

EXP. CTTI-2025-254

**PROPOSTA DE CONTRACTACIÓ I INVITACIÓ A PRESENTAR
OFERTA EN EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE
SUPORT AL MODEL ANALÍTIC I GOVERN DE LA DADA DEL
CTTI CORRESPONENT A LA CATEGORIA E (SUPORT ALS
PROCESSOS DE GESTIÓ OPERATIVA DE SOLUCIONS TIC)
SUBCATEGORIA FRANJA E2**

Exp. 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	4
2. Objecte del contracte	4
3. Categoria, franja i Codi CPV.....	4
4. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans	5
5. Dades econòmiques de la contractació.....	6
6. Cofinançament	9
7. Termini de presentació d'ofertes.....	9
8. Termini d'execució	9
9. Modificació del contracte.....	9
10. Vigència de la Solvència econòmica i tècnica de l'SDA	9
11. Solvència tècnica i professional addicional	9
12. Incompatibilitats per a la licitació	12
13. Criteris Adjudicació.....	13
Criteris de valoració de judici de valor	13
Criteris valorables de forma automàtica	16
<i>Criteris socials</i>	22
14. Documentació general i proposta basada en criteris valorables mitjançant judici de valor (Sobre A) 23	
15. Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica (Sobre B)	25
16. Criteris de desempat	25
17. Ofertes anormalment baixes.....	25
18. Lloc i condicions de lliurament del servei.....	26
19. Garantia.....	26
20. Responsable del contracte específic	26
21. Composició dels membres de la Mesa	27
22. Subcontractació.....	28
23. Protecció de dades de caràcter personal	28
24. Condicions especials d'execució addicionals i obligacions essencials dels contractes específics ..	29
25. Acords de Nivell de Servei	29
26. Determinació de les penalitats aplicables.....	29
27. Règim de facturació.....	30
28. Ús del català	30
ANNEX I - Prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei	32
Veure detall en document Annex	32
ANNEX II - Presentació d'oferta criteris automàtics	33
Veure detall en document Annex	33
ANNEX III – Declaració responsable i autorització per a l'obtenció de dades.....	34

ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació	36
ANNEX VI – Seguiment de la subcontractació	40
ANNEX VII - Detall acords de nivell de servei	42
1. Model d'ANS	42
1.1 Característiques dels indicadors.....	42
1.2 Grau de l'indicador	43
1.3 Càlcul de l'indicador	43
1.4 Penalització	45
1.4.1 Càlcul de penalitzacions	45
1.4.2 Incidències en la mesura d'indicadors	46
1.5 Fonts d'informació.....	46
1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	47
2.1.1 CO-GPE01 Pla de transició davant de la rotació de personal	47
2.1.2 CO-GPE02 Baixa sense substitució	48
2.1.3 CO-ANS01 Lliurament d'ANS.....	49
2.1.4 CO-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat.....	50
2.1.5 CO-REP01 Informes de seguiment específics del servei.....	50
2.1.10 CO-QUA01 Qualitat del servei	51

1. Unitat promotora

La Unitat Promotora: Divisió Planificació, Talent i Suport 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 al model analític d'informació i a l'orientació a productes de dades del CTTI, realitzant la funció de govern de la informació, reporting analític de gestió, i coordinació dels diferents productes de dades no operatives, per mantenir així informats els diferents grups d'interès.

Per tant, aquest servei ha de permetre analitzar i realitzar reporting sobre els diferents productes de dades no operatives de CTTI, així com establir un marc de gestió global per la resta de productes de dades que en un futur es puguin incorporar al servei.

Es pretén donar suport a la gestió i funcionament al model analític d'informació del CTTI, garantint que les solucions tecnològiques funcionin correctament i s'entreguin a temps, optimitzant els recursos disponibles i millorant el rendiment.

Les tasques requerides per l'objecte d'aquesta licitació formen part dels següents serveis i activitats del Sistema Dinàmic d'Adquisicions amb codi expedient CTTI-2025-96, concretament als de la Categoria E - Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC, franja E2:

- Elaborar un model analític per a mantenir i proporcionar dades estructurades cap a la funció CTTI de Govern de la Dada i Reporting, i mantenir així informats els diferents grups d'interès.
- Introduir el treball orientat a productes de dades al CTTI, impulsar-lo i comunicar-lo a tota l'organització.
- Estandarditzar els processos de dades no operatives, i el suport en la presa de decisions basades en productes de dades
- Analitzar i realitzar reporting sobre els productes de dades no operatives del CTTI

L'objecte d'aquest servei es focalitza en el govern transversal sobre els productes de dades i l'operació sobre els processos no operatius del CTTI, detallats en els serveis concrets que es troben en l'apartat ANNEX I Prescripcions tècniques particulars per la contractació del servei, d'aquesta invitació. La gestió i operació sobre productes de dades provinents dels processos operatius del CTTI és objecte d'una altra licitació.

3. Categoria, franja i Codi CPV

La present invitació està 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)	☐	72000000-5
			E2 (>300.000)	☒	

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

Necessitat de la contractació

La presa de decisions basades en informació analítica que respongui a les necessitats de gestió del CTTI així com la orientació a productes de dades, formen part dels eixos estratègics del CTTI, atesa la importància de convertir les dades en un actiu al servei de l'organització.

Per tal d'avançar cap a una organització “data-driven” on les dades siguin realment un actiu estratègic i clau per a la presa de decisions, i que respongui al model analític de gestió del CTTI, al 2020 es va portar a terme el projecte Pla de govern de la dada al CTTI. Aquest projecte va identificar el nivell de maduresa de partida, va establir el model objectiu a seguir i el full de ruta d'iniciatives per arribar a ser una organització data-driven.

