

DOCUMENTACIÓ PREPARATÒRIA DE LA LICITACIÓ INFORME DE NECESSITAT I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup.

1.- Naturalesa i extensió de les necessitats

1.1 Naturalesa de les necessitats

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya disposa d'un servei d'atenció a l'usuari per donar resposta a consultes, peticions i incidències relatives als serveis informàtics. Degut a l'increment de dispositius informàtics (ordinadors, tauletes, mòbils), el nombre de peticions i incidències també s'ha vist incrementat.

El CAU és un servei de suport que es responsabilitzarà de la recepció, recollida, canalització, resolució i seguiment de les consultes, peticions d'informació, peticions de servei o incidències que faci el personal de FGC relatives als serveis informàtics de FGC diferenciat en dos nivells:

- Nivell 1: Atenció telefònica 24/7, tot l'any.
- Nivell 2: Tècnics de camp ubicats entre les seus de Barcelona, Rubí i Ribes de Freser

1.2. Extensió de les necessitats

- a) Valor estimat i pressupost de licitació

Valor estimat

El valor estimat de la licitació ascendeix a **953.000,00 €**, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

	Import en euros	Anys	Import Total
Pressupost Licitació (Abans d'IVA)	298.000,00 €	2	596.000,00 €
Prorroga	298.000,00 €	1	298.000,00 €
Modificació	59.000,00 €	-	59.000,00 €
Valor estimat (abans d'IVA)			953.000,00 €

D'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: **596.000,00 €**, abans d'IVA.
- Import previst per possibles pròrrogues: **298.000,00 €**, abans d'IVA
- Import previst per possibles modificacions: 59.000,00 €, abans d'IVA

Es preveu un import per a possibles modificacions del contracte, basades en la posada en execució de projectes d'altres àrees com noves filials, etc, que ens puguin demandar un suport tècnic extra, tant a nivell de sistemes com d'atenció a l'usuari. Habilitant aquesta opció en el contracte ens permetrà tenir més agilitat i eficiència en el cas d'aquests possibles sobrevinguts. Això no implicarà nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a **596.000,00 €**, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

	Import
Pressupost Licitació (Abans d'IVA)	596.000,00 €
IVA 21 %	125.160,00 €
Import total	721.160,00 €

El desglossament de costos és el següent:

- Despeses directes 85%
- Despeses generals 9%
- Benefici Industrial 6%

El PBL (o determinada/es partida/es) s'estableix com una partida global, però admet rebaixa econòmica per part dels licitadors. L'import ofert per l'adjudicatari, com a resultat d'aquesta rebaixa, esdevindrà l'import d'adjudicació i tindrà caràcter vinculant per a l'execució del contracte.

b) Termini d'execució del contracte

El termini d'execució s'estableix en dos (2) anys a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Arribada la data de finalització de la seva vigència, el contracte es podrà prorrogar en les següents condicions prorrogar anualment el contracte fins a un (1) any més, dos mesos abans de la finalització del contracte. La pròrroga serà potestativa per a FGC però obligatòria per a l'adjudicatari.

En el cas de que l'òrgan de contractació acordi prorrogar el contracte, aquesta serà obligatòria pel contractista. En cas de que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini previst a l'efecte, haurà de rescabalar a FGC per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

2.- Idoneïtat de l'objecte i contingut per satisfer-lo

L'objectiu d'aquest servei serà el de proveir un suport que es responsabilitzi de la recepció, recollida, canalització, resolució i seguiment de les consultes, peticions d'informació, peticions de servei o incidències que facin els empleats de FGC relatives als sistemes informàtics de FGC optimitzant el següent:

- L'assistència i suport als usuaris dels sistemes d'informació, serveis i recursos tecnològics en la seva vessant més vinculada a la informàtica i la tecnologia en general, des de la perspectiva de les competències pròpies dels serveis informàtics.
- Potenciar solucions orientades a maximitzar l'eficiència, on la relació entre el cost i el servei sigui la més baixa possible, minimitzant els recursos destinats i maximitzant les capacitats i els resultats, així com millorant el servei de forma continuada.
- Mantenir la seguretat física i lògica dels dispositius.
- Mantenir actualitzada la gestió d'actius tant de programari com de maquinari, així com el Catàleg de Serveis de l'àrea de TiC

La prestació del suport serà presencial a les instal·lacions de FGC que ho requereixin (nivell 2) o remota des del centre de suport de l'empresa que subministrarà el servei (nivell 1).

