pagament: 5% del pressupost total

### **Fase 2. Anàlisi de maduresa sobre el model d'arquitectura empresarial**

- Entrega i aprovació de l'Informe de maduresa EA (E2 2-1)
- Pagament: 5% del pressupost total

### Fase 3. Disseny del pla de desplegament

- Entrega i aprovació del Pla i Roadmap de desplegament del model d'arquitectura empresarial (E3 3-1)
- Pagament: 10% del pressupost total

### Fase 4. Implementació progressiva del model d'arquitectura empresarial

- Entrega i aprovació dels lliurables per domini de negoci (E4-DX)
- Pagament acumulatiu segons percentatge de cobertura de dominis:
  - 25% dominis coberts → 15%
  - 50% dominis coberts → 15%
  - 75% dominis coberts → 15%
  - 100% dominis coberts → 15%

### Fase 5. Suport i acompanyament

- Entrega i aprovació dels lliurables per domini de negoci (E5-DX)
- Pagament segons cobertura temporal de dominis:
  - 50% dominis coberts → 5%
  - 100% dominis coberts → 5%

### Fase 6. Millora contínua i sostenibilitat del model

- Entrega i aprovació del Pla de millora contínua i informe final del projecte (E6 6-1)
- Pagament: 10% del pressupost total

En resum, els pagaments del projecte s'ajusten estrictament a la consecució i aprovació dels lliurables establerts, assegurant una alineació clara entre els resultats lliurats i la corresponent remuneració.

Els lliurables corresponents a cada fita són els descrits a l'apartat l'Annex I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei.

És requeriment necessari la validació dels lliurables per part del CTTI per a l'assoliment de les fites de facturació.

**Facturació electrònica:** D'acord amb l'apartat T.5 del quadre de característiques del PCAP del SDA.

## 27. Ús del català

Llengua i termini en el lliurament dels manuals i documents relatius al servei: Català.  
Depenent de la naturalesa del servei a prestar, el lliurament de manuals i documents es realitzarà segons planificació pactada amb el CTTI.

En tot cas, l'empresa contractista, queda subjecta, en l'execució del contracte, a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, l'empresa contractista, ha d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 1/2015, del 5 de febrer, del règim especial d'Aran i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.

En el cas de productes i serveis que integren tecnologia digital, s'haurà d'estar a les mesures contingudes en l'Acord del Govern, de 12 de novembre de 2019, pel qual s'aproven noves mesures per comentar l'ús del català.

**Clàusula final.- Tot el que no estigui regulat específicament en aquesta invitació, es regirà per allò establert al PCAP del SDA i la normativa aplicable vigent.**

*A l'Hospitalet de Llobregat,*

David Recuenco Osa

Director Executiu de Govern i Arquitectures Empresarials

## **ANNEX I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei**

Veure detall en document Annex.

## **ANNEX II - Presentació d'oferta criteris automàtics**

Veure detall en document Annex.

### ANNEX III - Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades

Núm. de l'expedient de contractació:

Empresa: *(indicar nom complet)*

El/la senyor/a \_\_\_\_\_, DECLARO sota la meva responsabilitat,

- a) Que declara vigents les dades contingudes en el Document Europeu Únic de Contractació (DEUC) aportat en l'adhesió a l'SDA. En cas contrari presenta el DEUC.
- b) Presenta el formulari de dades que inclou l'adreça de correu electrònic on realitzar les comunicacions i notificacions electròniques mitjançant el servei e-NOTUM i el telèfon mòbil per rebre els avisos de posada a disposició de les notificacions, degudament emplenat i en annex a aquesta declaració. (Únicament en el cas de canvi de dades)
- c) Autoritza al CTTI a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals que es requereixin.
- d) Que l'empresa a la que represento està inscrita als Registres següents, autoritza l'accés als mateixos i que les dades que hi consten són vigents:
  - ☐ Registre Electrònic d'Empreses Llicitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI).
  - ☐ En el Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE).
- e) Que l'empresa a la que represento compleix la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i es compromet a realitzar les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.
- f) Que declara vigents els requisits de capacitat i solvència, tal com ho va declarar en l'adhesió a l'SDA, en els darrers tres anys.
- g) Que declara que compleix amb els requisits de capacitat i solvència exigits per aquesta contractació específica.
- h) Que l'empresa a la que represento compleix amb la normativa d'integració de treballadors amb discapacitat.
- i) Que l'empresa a la que represento disposa d'un Pla d'Igualtat inscrit en el registre corresponent, en el seu cas.
- j) Declara que, essent una empresa estrangera, es sotmetrà als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa del fur propi.
- k) Declara que es compromet a adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans materials i/o personals, quan així es requereixi.

l) Declara que té la capacitat per aplicar, en cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal, les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

m) Que l'empresa a la que represento:

☐ NO conforma grup empresarial.