El plantejament estratègic inicial es va cobrir amb la contractació del servei de suport al govern de la dada dels processos i serveis del CTTI (CTTI-2023-263). Aquest servei finalitza el proper mes de gener del 2026 i per tant és necessària aquesta nova contractació per donar continuïtat al plantejament estratègic més madur basat en la definició del model analític de gestió del CTTI, l'orientació a productes de dades i posar a disposició de l'organització la informació rellevant que doni suport a la presa de decisions.

Insuficiència de mitjans

El CTTI és el responsable de la provisió centralitzada de serveis i solucions TIC a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic i de la governança de les TIC, per encàrrec de Govern GOV/144/2011. El CTTI marca directrius, criteris i regles; i porta a terme la gestió i el control de les TIC.

El CTTI presta serveis a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic en base al model de relació aprovat per Acord de Govern GOV/8/2019.

Actualment la Generalitat de Catalunya està en procés de transformació cap a una Administració Digital, innovadora, oberta i eficient, prestadora de serveis públics de major qualitat; que incorpori la visió digital en la definició i l'execució de les polítiques i serveis públics. En aquest sentit, en data 4 d'agost de 2020 es dona un nou impuls per a l'Administració digital i s'aprova el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.

Els serveis que presta el CTTI abasten un ampli catàleg mitjançant el qual assumeix la responsabilitat de satisfer totes les necessitats dels departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya, les quals creixen constantment, no només per la contínua evolució tecnològica sinó també per la constant evolució legislativa i normativa que afecta l'activitat pròpia d'una Administració Pública. D'altra banda, tant els treballadors de la Generalitat de Catalunya com el propi CTTI, experimenten un nivell creixent d'exigència quant a prestacions, disseny, facilitat d'ús, etc. de les solucions TIC que posen a disposició dels usuaris (empleats públics, ciutadans i empreses), fet que es tradueix també en la necessitat de disposar àgilment de noves habilitats i competències. Per aquets motius la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis del CTTI. El CTTI no disposa actualment, ni preveu la

possibilitat de disposar, dels suficients recursos especialitzats per desenvolupar aquestes funcions.

D'altra banda, l'evolució tecnològica té com a conseqüència que hi hagi un camp cada cop més ampli de coneixement tècnic i funcional summament especialitzat no disponible. Aquesta especificitat ve donada per:

- La complexitat de les dades i els productes de dades treballen amb grans volums d'informació heterogènia, sovint no estructurada i provinent de fonts diverses amb necessitat de processament, neteja i transformació complexa amb tecnologies amb constant evolució.
- El disseny analític té necessitat d'algorismes complexos i un coneixement en profunditat de diferents processos empresarials.

Donant que es requereix aquesta alta especialització per la correcta execució de l'objecte del contracte, s'estableix que la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte. A més, aquesta alta especialització requerida s'alinea amb la voluntat del CTTI d'establir un model analític de gestió de la informació basat en productes de dades.

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 el serveis sol·licitats s'engloben dins la categoria anteriorment definida, d'acord amb la descripció de tasques i activitats definides a l'apartat "2. Objecte del contracte".

Concretament corresponen als serveis de suport relacionats amb les activitats de gestió operativa de les solucions TIC que suporten el model analític d'informació per garantir el reporting als diferents grups d'interès del CTTI. Aquestes activitats es realitzen principalment sobre la torre de servei d'aplicacions, i sobre els productes de dades no operatius, que es construeixen alineats amb l'estratègia de la dada de la Generalitat, estandaritzant processos i ingestes d'informació, i mantenint una visió unificada dels projectes de dades del CTTI.

5. Dades econòmiques de la contractació

El **valor estimat del contracte (VEC)**, considerant modificacions i prorrogues, és de 3.298.405,00 euros **IVA exclòs** i es distribueix de la següent manera:

- Pressupost base de licitació: 1.374.335,42 euros IVA exclòs.
- Import màxim de les modificacions previstes, estimat en un 20%: 274.867,08 euros IVA exclòs.
- Import màxim de les prorrogues previstes: entre 1.374.335,42 (IVA exclòs) euros i 1.649.202,50 (IVA exclòs) d'acord amb l'aplicació en el contracte inicial de les modificacions previstes.

El **pressupost base de licitació** és de 1.662.945,86 euros IVA inclòs, corresponent a 1.374.335,42 euros de base imposable i 288.610,44 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
DFC0007	687.167,71 €	687.167,71 €	1.374.335,42 €

Justificació del preu

Per calcular el pressupost dels serveis professionals necessaris per l'execució del serveis de Consultoria 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 de serveis a realitzar.

El detall d'anàlisi d'esforç es troba detallat en l'annex I de prescripcions tècniques particulars, apartat 5, a on es detalla una estimació d'equip mínim i requeriment de funcions per perfil, per prestar el servei basat en l'experiència prèvia de serveis precedents (CTTI-2023-263 – Servei de Suport al Govern de la Dada dels Processos i Serveis del CTTI) ajustant l'esforç a l'objecte concret de la present licitació i dins de l'àmbit de les dades no operatives.

En resum l'esforç estimat detallat per àmbits d'activitat d'aquest servei és el següent:

Àmbits d'activitat del Servei	Hores Totals
Elaborar un model per a mantenir i proporcionar dades estructurades cap a la funció CTTI de Govern de la Dada i Reporting, i mantenir així informats els diferents grups d'interès	10.560
Estandarditzar els processos, i suport en la presa de decisions	8.800
Analitzar i realitzar reporting sobre les dades governades del CTTI	7.040
Total	26.400

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 publicat vigent (2024)(1), que recullen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors i 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 de cada lot.