3.- Incorporació de condicions socials, mediambientals i d'innovació

La incorporació de les condicions socials queden traslladades com a criteris de valoració.

4.- Justificació de l'elecció del procediment

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert harmonitzat.

5.- Criteris de solvència

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència, els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

Criteris de solvència tècnica/professional

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitació per garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresa i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica es demostrarà presentant una relació de **serveis** executats en els darrers **tres** anys, de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte.

Per tal d'acreditar degudament la present solvència tècnica, l'import combinat acumulat del conjunt de contractes aportats per l'empresa en l'any de major execució haurà de ser, com a mínim, el **70%** de l'annualitat mitjana del contracte. Si el contracte té una durada inferior a 12 mesos, aquest percentatge es calcularà sobre l'import total del contracte. En tot cas, l'adjudicatari haurà d'acreditar, com a mínim, haver realitzat 1 servei/subministrament de característiques similars a l'objecte del contracte.

Import solvència tècnica estimada: 208.600,00 €, abans

Acreditació:

- *Certificat de bona execució o declaració responsable de l'empresari per cadascun dels contractes.*

- b) Adscriure a l'execució del contracte un equip de treball que estarà integrat com a mínim pels següents perfils:

Persones	Competències mínimes
1 Responsable de servei	Formació: - Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que asseguri la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. - ITIL v4 Foundation o equivalent. Experiència:

		- Experiència de 8 anys en la gestió d'equips d'atenció a l'usuari. - Haver participat en 1 projecte similar a l'objecte del contracte ens els últims 5 anys.
Personal tècnic Nivell 1	1 tècnic/a	Formació: - Títol de formació professional de grau mitja en informàtica, electrònica o altra que asseguri la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. Experiència: - Experiència de 2 anys en serveis d'atenció i suport tècnic a usuaris finals
Personal tècnic Nivell 2	3 tècnics/ques ubicats a les oficines de Sarrià i COR Rubí	Formació: - Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que asseguri la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. Experiència: - Experiència de 5 anys en l'àmbit d'atenció a l'usuari - Haver participat en 1 projecte executat amb l'eina de gestió JIRA ServiceManagement.
	1 tècnic/a ubicat a les oficines de Ribes de Freser	Formació: - Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o altra que asseguri la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol. Experiència: - Experiència mínima de 5 anys en tasques d'administració de sistemes informàtics i resolució d'incidències informàtiques. - Haver participat en 1 projecte executat amb l'eina de gestió JIRA ServiceManagement.

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional juntament amb la còpia del títol per acreditar la solvència. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir durant la vigència del contracte la composició (quant a quantitat i qualitat del personal) de l'equip de treball acreditat com a solvència mínima i de l'equip presentat i aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització dels serveis.

Si al llarg de l'execució del contracte fos necessari substituir algun dels membres de l'equip de projecte, serà imprescindible la presentació d'una petició al Responsable del Projecte d'FGC; indicant el CV del nou recurs, i el procediment suggerit per dur a terme el canvi, aquest ha de preveure un temps de solapament d'un mínim de 3 setmanes. El Responsable de Contracte d'FGC aprovarà la petició en el comitè de seguiment.

c) **Certificacions Empresariales mínimes necessàries per l'execució de serveis CAU:**

A fi de garantir que els licitadors disposen de l'experiència i la capacitat tècnica necessàries per a la correcta execució de la tasca de PMO els licitadors hauran d'acreditar la seva solvència tècnica a través de la presentació de les següents certificacions empresariales:

- **ISO/IEC 27001 o equivalent - Gestió de la Seguretat de la Informació**

El licitador ha d'acreditar que la seva organització disposa de la certificació ISO/IEC 27001, atorgada per un organisme de certificació acreditat per ENAC (Entitat Nacional d'Acreditació) o un altre organisme internacional reconegut, per garantir que el sistema de gestió de seguretat de la informació compleix amb els estàndards internacionals de seguretat.