☐ SI, conforma grup empresarial, segons allò previst en l'article 42 del Codi de Comerç i la seva denominació i composició es detallen a continuació:

El Grup es denomina (*indicar nom complet*) i el conformen les entitats següents:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

(etc.)

o) Que l'empresa a la que represento i respecte a la possibilitat de subcontractació

☐ NO té intenció de subcontractar.

☐ SÍ, té intenció de subcontractar d'acord amb les següents especificacions:

Parts de l'objecte: .....

Empresa o perfil empresarial: .....

## ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació

|                                      |
|--------------------------------------|
| Núm. de l'expedient de contractació: |
|--------------------------------------|

Jo, Sr./ Sra. -----, en nom i representació de l'empresa -----  
-, amb número de NIF -----, en aplicació de l'establert a l'article 215.2.b) de la Llei 9/2017,  
de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), declaro sota la meua  
responsabilitat la planificació de la subcontractació per a l'execució de l'expedient de  
referència.

- ☐ NO es subcontractarà cap prestació que forma part de l'objecte del contracte.  
☐ SÍ es subcontractarà part de la prestació que conforma l'objecte del contracte a  
l'/les empresa/-es següents:

### Subcontracte 1

Prestació a subcontractar:

Percentatge respecte del total de la prestació:

Nom empresa subcontractista:

NIF i adreça subcontractista:

Nom i càrrec de la persona de contacte:

Correu electrònic a efecte de notificacions:

Tractaments afectats per la normativa de dades de caràcter personal\*:

### Subcontracte 2

Prestació a subcontractar:

Percentatge respecte del total de la prestació:

Nom empresa subcontractista:

NIF i adreça subcontractista:

Nom i càrrec de la persona de contacte:

Correu electrònic a efecte de notificacions:

Tractaments afectats per la normativa de dades de caràcter personal\*:

### Subcontracte 3

Prestació a subcontractar:

Percentatge respecte del total de la prestació:

Nom empresa subcontractista:

NIF i adreça subcontractista:

Nom i càrrec de la persona de contacte:

Correu electrònic a efecte de notificacions:

Tractaments afectats per la normativa de dades de caràcter personal\*:

*\*[Cal fer descripció del tractaments, inclosa una delimitació ben definida de les  
responsabilitats si s'autoritza diferents subencarregats]*

Així mateix declaro que les empreses relacionades a les que tinc intenció de subcontractar  
per a l'execució del contracte de referència disposen de l'aptitud per a l'execució del

contracte i no es troben incurses en prohibició de contractar, d'acord amb el que disposen els articles 65 i 71 de la LCSP.

Alhora assumeixo de conformitat amb l'establert a l'article 122.2.d) de la LCSP, l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte, en relació a la informació facilitada en la present declaració.

Apoderat empresa

## ANNEX VI - Model de clàusula de protecció de dades i deure de confidencialitat

Exp. CTTI-2025-253

L'execució del contracte de prestació del servei de suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC per a la realització d'un servei de suport a la implementació, desplegament i manteniment del model d'arquitectura empresarial definit pel CTTI (Exp. CTTI-2025-253) relatiu al servei de suport als processos de gestió operativa de solucions TIC no implica el tractament de dades personals, per la qual cosa ni el seu personal ni, en el seu cas, les empreses subcontractades, poden accedir als arxius, documents i sistemes informàtics en què figurin dites dades. No obstant això, en cas de tractament incidental, o en cas que el personal de ..... (empresa contractista) en endavant l'empresa contractista, que per a la realització del treball, requereixi tractar alguna dada del personal al servei de l'administració pública, quedarà subjecte al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGD) i la normativa de desenvolupament.