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% 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 1.760² 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 1.041.163,20 euros (IVA exclòs), tal i com es detalla a continuació:

Perfil	Hores estimades perfil	Cost empresa/hora	Import de licitació (IVA exclòs)
Service Manager Junior	1.760	40,65 €	71.544,00 €
Analista dades	3.520	39,69 €	139.708,80 €
Consultor	5.280	36,43 €	192.350,40 €
Consultor BI	12.320	42,19 €	519.780,80 €
Consultor Tècnic BI	3.520	33,46 €	117.779,20 €
TOTAL			1.041.163,20 €

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 1760 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 de Consultoria TIC 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 1.374.335,42 euros (sense IVA):

Concepte	Import	Observacions / percentatge aplicat
Costos Directes		
Costos de personal	1.041.163,20 €	Salaris, S.S., formació i riscos laborals
Altres costos directes personal	0,00 €	
TOTAL COSTOS DIRECTES	1.041.163,20 €	
Costos Indirectes		
Despeses Generals	208.232,64 €	20% ³
TOTAL COSTOS INDIRECTES	208.232,64 €	
SUBTOTAL COSTOSDIR + INDIR	1.249.395,84 €	
Benefici Industrial		
Benefici Industrial	124.939,58 €	10% ⁴
TOTAL SENSE IVA	1.374.335,42 €	
TOTAL AMB IVA	1.662.945,86 €	21% IVA

3 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.

4 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 21 dies naturals des de la publicació de la invitació al portal de contractació.

8. Termini d'execució

La durada del contracte serà de 2 anys, a partir de la formalització del contracte, amb possibilitat d'una o varies pròrrogues de fins a un màxim de 24 mesos addicionals, amb una durada mínima de la pròrroga de 3 mesos.

9. Modificació del contracte

Causes previstes de modificació específiques d'aquest contracte:

☐ No

☒ Sí, fins a un màxim del 20% de l'import d'adjudicació, 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 de declarar 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

Deguda la naturalesa dels serveis inclosos, es requereix un alt nivell d'experiència i coneixements tant funcionals com tècnics especialment en àrees com l'anàlisi de dades massives, la modelització de KPI's i la integració de sistemes. Aquestes competències no es poden verificar només amb declaracions teòriques o certificacions genèriques, ja que la seva aplicació pràctica és clau per garantir l'èxit del projecte.

Per aquest motiu, l'acreditació d'experiències prèvies mitjançant un nombre raonable de projectes similars és essencial. Aquesta demostració permet constatar la capacitat real del licitador per abordar desafiaments tècnics complexos, resoldre problemes de manera efectiva i assolir resultats satisfactoris en contextos comparables.

A més, és imprescindible comptar amb un equip mínim adscrit amb certificacions extres especialitzades, emeses per entitats reconegudes. Aquestes certificacions són una garantia de coneixement actualitzat en tecnologies emergents, i demostren un compromís amb les millors pràctiques del sector. Així mateix, asseguruen la capacitat d'innovació de l'equip i la seva competència per implementar solucions eficients, segures i alineades amb els estàndards ètics i normatius.

En conjunt, aquests requisits de solvència tècnica i certificacions minimitzen riscos i asseguren un servei d'alta qualitat, capaç de respondre als reptes tècnics i funcionals dels models analítics d'informació. Per tant es determina que a banda dels requeriments de solvència tècnica i professional propis de l'SDA, l'empresa licitadora ha de complir els següents criteris de solvència:

A) Participació en Projectes equivalents als serveis requerits

Les empreses hauran d'acreditar la realització d'un mínim de projectes vinculats a l'objecte del contracte*, amb clients públics o privats, en el transcurs dels últims tres anys.

Els projectes hauran de complir amb alguna de les següents condicions:

- a) Fins a tres projectes la suma dels quals es igual o superior a 1.000.000,- euros (IVA exclòs).
- b) Un projecte amb un valor igual o superior a 500.000,- euros (IVA exclòs).

*Com a projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte, s'acceptaran els que hagin dut a terme, com a mínim, alguna de les tasques següents:

- Elaborar un model analític per a mantenir i proporcionar dades estructurades cap a la funció CTTI de Govern de la Dada i Reporting, i mantenir així informats els diferents grups d'interès.
- Estandarditzar els processos, i suport en la presa de decisions.
- Analitzar i realitzar reporting sobre dades governades.
- Definició i manteniment de dades mestres, definició de termes de negoci, definició d'indicadors.
- Descobriments de fonts d'informació, càrrega i normalització de dades.

Forma d'acreditació:

L'acreditació dels requisits relatius als treballs o projectes es realitzarà pel proposat adjudicatari d'acord amb l'aportació del següent:

- Una relació de serveis realitzats en el període esmentat, que inclogui per a cada projecte:
 - o Nom del client.
 - o Breu descripció funcional del projecte.
 - o Data d'inici i finalització.

- o Rol de l'empresa en el projecte (contractista principal, subcontractista, etc.).
- o Volum econòmic del projecte.
- Certificats de bona execució emesos pels clients o documents equivalents.

B) Perfils de l'equip adscrit al servei

Adicionalment a la solvència de l'SDA, les empreses hauran d'adscriure a l'execució del contracte un equip de treball mínim, que compleixi els següents requisits:

PERFIL	
Service Manager Junior	1
Consultor	2
Analista de dades	1
Consultor BI	3
Consultor Tècnic BI	1
	8

Service Manager Junior amb els següents requisits:

- Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària de la branca de ciències, enginyeria, arquitectura o econòmiques o un cicle formatiu de grau superior de la branca d'informàtica i comunicacions.
- Ha d'acreditar haver treballat com a Responsable del Servei en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els darrers 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Ha d'acreditar el certificat de ITIL Foundations (qualsevol versió).

Consultor amb els següents requisits:

- Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària de la branca de ciències, enginyeria, arquitectura o econòmiques, o bé un cicle formatiu de grau superior de la branca d'informàtica i comunicacions.
- Ha d'acreditar haver treballat com a consultor en l'àmbit d'anàlisi d'informació, disseny d'indicadors analítics o processos de gestió durant els darrers 4 anys.

Analista de dades amb els següents requisits:

- Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària de la branca de ciències, enginyeria o arquitectura o un cicle formatiu de grau superior de la branca d'informàtica i comunicacions.