El licitador ha de presentar la següent documentació per complir amb aquest requisit:

- o Certificat ISO/IEC 27001 actualitzat, que demostrï que l'empresa està certificada per aquesta norma de seguretat de la informació.

Sol·licitar la certificació ISO/IEC 27001 en una licitació de caire de centre d'atenció al usuari és essencial per assegurar la seguretat de la informació gestionada durant el projecte. Essent condició indispensable garantir que l'empresa adjudicatària tingui protecció de la confidencialitat, integritat, cura i disponibilitat de la informació de l'empresa.

Aquesta certificació ajuda a minimitzar riscos, a complir amb la normativa vigent, a guanyar confiança entre les parts implicades i a garantir la protecció i disponibilitat de la informació en tot moment. En un entorn on la seguretat de la informació és cada cop més crítica, exigir aquesta certificació és una manera d'assegurar que el projecte es durà a terme amb els màxims estàndards de seguretat.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació de la certificació de gestió de seguretat de la informació, ISO27001 o equivalent, en vigor.

- **Esquema Nacional de Seguretat (ENS), Categoria MITJA**

El licitador ha d'acreditar que el sistema de seguretat de la informació implementat per la seva organització compleix amb els requisits establerts pel Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la seva categoria MITJA, segons la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i les directrius establertes pel Real decret 3/2010, de 8 de gener, que regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

El licitador ha de presentar la següent documentació per complir amb aquest requisit

- o Certificat d'acreditació ENS, categoria mitja que demostrï que l'organització compleix amb els requisits establerts per l'Esquema Nacional de Seguretat en la categoria **MITJA**. Aquest certificat ha de ser atorgat per un organisme de certificació acreditat.

Exigir l'acreditació ENS Nivell MITJA en una licitació de servei d'atenció informàtica és essencial per garantir que l'empresa licitadora compleix amb els requisits de seguretat de la informació establerts pel govern d'Espanya. Aquesta certificació assegura una protecció adequada de les dades, un compliment normatiu, i una gestió de riscos proactiva, la qual cosa és crucial per a la correcta execució de projectes que impliquen informació sensible. Sol·licitar aquesta acreditació aporta credibilitat, confiança i seguretat a les parts implicades, millorant les possibilitats d'èxit en la licitació i reduint els riscos de seguretat a llarg termini.

Els licitadors hauran de presentar còpia dels certificats originals o documents oficials que acreditin l'existència i validesa d'aquestes certificacions a la data de la licitació. En el cas que el licitador no disposi de totes les certificacions esmentades, podrà presentar una justificació detallada sobre les pràctiques o els processos similars implementats dins de l'empresa, que siguin equivalents o complementaris als requisits exigits.

Criteris de solvència econòmica/financera

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte.

La Mesa comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.
- El volum de facturació anual de l'empresa pel mateix objecte del contracte, no podrà ser inferior en el millor dels tres últims exercicis, a una vegada i mitja el valor anual estimat del present contracte.
- Els saldos dels proveïdors han d'acomplir amb allò determinat en la Llei de morositat respecte al període de pagament.

La solvència econòmica i financera de l'empresari es podrà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Declaracions d'entitats financeres o, si s'escau, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals.
- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.
- Declaració sobre el volum global de negoci, en l'àmbit concret del contracte, referit com a màxim als tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que disposi de les referències de l'esmentat volum de negoci.

6.- Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació previstos per aquesta licitació es ponderen en:

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA LICITACIÓ

Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor	0 %
Criteris automàtics (Objectius) :	100 %
- Criteris avaluables de forma automàtica (preu):	30 punts
- Criteris tècnics :	70 punts

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SOTMESOS A FÒRMULES AUTOMÀTIQUES

1. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – PREU: FINS 30 PUNTS

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

1.1. Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el pressupost de licitació, comportant presentar un import a la baixa respecte 596.000,00 € abans d'IVA: Fins a 30 punts.