No obstant això, quan el personal de l'empresa contractista i, en el seu cas, el de les empreses subcontractades accedeixi a dades personals, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

El personal de l'empresa contractista i, en el seu cas el de les empreses subcontractades, tot i que no siguin encarregades del tractament, han de respectar les mesures de seguretat que hagi establert per l'òrgan de contractació del CTTI, responsable del tractament. En particular, ha de tenir en compte el següent:

- El personal propi i, en el seu cas, el de les empreses subcontractades ha de conèixer i complir la confidencialitat de la informació referent a la tasca realitzada i estarà obligat a mantenir absoluta reserva respecte a qualsevol dada o informació a què pugui accedir de forma extraordinària durant el compliment del contracte.
- No es podran emprar les dades i informacions derivades de l'execució del contracte per a finalitats diferents de les necessàries per al compliment d'aquest contracte, ni podran cedir-se a tercers, ni copiar-se o reproduir-se, excepte en la forma i condicions necessàries per a garantir la seguretat de les mateixes i la recuperació de la informació davant de fallides o accidents.

En tot el procés d'execució de les tasques pròpies del contracte, l'empresa contractista i, en el seu cas, les empreses subcontractades han de complir estrictes normes de seguretat a fi d'assegurar en tot moment la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de la informació referent a les tasques executades.

- Igualment, caldrà garantir la seguretat i la confidencialitat de la informació continguda en la documentació dels registres i seguiments duts per l'empresa contractista respecte al procés d'execució.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels treballadors afectats les mesures establertes a la clàusula anterior i conservar l'acreditació de la comunicació d'aquest deure. Així mateix, l'empresa contractista ha de posar en coneixement del responsable del tractament, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades personals afectades per aquest incident.

L'empresa contractista haurà de retornar tots aquells suports o materials que continguin dades personals a l'òrgan de contractació del CTTI o destruir-los, immediatament després de la finalització de les tasques que n'han originat l'ús temporal, i en qualsevol cas, a la finalització del projecte o de la relació laboral.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a què l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

Signat, .....

## ANNEX VIII - Seguiment de la subcontractació

EXP.CTTI-.....-.....

El/la senyor/a ..... amb NIF número ....., actuant en nom i representació de l'empresa ..... amb CIF ..... en la seva condició de .....,

### MANIFESTA

Que en referència al contracte amb número d'expedient CTTI-.....-..... de ..... (*objecte del contracte*) i d'acord amb el que s'indica a la clàusula tretzena del mateix, s'haurà d'informar regularment de l'estat en què es trobin les seves subcontractacions.

I per tal que així consti i als efectes oportuns, des de la data de formalització del contracte fins a dia d'avui, s'han efectuat les següents subcontractacions:

| Codi Exp.<br>Contracte | Nivell<br>subcontractació<br>(1,2,3...) | CIF Empresa<br>Subcontractada | Nom Empresa<br>Subcontractada | PIME<br>(SI/NO) | CIF Empresa<br>Subcontractant | Servei<br>subcontractat | Data inici | Data fi<br>prevista | Import<br>executat<br>(1) | Import previst<br>en la<br>comunicació de<br>subcontractació<br>(2) | Data petició<br>autorització de la<br>subcontractació (3) |
|------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------------|------------|---------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                        |                                         |                               |                               |                 |                               |                         |            |                     |                           |                                                                     |                                                           |
|                        |                                         |                               |                               |                 |                               |                         |            |                     |                           |                                                                     |                                                           |
|                        |                                         |                               |                               |                 |                               |                         |            |                     |                           |                                                                     |                                                           |
|                        |                                         |                               |                               |                 |                               |                         |            |                     |                           |                                                                     |                                                           |

- 1) Indiqueu l'import executat per a cada projecte subcontractat fins al moment , ja sigui projectes finalitzats o en curs.
- 2) Import previst en el moment de comunicació de la subcontractació per acceptació per part del CTTI, ja fos en la licitació com durant l'execució del contracte.
- 3) Data de la declaració de subcontractació enviada d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.
- 4)

Així mateix declarem que es compleixen amb tots els requeriments establerts en el contracte, i es compleixen tots els compromisos inclosos en l'oferta respecte a la subcontractació.

A continuació es descriuen les mètriques de qualitat que s'efectuen sobre les empreses subcontractades:

*[Descriure les mètriques de qualitat]*

*Signatura electrònica*



## **ANNEX IX - Detall acords de nivell de servei**

### **Introducció**

#### **1.1 Objectiu**

La finalitat d'aquest document és servir de guia davant de qualsevol dubte o consulta sobre el càlcul dels ANS, aportant el màxim detall d'informació relacionada amb els indicadors contractuals aplicables al servei:

- Característiques
- Població
- Mètrica SLM
- Horari de servei
- Font d'informació
- Fórmula
- Valor objectiu
- Penalització màxima
- Visualització a CONTIC