- Ha d'acreditar haver treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 4 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Ha d'acreditar certificació en la plataforma de Databricks i en l'eina d'Informatica.

Consultor BI amb els següents requisits:

- Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària de la branca de ciències, enginyeria, arquitectura o econòmiques, o bé un cicle formatiu de grau superior de la branca d'informàtica i comunicacions.
- Ha d'acreditar haver treballat com a consultor de models d'informació, KPI's i govern de processos durant els darrers 4 anys.
- Han d'acreditar una certificació d'entre una de les següents eines de BI (Strategy, Power BI, Tableau, Qlik Sense).

Consultor Tècnic de BI amb els següents requisits:

- Ha de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària de la branca de ciències o enginyeria i arquitectura o un cicle formatiu de grau superior de la branca d'informàtica i comunicacions.
- Ha d'acreditar haver treballat en projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte durant els últims 2 anys, siguin aquests del sector públic o privat.
- Han d'acreditar una certificació d'entre una de les següents eines de BI (Strategy, Power BI, Tableau, Qlik Sense).
- Ha d'acreditar coneixement en eines d'automatització i monitorització de processos

Forma d'acreditació:

L'acreditació dels requisits relatius a l'equip es realitzarà mitjançant les aportacions de certificats, títols i currículums per part del proposat adjudicatari d'acord amb la clàusula vint-i-setena del PCAP de l'SDA.

12. Incompatibilitats per a la licitació

Tal com es defineix en el PCAP de l'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:

Criteris Adjudicació			
Criteris amb judici de valor	(40 punts)	Criteris relacionats amb Solució funcional	(20 punts)
		Criteris relacionats amb Solució tècnica	(20 punts)
Criteris mitjançant fórmules	(60 punts)	Criteris relacionats amb la qualitat empresarial	(5 punts)
		Criteris relacionats amb la qualitat d'equip	(25 punts)
		Criteris socials i mediambientals que estiguin vinculats amb l'objecte del contracte	(5 punts)
		Preu Oferta	(25 punts)
Total			100

Criteris de valoració de judici de valor

La necessitat dels criteris amb judici de valor estan motivats per la naturalesa intel·lectual dels serveis objectes d'aquesta licitació que involucren elements altament especialitzats, com el disseny d'indicadors de negoci i risc pertinent, la integració de dades heterogènies, la visualització intuïtiva i la gestió de productes de dades no operatives amb complexitat de les lògiques de negoci.

Aquests aspectes no es poden avaluar de manera automàtica o purament numèrica, ja que requereixen un judici expert sobre la robustesa metodològica funcional i tècnica, així com la capacitat d'innovació o l'adaptació a les necessitats funcionals. La utilització de criteris de judici de valor pretén garantir la qualitat i no posar en risc l'eficàcia del model analític incorporant una valoració de solució funcional i tècnica.

Així doncs, la valoració de la solució funcional i la solució tècnica té per objectiu determinar la capacitat de resposta de cada un dels licitadors, la comprensió de la problemàtica associada a les adaptacions requerides, l'aportació de valor respecte a les funcions i activitats

proposades al Plec de Prescripcions Tècniques, i l'adequació de les propostes a les característiques específiques dels serveis a realitzar.

Per a cadascun dels criteris valorables mitjançant un judici de valor es realitzarà la seva valoració atenent als aspectes valorables indicats en cadascun dels criteris.

<u>Excel·lent</u>	<u>100%</u>	<u>La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració</u>
<u>Bona</u>	<u>75%</u>	<u>La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració</u>
<u>Acceptable</u>	<u>50%</u>	<u>La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració</u>
<u>Bàsica</u>	<u>25%</u>	<u>La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració</u>
<u>Nul·la</u>	<u>0%</u>	<u>La proposta del licitador no compleix els aspectes del criteri de valoració</u>

Criteri de valoració	Contingut que ha de desenvolupar el licitador en la seva proposta tècnica	Punts
<u>Solució Funcional</u>		
Proposta de model per millorar la qualitat, la rellevància de la informació i el seu consum per part del CTTI		20
Es valorarà atenent al contingut de l'apartat 3 Descripció de la prestació del servei del PPT.		
L'orientació a fer evolucionar el model, a proporcionar productes de dades amb valor analític i KPI's rellevants de gestió.	- Descriure com beneficiarà al projecte l'aplicació de metodologies, suport especialitzat, o de processos amb IA i aportar documentació que exemplifiqui la proposta. - Descriure la solució integral, representant un mapa de mòduls, actors i processos que doni resposta als requeriments funcionals explicitant clarament com cada	7
L'aplicació de metodologies, suport especialitat, aplicació de processos amb IA, per l'anàlisi de casos d'ús de dades per conceptualitzar models analítics d'informació.		5

Les millores funcionals proposades que aportin valor afegit respecte als requisits mínims i la capacitat d'adaptació a canvis en els requisits funcionals.	- un dels requeriments queda cobert pels mòduls i processos proposats. - Es recomana aportar materials de suport (diagrames de context, diagrames funcionals, informació gràfica, prototipus, etc.) que ajudin a identificar els punts clau de la solució proposada.	5
Els mecanismes de coordinació i integració de les activitats del Govern de la Dada proposats en el manteniment i evolució del model analític.	- Descriure el model d'adaptació als canvis funcionals, incloent mecanismes de detecció, avaluació d'impacte i reconfiguració de la solució davant modificacions o ampliacions dels requisits durant el cicle de vida del servei. - Descriure el pla de gestió de riscos i mesures correctores.	3