Els criteris objectius, avaluables de forma automàtica, fins a un màxim de 30 punts, s'aplicaran respecte l'oferta econòmica. En aquest sentit, els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el pressupost de licitació, comportant presentar un import a la baixa respecte **596.000,00 €** abans d'IVA.

L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 30 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació = 30 \times \left[1 - \left(\frac{Oferta - Millor oferta (més econòmica)}{Pressupost de licitació} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right]$$

VP = 1

El licitador que superi en la seva oferta la partida establerta en el pressupost de licitació, serà exclòs. El criteri d'adjudicació basat en el preu té com a objectiu garantir que el contracte s'adjudiqui a l'oferta econòmica més avantatjosa per a FGC, assegurant la millor relació qualitat-preu. Aquest criteri permet optimitzar els recursos públics mitjançant la selecció de l'oferta que, complint amb els requisits tècnics establerts en la licitació, ofereixi el cost més baix per a l'empresa pública. La transparència en l'aplicació d'aquest criteri assegura que les decisions d'adjudicació es fonamentin en l'eficiència econòmica, promovent la competència i la responsabilitat en l'ús dels fons públics.

2. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA – TÈCNICS: FINS 70 PUNTS

L'acreditació dels Criteris Tècnics objectius es realitzarà mitjançant l'entrega d'evidències documentades (Memòria Tècnica) així com l'aportació de declaracions responsables i/o presentacions de Currículums Vitae segons s'adeqüi en cada criteri.

1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte: Fins a 5 punts

Els contractes de serveis es caracteritzen, en general, per la utilització intensiva de mà d'obra. L'estabilitat laboral i les condicions retributives del personal de mà d'obra que ha d'executar el contracte que es licita redunda en el grau de compromís i la qualitat de l'execució de l'actuació.

Es donarà la màxima puntuació a l'oferta que presenti el major nombre de persones adscrites a l'execució (en relació als perfils presentats d'acord la solvència tècnica) contracte laboral indefinit, o compromís de transformació a contracte indefinit abans de formalitzar el contracte (CI).

La proposta és puntuarà d'acord l'aplicació de la següent formula:

$$Puntuació oferta = \frac{Num. \text{ persones amb contracte indefinit (CI)}}{Num. \text{ persones adscrites a la solvència tècnica (ST)}} \times 5$$

on valor ST és el número de persones presentades d'acord la solvència tècnica i CI número de persones amb contracte indefinit respecte la solvència tècnica.

El número de persones amb contracte laboral indefinit, o compromís de transformació a contracte indefinit abans de formalitzar el contracte es mantindrà durant tota l'execució del contracte.

Per acreditar aquest criteri el licitador haurà de presentar una declaració signada indicant els treballadors adscrits i les seves funcions en l'execució del contracte.

2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere: fins a 4 punts

S'estableix aquest criteri per fomentar la presència de dones en sectors tradicionalment masculinitzats, contribuint a la igualtat d'oportunitats i a la diversitat en l'àmbit laboral. La mesura busca corregir desigualtats estructurals, promoure la inclusió i millorar el rendiment organitzatiu, en línia amb les polítiques públiques d'igualtat i responsabilitat social.

Es donarà la màxima puntuació, això son 4 punts, al licitador que ofereixi el major nombre de dones adscrites a l'execució del contracte respecte l'equip de professionals indicats a la solvència tècnica.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Num. \text{ de dones adscrites d'acord la solvència tècnica (DA)}}{Num. \text{ persones adscrites a la solvència tècnica (ST)}} \times 4$$

En els cas de produir-se noves contractacions, baixes o substitucions, s'haurà de mantenir la proporció ofert durant tot el servei.

Caldrà aportar declaració responsable indicant els noms i els perfils professionals que desenvoluparan durant l'execució del contracte.

3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei: Fins a 10 punts

Valorar els treballs addicionals realitzats per Responsables de Servei permet assegurar l'experiència en projectes similars, especialment en el sector tecnològic. Això garanteix que

l'adjudicatari compta amb professionals amb un profund coneixement del context i les necessitats tècniques del contracte, reduint riscos i millorant l'eficiència en l'execució.