#### **1.2 Model d'ANS**

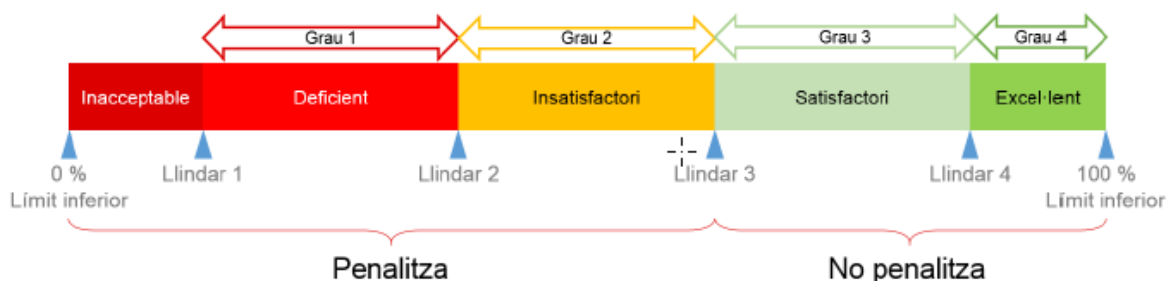
L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acord de Nivell de Servei, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa homologada i el CTTI per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria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

##### **1.2.1 Característiques dels indicadors**

Els indicadors tenen les següents característiques:

- 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 (per exemple, restriccions horàries, tipificació dels incidents, etc.)
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Tipologia: Agrupació de l'indicador en funció de la seves característiques i mesura.
- Mesura: Determina si la mesura és a nivell global o per esdeveniment.
- Valor objectiu: valor a assolir pel compliment de l'esdeveniment o indicador

- Fórmula: Detall del càlcul realitzat per la mesura de l'indicador, on s'especifica entre altres les condicions de mesura.
- Llindars de grau. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Es defineixen 4 llindars de grau per a cada indicador. En funció de la banda en la que es trobi l'indicador presentarà els següents valors:



- Penalització màxima (PPMax). Determina el valor màxim al qual pot arribar la penalització en el cas d'incompliment del llindar objectiu definit.

### 1.2.2 Grau de l'indicador

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

| Grau | Valoració                |
|------|--------------------------|
| 1    | Deficient o Inacceptable |
| 2    | Insatisfactori           |
| 3    | Satisfactori             |
| 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.

### 1.2.3 Càlcul de l'indicador

S'estableixen 4 llindars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

|                            | Llindar<br>Grau 1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>Grau 4 |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Indicador de mesura</i> | Valor 1           | Valor 2           | Valor 3           | Valor 4           |

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4).
- Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
- Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
- En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4).
- Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
- Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
- En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.

Fórmula de càlcul:

$$\text{Grau} = \frac{\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior}}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la fórmula de càlcul del grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

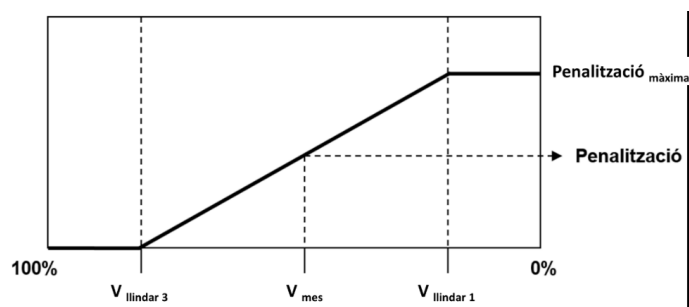
1. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
2. Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident superior.

### 1.3 Penalització

Les penalitzacions es calcularà per cada incompliment dels indicadors de nivell de servei.

Per indicadors definits amb una penalització percentual sobre la facturació associada, el càlcul de l'import de la penalització es realitzarà com a percentatge de penalització sobre el valor de Penalització màxima pel període de càlcul, de manera que:

$$\text{Penalització} = \text{Percentatge penalització} \times \text{Penalització màxima}$$



- Percentatge de penalització:
  - 0 % si V<sub>mes</sub> ≥ V<sub>llindar 3</sub>
  - (V<sub>llindar 3</sub> - V<sub>mes</sub>) / (V<sub>llindar 3</sub> - V<sub>llindar 1</sub>) si V<sub>llindar 3</sub> > V<sub>mes</sub> ≥ V<sub>llindar 1</sub>

- 100 % si  $V_{mes} < V_{llindar\ 1}$
- Penalització màxima:  
Valor màxim al que pot arribar la penalització en cas d'incompliment del llindar objectiu definit.