Criteri de valoració	Contingut que ha de desenvolupar el licitador en la seva proposta tècnica	Punts
<u>Solució Tècnica</u>		
Proposta de model per actualitzar la arquitectura de la informació per optimitzar el model i preparar-lo per noves tecnologies Es valorarà atenent al contingut de l'apartat 3 Descripció de la prestació del servei del PPT.		20
La capacitat tècnica proposada per definir i implementar arquitectura de dades i model semàntics.	- Metodologia de definició de models semàntics. - Proposta per la millora del rendiment i escalabilitat.	8
L'alineament i coneixement de la tecnologia compatible amb la PTD i sistemes del CTTI.	- Proposta de capacitació de monitoratge i gestió proactiva. - Descriure un cas complet per identificar, definir i construir el model semàntic en base a un cas d'ús un nou Quadre de Comandament amb KPI's rellevants per la gestió. Descriure la metodologia, la planificació emprada i la gestió de la seva execució.	8
La proposta per realitzar re-enginyeria de processos extrem a extrem amb automatitzacions i control i seguiment de processos ingesta / modelització / presentació d'informació.		4

Criteris valorables de forma automàtica

Criteris relacionats amb la qualitat empresarial

Criteri de valoració		Punts						
1. Certificacions licitador en assegurement de la qualitat Motivació: Donada la naturalesa de la solució a desenvolupar es considera de valor que la cultura de la empresa tingui la maduresa necessària per la gestió del servei.	Donada la naturalesa del servei es considera de valor que la cultura de l'empresa tingui la maduresa necessària per la gestió del servei: - El licitador té la certificació ISO 9001 reconeguda. - El licitador té la certificació ISO 20000 reconeguda. L'oferta amb més certificats (O_v) tindrà màxima puntuació, i a la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional. Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador ho acrediti amb l'aportació d'aquestes certificacions. <table><tr><th>Certificació</th><th>Pes</th></tr><tr><td>ISO 9001</td><td>1</td></tr><tr><td>ISO 20000</td><td>1</td></tr></table> El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula: $O_v = \sum (Pes \text{ de cada certificat} * Nombre \text{ de certificats})$ La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent: $P_v = \left(\frac{O_v}{O_m}\right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero.	Certificació	Pes	ISO 9001	1	ISO 20000	1	1
Certificació	Pes							
ISO 9001	1							
ISO 20000	1							
2. Grau de partnership del licitador amb els	Donada la naturalesa del servei es considera de valor que l'empresa adjudicatària disposi d'un grau de partnership vigent amb els fabricants implicats en la plataforma tecnològica de l'aplicació.	4						

fabricants implicats Motivació: Es cerca la importància que el licitador a nivell empresa li dona a la relació amb els fabricants per impulsar la formació dels seus empleats i enfortir la solvència dels projectes.	L'oferta amb més grau de partnership (O_v) tindrà màxima puntuació, i la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional. Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador porti les certificacions que acreditin aquest partnership. <table><tr><th>Fabricant</th><th>Pes</th></tr><tr><td>Databricks</td><td>1</td></tr><tr><td>Strategy</td><td>1</td></tr><tr><td>Microsoft</td><td>1</td></tr><tr><td>Informatica</td><td>1</td></tr></table> El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula: $O_v = \sum (Pes \text{ de cada partnership} * Nombre \text{ de partnerships})$ La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent: $P_v = \left(\frac{O_v}{O_m} \right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero.	Fabricant	Pes	Databricks	1	Strategy	1	Microsoft	1	Informatica	1	
Fabricant	Pes											
Databricks	1											
Strategy	1											
Microsoft	1											
Informatica	1											

Criteris relacionats amb la qualitat d'equip

Criteri de valoració		Punts
3. Certificacions de l'equip de treball en gestió de projectes. Motivació: Es considera el coneixement de l'equip tècnic un aspecte rellevant	Donada la naturalesa del servei addicionalment a la solvència tècnica, es valora que els membres de l'equip del servei tinguin el coneixement certificat necessari per a prestació del servei. L'oferta amb més certificats (O_v) tindrà màxima puntuació, i la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador ho acrediti amb l'aportació d'aquestes certificacions vigents en gestió de projectes.	3

per aconseguir una òptima execució dels serveis requerits així com per la importància del model de governança i gestió del projecte, per garantir l'alineament de la solució amb les necessitats del negoci i el compliment de l'acord a nivell de servei.	Les certificacions han de ser addicionals a les requerides a la solvència tècnica. (fins a un màxim de 5 certificacions en total). <table><tr><th>Certificació</th><th>Pes</th></tr><tr><td>Agile</td><td>2</td></tr><tr><td>Scrum</td><td>1</td></tr><tr><td>PMP</td><td>1</td></tr><tr><td>Prince 2</td><td>1</td></tr><tr><td>ITIL 4 Foundations</td><td>1</td></tr></table> El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula: $O_v = \sum (Pes \text{ de cada certificat} * Nombre \text{ de certificats})$ La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent: $P_v = \left(\frac{O_v}{O_m} \right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero.	Certificació	Pes	Agile	2	Scrum	1	PMP	1	Prince 2	1	ITIL 4 Foundations	1	
Certificació	Pes													
Agile	2													
Scrum	1													
PMP	1													
Prince 2	1													
ITIL 4 Foundations	1													
4. Certificacions tècniques de l'equip de treball en gestió de projectes Motivació: Es considera el coneixement de l'equip tècnic un aspecte rellevant per aconseguir una òptima execució dels serveis requerits per garantir	Donada la naturalesa del servei es valora que els membres de l'equip del servei, addicionalment a la solvència tècnica disposin de certificats en els productes i tecnologies concretes involucrades en al prestació del servei: L'oferta amb més certificats (O_v) tindrà màxima puntuació, i a la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional. Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador ho acrediti amb l'aportació d'aquestes certificacions i/o titulacions, acreditades per entitats terceres. No s'acceptaran acreditacions de la pròpia empresa licitadora. S'acceptaran les titulacions acreditades pels centres de formació competents, públics i privats. Les certificacions han de ser addicionals a les requerides a la solvència tècnica. (Fins un màxim de 10 certificacions en total)	7												