3.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei: fins a 5 punts

Es donarà la màxima puntuació al licitador que presenti un major numero d'anys addicionals a la demanada com a solvència, això és, una experiència addicional per sobre dels 8 anys establerts en la solvència tècnica. Fins un màxim de 10 anys addicionals.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació\ Oferta = \frac{Oferta}{Millor\ Oferta\ (més\ anys)} \times 5$$

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei: fins a 5 punts

Es donarà la màxima puntuació al licitador que presenti un major numero de projectes addicionals als demanats com a solvència tècnica, això és, una experiència addicional per sobre del projecte mínim establert en la solvència tècnica. Fins un màxim de 10 projectes addicionals.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació\ Oferta = \frac{Oferta}{Millor\ Oferta\ (més\ projectes)} \times 5$$

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2. Fins 22 punts.

L'experiència addicional com la capacitat formativa és un indicador directe de la competència tècnica del personal assignat. Aquest criteri incentiva la participació d'empreses amb equips experimentats, minimitzant els riscos d'errors i assegurant que es compleixin els estàndards de qualitat més exigents.

4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica dels perfils adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2. Fins 20 punts.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti una major experiència dels professionals adscrits a l'execució del contracte (en anys) en aquest àmbit, això és una experiència addicional per sobre dels 5 anys establerts en la solvència tècnica. Fins un màxim de 15 anys addicionals per perfil.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Puntuació oferta = \frac{Oferta}{Millor Oferta(més anys) \times 20 punts}$$

Aquest criteri es ponderarà segons el següent:

- Tècnic 1 – 25%
- Tècnic 2 – 25%
- Tècnic 3 – 25%
- Tècnic 4 – 25%

Oferta = (anys experiència addicional Tècnic 1 x 0,25) + (anys experiència addicional Tècnic 2 x 0,25) + (anys experiència addicional Tècnic 3 x 0,25) + (anys experiència Tècnic 4 x 0,25)

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador i / o currículums amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau: fins a 2 punts

S'atorgarà dos punts al licitador que acrediti la disposició de formació continuada en àmbit TIC dels treballadors adscrits a l'execució de contracte.

El licitador que no acrediti cap mesura de formació continuada a l'equip adscrit a l'execució de contracte per al personal N1 obtindrà 0 punts.

La formació continuada en l'àmbit TIC del personal adscrit al contracte és un element clau per garantir la qualitat i sostenibilitat del servei. La rapidesa amb què evolucionen les tecnologies fa que la capacitat inicial del personal no sigui suficient al llarg de l'execució del contracte, ja que poden aparèixer noves eines, protocols o riscos de seguretat que calgui gestionar.

Adjuntar declaració responsable de l'empresa licitadora conforme incorporen mesures formació a l'equip adscrit a l'execució del contracte indicant-les i fent una breu explicació de la mateixa.

5. Proposta sobre la qualitat del servei. Fins a 17 punts.

Aquests criteris premien la capacitat del licitador per oferir una resposta i una resolució ràpides davant les necessitats del contracte. Tant la reducció dels temps de resposta i resolució són factors clau per garantir l'eficiència operativa i assegura una acció immediata per evitar interrupcions o riscos operatius, millorant l'eficiència del servei. Aquest criteri incentiva l'agilitat i la capacitat tècnica dels licitadors.

a) Atenció a l'usuari

5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1. Fins 2 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resposta Nivell 1, establert al Plec Tècnic en 1 hora (60 min). Fins una màxima reducció de 30 min, essent el temps màxim efectiu de 30 min .

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en minuts)}{Millor Oferta reducció (minuts)} \times 2$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts

El licitador que superi la reducció màxima de 30 minuts, obtindrà zero punts.

5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat. Fins 2 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps per reassignació/escalat, establert en 45 min. Fins una màxima reducció de 20 min, essent el temps màxim efectiu de 25 min.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta reducció (en minuts)}{Millor Oferta reducció (minuts)} \times 2$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 20 minuts, obtindrà zero punts.