Si l'indicador incompleix el valor objectiu, es calcula l'índex de penalització en base al valor de compliment assolit de l'indicador. El valor obtingut es multiplica per Índex de Penalització Màxima (PPmax) per calcular finalment el percentatge de penalització (percentatge de l'Import Base).

$$\text{Import penalització} = \text{Import Base} * (\% \text{ penalització} * \text{PPmax})$$

Exemple:

- Valor ANS: 80 (grau1=60, grau2=70, grau3=90, grau4=100)
- PPMax: 5%
- Import Base: 100.000€

$$\text{Import Penalització: } 100.000\text{€} \times (0,33 \times 5)\% = 1.650\text{€}$$

$$\underbrace{(90-80)/(90-60)}$$

## 1.4 Fonts d'informació

CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) és l'eina utilitzada per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, i pren com origen d'informació les dades reportades per al proveïdor en la periodicitat, canal i format establert:

| Origen d'informació | Volum ANS |
|---------------------|-----------|
| Proveïdor           | 7         |
| Remedy SLM          | 3         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b> |

## Indicadors

En aquest document es llisten tots els possibles indicadors aplicables als Específics SDA del Suport als processos de gestió operativa i de solucions TIC. Cal revisar el plec de cada Específic per identificar els ANS que apliquen a cada contracte.

### 2.1.1 CO-GPE01 Pla de transició davant de la rotació de personal

- Codi: CO-GPE01
- Nom: Pla de transició davant de la rotació de personal
- Descripció: Dies dedicats a la transició del coneixement en cas de rotació del personal adscrit.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Global
- Valor objectiu:  $\geq 15$  dies laborables
- Fórmula:

$$x = \text{Mitjana de dies de traspàs de coneixement}$$

Mitjana de dies de traspàs de coneixement = Mitjana de dies laborables de traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant sobre les rotacions en el període.

- Població:  
Es consideren totes les rotacions en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 0                | 10                | 15                | 20                |

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

### 2.1.2 CO-GPE02 Absències en el servei

- Codi: CO-GPE02
- Nom: Absències en el servei
- Descripció: Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor

- Tipologia: Personal
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 5 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \sum \text{dies laborables amb absència}$$

Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període

- Població:  
Es consideren totes les absències en el període dels recursos assignats al servei.
- Grau:

| Llindar<br>Grau1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 9                | 7                 | 5                 | 1                 |

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

### 2.1.3 CO-ANS01 Lliurament d'ANS

- Codi: CO-ANS01
- Nom: Lliurament d'ANS
- Descripció: Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei
- Periodicitat: Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: ANS
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 10 dies naturals
- Fórmula:

$$x = \text{dia de lliurament}$$

Dia de lliurament = Lliurament del resultat dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat amb el contingut, format i canal especificat per CTTI

- Població:  
Es considera el lliurament dels ANS sobre el període a mesurar.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 14               | 12                | 10                | 8                 |

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

#### 2.1.4 CO-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat

- Codi: CO-PLA01
- Nom: Endarreriment de compromisos de calendari acordat
- Descripció: Quantitat d'endarreriment de les fites acordades al període avaluat. S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Planificació
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \text{Fites amb incompliment}$$

Fites amb incompliment = Número de fites amb incompliment sobre la planificació acordada per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari

- Població:  
Es consideren totes les fites amb data planificada en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 10               | 5                 | 1                 | 0                 |

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

### 2.1.5 CO-REP01 Informes de seguiment específics del servei

- Codi: CO-REP01
- Nom: Informes de seguiment específics del servei
- Descripció: Dies per la presentació dels informes específics del servei requerits pel CTTI
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Reporting
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 3 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \text{Mitjana dies de presentació d'informes}$$

Mitjana dies de presentació d'informes = Mitjana dies laborables de presentació d'informes (Data presentació-Data requeriment)

- Població:  
Es consideren tots els informes requerits en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 5                | 4                 | 3                 | 2                 |

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

### 2.1.6 CO-QUA01 Qualitat del servei

- Codi: CO-QUA01
- Nom: Qualitat del servei
- Descripció: Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 80%
- Fórmula:

$$x = \text{Percentatge de valoració}$$

Percentatge de valoració = Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei (periodicitat planificada i acordada)

- Població:  
Es consideren totes les respostes sobre la valoració del servei
- Grau:

| Llindar<br>Grau1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 40%              | 60%               | 80%               | 95%               |

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No