l'alineament de la solució amb les necessitats del negoci i el compliment de l'acord a nivell de servei.	Certificació	Pes
	Microsoft Certified Power BI Data Analyst Associate (o versions oficials anteriors)	2
	Databricks o Azure Databricks del tipus Advanced Data Engineer with Databricks (o versions oficials anteriors)	2
	MicroStrategy/Strategy Certified Departmental Analyst (o versions oficials anteriors)	1
	MicroStrategy/Strategy Certified Enterprise Analyst (o versions oficials anteriors)	1
	MicroStrategy/Strategy Certified Administrator (o versions oficials anteriors)	1
	Informatica – Intelligent Data management Cloud Foundation (IDMC)	1
	Informatica – Cloud Data Governance & Catalog Foundation (CDGC)	1
	El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula:	
$O_v = \sum (Pes \text{ de cada certificat} * Nombre \text{ de certificats})$		
La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent:		
$P_v = \left(\frac{O_v}{O_m} \right) \times P_{max}$		
On		
P _v : És la puntuació de l'oferta a valorar.		
P _{max} : És la puntuació màxima del criteri de valoració.		
O _m : És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O _v).		
O _v : És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar.		
Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero.		
S'acceptaran les titulacions acreditades pels centres de formació competents, públics i privats. En qualsevol substitució d'un professional de l'equip, el nou perfil proposat haurà de disposar de, com a mínim, la mateixa formació i haurà de ser aprovada prèviament pel CTTI		
5. Suport de fabricants	Es valorarà la disponibilitat de contractes de jornades de serveis professionals a càrrec de l'adjudicatari (1 jornada = 8 hores) entre el licitador i els fabricants o mantenidors de les tecnologies utilitzades	5
Motivació: Haver estat dissenyada		

amb la participació del propi fabricant garanteix una millor qualitat de la solució.	en la licitació. Es valorarà un límit de 40 jornades entre tots els fabricants. L'oferta amb més jornades de fabricant (O_v) tindrà màxima puntuació, i la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional. Per tal d'assolir aquesta puntuació cal que el licitador aporti les certificacions que acreditin el suport compromès del fabricant. Amb els següents pesos segons el fabricant: <table><tr><th>Fabricant</th><th>Pes fabricant</th></tr><tr><td>Strategy</td><td>2</td></tr><tr><td>DataBricks (Data Engineer Professional)</td><td>3</td></tr><tr><td>Informatica</td><td>1</td></tr></table> El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula: $O_v = \sum (Quantitat\ d'hores\ de\ cada\ fabricant) \times pes\ fabricant$ La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent: $P_v = \left(\frac{O_v}{O_m}\right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero. Nota: Es recorda que aplica a la durada del contracte i les seves possibles pròrrogues.	Fabricant	Pes fabricant	Strategy	2	DataBricks (Data Engineer Professional)	3	Informatica	1	
Fabricant	Pes fabricant									
Strategy	2									
DataBricks (Data Engineer Professional)	3									
Informatica	1									
6. Optimització dels perfils demanats	En funció dels perfils requerits com a equip mínim es valora la millora dels perfils proposats tenint en compte la millora dels anys d'experiència..	10								

per l'equip de treball Motivació: Es cerca les millores dels perfils de l'equip de treball respecte els requerits a la licitació atès que millorarà la qualitat del servei prestat.	L'oferta amb més puntuació (O_v) tindrà màxima puntuació, i la resta se li atorgarà la puntuació de forma proporcional S'interpretarà com a perfil Service Manager perfil amb una experiència més de 4 anys i fins a 6 anys. S'interpretarà com a sènior qualsevol perfils dels demanats amb una experiència major de 6 anys. <table border="1" data-bbox="467 607 1331 853"> <thead> <tr> <th>Perfil requerit</th><th>Perfil Proposat</th><th>Pes</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Service Manager Junior</td><td>Service Manager</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Service Manager Junior</td><td>Service Manager Sènior</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Analista de dades</td><td>Analista de dades Senior</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Consultor</td><td>Consultor Sènior</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Consultor BI</td><td>Consultor BI Sènior</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Consultor Tècnic BI</td><td>Consultor Tècnic BI Sènior</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> El valor de l'oferta s'obtindrà amb la següent fórmula: $O_v = \sum (Pes \text{ perfil } \times (\text{Nombre de recursos millorats d'aquest perfil}))$ La puntuació de les ofertes s'obtindrà a partir dels valors obtinguts, aplicant la fórmula següent: $P_v = \left(\frac{O_v}{O_m} \right) \times P_{max}$ On P_v: És la puntuació de l'oferta a valorar. P_{max}: És la puntuació màxima del criteri de valoració. O_m: És el valor més alt obtingut de la fórmula anterior (O_v). O_v: És el valor obtingut de la fórmula anterior de l'oferta a valorar. Els resultats de tots els càlculs s'arrodoniran a dos decimals. En cas que el valor de l'oferta màxima sigui igual a zero, la puntuació de totes les ofertes serà igual a zero.	Perfil requerit	Perfil Proposat	Pes	Service Manager Junior	Service Manager	2	Service Manager Junior	Service Manager Sènior	3	Analista de dades	Analista de dades Senior	2	Consultor	Consultor Sènior	2	Consultor BI	Consultor BI Sènior	2	Consultor Tècnic BI	Consultor Tècnic BI Sènior	2	
Perfil requerit	Perfil Proposat	Pes																					
Service Manager Junior	Service Manager	2																					
Service Manager Junior	Service Manager Sènior	3																					
Analista de dades	Analista de dades Senior	2																					
Consultor	Consultor Sènior	2																					
Consultor BI	Consultor BI Sènior	2																					
Consultor Tècnic BI	Consultor Tècnic BI Sènior	2																					