5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1). Fins 2 punts

En aquest apartat es valorarà la proposta relativa a la millora de percentatge de la resolucions en primera instància del servei establert al Plec Tècnic en 60 %. Fins una màxima ampliació de 30 %. essent el percentatge màxim efectiu de 90 %.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima ampliació de resolució.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Oferta ampliació (en \%)}{Millor Oferta ampliació (\%)} \times 2$$

El licitador que no oferti cap ampliació obtindrà zero punts.

El licitador que superi el 30% d'ampliació, serà puntuat d'acord el màxim permès, es a dir 30%.

b) Resolució d'incidències i avaries

5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA. Fins 3 punts

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries crítiques, establert en 4 hores. Fins una màxima reducció de 3 hores, essent el temps màxim efectiu d'una (1) hora.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{\text{Oferta reducció (en hores)}}{\text{Millor Oferta reducció (hores)}} \times 3$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 3 hores, obtindrà la màxima puntuació.

**5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU.
Fins 4 punts.**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries greu, establert en 8 hores. Fins una màxima reducció de 6 hores essent el temps màxim efectiu de dues (2) hores.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent fórmula:

$$Puntuació = \frac{\text{Oferta reducció (en hores)}}{\text{Millor Oferta reducció (hores)}} \times 4$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 6 hores, obtindrà la màxima puntuació.

**5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU.
Fins 4 punts**

En aquest apartat es valorarà la màxima reducció de temps de resolució d'incidències i avaries greu, establert en 48 hores. Fins una màxima reducció de 24 hores, essent el temps màxim efectiu de vint-i-quatre (24) hores.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima reducció de temps.

A la resta se li assignarà d'acord la següent fórmula:

$$Puntuació = \frac{\text{Oferta reducció (en hores)}}{\text{Millor Oferta reducció (hores)}} \times 4$$

El licitador que no ofereixi cap reducció obtindrà zero punts.

El licitador que superi la reducció màxima de 24 hores, obtindrà la màxima puntuació.

6. Formació del personal per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal. Fins a 12 punts

Per tal de garantir les màximes garanties formatives del personal assignat al contracte per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal es creu favorable la valoració de l'ampliació de dies de formació per tal d'optimitzar la transferència de coneixement.

6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació del personal assignat al contracte per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables. Fins 12 punts.

En aquest apartat es valorarà la màxima ampliació de temps de l'execució establert al Plec Tècnic en 15 dies laborables. Fins una màxima ampliació de 15 dies laborables.

Es donarà la màxima puntuació al licitador que oferti la màxima ampliació de temps formatiu.

A la resta se li assignarà d'acord la següent formula:

$$Puntuació = \frac{Millor Oferta ampliació (dies)}{Oferta ampliació (en dies)} \times 12$$

El licitador que no ofereixi cap ampliació de dies obtindrà zero punts.

Adjuntar declaració responsable de l'empresa licitadora indicant l'ampliació del temps per formació del personal per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal.

7.- Justificació insuficiència de mitjans

El departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya no disposa dels recursos humans i tècnics amb l'especificitat requerida de l'objecte de contracte. FGC realitzarà la gestió i seguiment del projecte, així com el control de qualitat del mateix.

Al no disposar dels recursos humans necessaris dins la plantilla actual a FGC per la realització i el desenvolupament d'aquest servei amb l'especificitat tècnica requerida, es necessària la contractació de recursos externs

8.- Decisió de no dividir en lots

Aquesta licitació no es divideix en lots, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. La divisió en lots podria comportar el tractament dels diferents elements que componen l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectant a l'objectiu i finalitat del projecte, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs objecte del contracte.

9.- Aspectes pressupostaris

9.1. Àrea Pressupostària

Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

9.2. Concepte pressupostari

Explotació.

9.3. Partida pressupostària

PEX-2026-753-6220600 248.333 €
PEX-2027-753-6220600 298.000 €
PEX-2028-753-6220600 49.667 €

Responsable del Contracte

Eduard Mondragón Almirall
Responsable de Tecnologia Informàtica

Director/a de l'Àrea Gestora

Enric González Margarit
Director de Tecnologies de la Informació i
les Comunicacions

Signat electrònicament

Signat electrònicament