Criteris socials

Criteri de valoració		Punts
7. Barem de contractació indefinida Motivació: La 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 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	Es valorarà el percentatge de contractació indefinida dels professionals de l'equip de treball. S'atorgan 3 punts si el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte és igual o superior al 70%. S'atorgaran 1 punts si el percentatge de contractació indefinida de les persones assignades a l'execució del contracte és igual o superior al 50% i inferior al 70%. Altrament 0 punts. Alhora cal aportar l'acreditació mitjançant l'Informe de Treballadors en Alta (ITA) en format electrònic amb format estructurat anonimitzat (esborrant DNI i cognoms, sense esborrar el nom) atès que les dades afectades per la Llei de Protecció de Dades Personals (Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre), hauran de proveir-se anonimitzades.	3
8. Mesures d'igualtat de gènere Motivació: 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, atès que en el sector de les TIC hi ha un menor índex d'ocupació femenina.	Es valorarà el percentatge de dones de l'equip de treball.. S'atorgaran 2 punts si el percentatge de dones de l'equip assignat a l'execució del contracte és igual o superior al 33%. Altrament 0 punts.	2

Criteri	Valoració	Punts
9. Oferta econòmica Motivació: S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.	Per 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 següent: $P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P_{max}$ On Pv: És la puntuació de l'oferta a valorar. Pmax: És la puntuació màxima de l'apartat.	25

	Om: És la millor oferta d' "Import de l'oferta econòmica" rebuda. Ov: És l'oferta d' "Import de l'oferta econòmica" a valorar. IL: És l'import màxim de licitació. VP: Valor de ponderació. En aquesta fórmula se li assignarà el valor 4 al valor de ponderació (VP), atès que es necessita que la prestació s'executi amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica. La precisió de les puntuacions assignades estarà limitada a dos (2) xifres decimals, aplicant un arrodoniment simètric. Condicions a complir per part dels licitadors: • El sistema per determinar el preu de les ofertes és a tant alçat. • Cap import pot ser igual a zero. Les ofertes d'import zero no seran valorades. • El preu ofert no pot superar pressupost màxim de licitació. No s'admetran ofertes que no compleixin aquest requisit. • Tots els imports hauran d'estar expressats en euros (€) sense IVA, amb 2 xifres decimals.	
--	--	--

14. Documentació general i proposta basada en criteris valorables mitjançant judici de valor (Sobre A)

En el sobre A, els licitadors inclouran els documents referits als criteris d'adjudicació valorables a partir d'un judici de valor.

Les ofertes, inclosos els annexos, no poden excedir les **80 pàgines**. Així mateix s'ha de presentar en format PDF, Open Document, o Office Open XML, amb tipus de lletra Arial 11 o similar i interlineat múltiple a 1,1.

Amb l'objectiu de facilitar una valoració objectiva, eficient i equitativa de les ofertes presentades, es limita el nombre màxim de pàgines de la proposta tècnica que ha de ser valorada mitjançant criteris de judici de valor (no criteris automàtics) a un màxim de **20 pàgines**.

Aquesta limitació afecta exclusivament a la documentació presentada per ser valorada conforme als criteris de judici de valor establerts a l'apartat 13 de la Invitació.

La part de l'oferta tècnica que excedeixi el nombre màxim de pàgines establert no serà tinguda en compte en la valoració.

Aquesta limitació no implica l'exclusió automàtica de l'oferta del procediment, però sí pot afectar la seva puntuació en cas que informació rellevant quedi fora del límit.

Aquesta mesura no afecta la documentació relativa a criteris automàtics, ni la documentació administrativa ni l'oferta econòmica.

El contingut mínim a desenvolupar en cada apartat es troba detallat a l'apartat 13. Criteris d'adjudicació.

Per facilitar la seva valoració es recomana que cada nou punt de la proposta d'estructura d'oferta s'iniciï en una nova pàgina.

Es recorda que els requeriments i les condicions del Plec de Prescripcions Tècniques són d'obligat compliment i en el cas de no complir amb el mínim requerit serà exclòs del procediment de licitació.

Es demana desenvolupar la proposta a partir de l'índex i els continguts requerits a continuació.

L'estructura següent està totalment alineada amb els criteris de valoració definits a l'apartat 13 per aquesta licitació. Cal tenir present que el contingut que es valorarà per un aspecte concret serà el contingut indicat a l'apartat corresponent de la resposta del licitador. No es considerarà informació respecte l'aspecte concret que es detalli en altres apartats.

En la descripció dels diferents aspectes de l'oferta, i per assegurar el compliment dels diferents requeriments sol·licitats en el PPTP, es recomana fer referències al requeriment tècnic del plec així com al compliment de les diferents condicions d'execució del servei i a les aportacions de valor que faci el licitador.

Així mateix es demana una redacció clara, detallada i complerta, així com que la informació aportada sigui rellevant. Es recomana incloure exemples il·lustratius, que siguin d'aplicació així com experiències d'èxit del licitador en serveis similars sempre que ajudin a la comprensió i siguin rellevants.

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

1. Documentació General:

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

2. Proposta tècnica:

Es proposa la següent estructura de les propostes a presentar que pot ser adaptada per cada licitador:

1. Enfocament i definició del servei
2. Model de Govern del servei
3. Qualitat tècnica i operació del servei
4. Descripció funcional de lequip del servei, sense detall de perfils concrets
5. Elements addicionals no requerits que millorin el servei

Nota informativa: No proporcionar informació que sigui susceptible de valoració al sobre B.

15. Proposta basada en criteris valorables de forma automàtica (Sobre B)

En el sobre B, 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 B". Caldrà omplir cadascun dels fulls referents als diferents criteris d'adjudicació i aportar la justificació documental del/s criteri/s que ho requereixin.

Els components del fitxer anomenat "Annex Presentació Oferta Sobre B" a omplir són:

1. Oferta econòmica.
2. Certificacions del licitador en assegurement de la qualitat
3. Grau de partnership del licitador amb els fabricants.
4. Certificacions de Gestió, Certificacions Tècniques de l'equip del servei.
5. Suport de fabricants.
6. Experiència de l'equip de servei i Optimització de perfils.
7. Barem de contractació indefinida
8. Mesures d'igualtat de gènere (% dones)

16. 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.

17. 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'obtindrà respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.

18. 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, tablettes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

19. Garantia

Garantia provisional: ☐ Sí ☒ No

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

Import: 5% de l pressupost d'adjudicació

Import sense iva.

Termini de garantia: Tres (3) mesos des de la devolució del servei.

20. Responsable del contracte específic

Responsable del contracte: Xavier Milà Vidal

Unitat responsable del contracte: Divisió Talent, Planificació i Suport del CTTI

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 penaltats.
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.

21. Composició dels membres de la Mesa

Càrrec	Titular	Suplent
President/a	Marta Higuera Novellón <i>Cap d'Àrea de Formalització de Contractes del CTTI</i>	José Manuel López Barreiro <i>Responsable de Qualitat en Tramitació Contractual del CTTI</i>
Secretari/ària	Alba Molina Robles <i>Gestora de la Unitat de Contractes Estratègics del CTTI</i>	Elisa Fernández Alférez Fatima Khamlich el Ayadi Melania Roselló Hernández <i>Gestores de Contractació del CTTI</i>
Vocal en representació de l'Assessoria Jurídica	David Hernández Soler Consultor de Serveis Jurídics del CTTI	Montse Fernández García-Prieto Aida Mariscal Marzal Isaac Moreno Coves <i>Consultors/es de Serveis Jurídics del CTTI</i>
Vocal en representació de l'Òrgan de Control Intern	Josep Ma. Gallart González-Palacio <i>Director de Control i Auditoria Interns del CTTI</i>	Amaro Maturana Domínguez Cristina Tamarit Pulido <i>Auditors de la direcció d'Auditoria i Control Intern del CTTI</i>
Vocal tècnic	Blai Magriñá Solaz	Oriol Relat Costa-Jussa

	<i>Cap d'Àrea d'Informació, Coneixement i Eficiència</i>	<i>Cap d'Àrea de Seguiment de la Compra</i>
Vocal tècnic	Pilar Perdices Sánchez <i>Cap d'Unitat de Mesura i Integració</i>	Jordi Rovira Bundo <i>Analista de l'Observatori de la Compra</i>
Vocal tècnic	María José Escudero Aliau <i>Gestora de Seguiment del servei</i>	Blanca Monreal <i>Analista d'Informació</i>

22. 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.

23. 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 V.

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.

24. 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:

- Les condicions especials d'execució de caràcter socialment responsable establertes en aquesta invitació.
- 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.
- El percentatge de contractació indefinida ofert s'haurà de mantenir durant tot el període de vigència del contracte específic.
- El percentatge de dones adscrites al contracte ofert s'haurà de mantenir durant tot el període de vigència del contracte específic.

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

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

26. 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 vint-i-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.

27. Règim de facturació

S'estableix una facturació periòdica mensual, un cop validat l'informe mensual de tasques realitzades segons execució i amb la prèvia validació i acceptació del CTTI. L'inici de la facturació del servei serà en la fase de "Prestació en transició" detallada en les fases del servei, no abans.

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 de l'SDA.

28. 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 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 de l'SDA i la normativa aplicable vigent.

Nom i cognoms: Xavier Milà Vidal

Càrrec: Director de Divisió de Talent, Planificació i Suport

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.)

n) 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:

Apoderat empresa

ANNEX IV - Declaració responsable de subcontractació

Núm. de l'expedient de contractació:

Empresa: *(indicar nom complet)*

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 V - Model de clàusula de protecció de dades i deure de confidencialitat

Exp. CTTI-

L'execució de l'objecte del contracte relatiu al servei de suport al model analític i govern de la dada del CTTI **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 LOPDGDD) 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.

Apoderat empresa

ANNEX VI – 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. Contracte	Nivell subcontractació (1,2,3...)	CIF Empresa Subcontractada	Nom Empresa Subcontractada	PIME (SI/NO)	CIF Empresa Subcontractant	Servei subcontractat	Data inici	Data fi prevista	Import executat (1)	Import previst en la comunicació de subcontractació (2)	Data petició autorització de la 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.

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 VII - Detall acords de nivell de servei

1. Model d'ANS

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

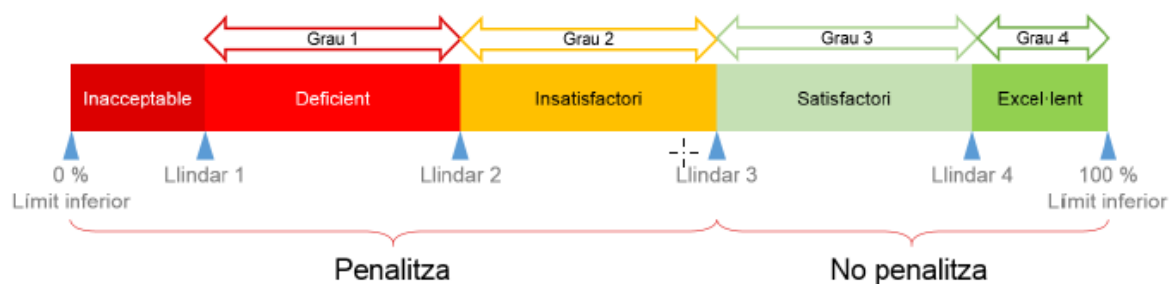
El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

1.1 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 exigit. 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 líndar objectiu definit.
-

1.2 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.

1.3 Càlcul de l'indicador

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

	Llíndar Grau 1	Llíndar Grau 2	Llíndar Grau 3	Llíndar 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 líndars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels líndars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de líndars creixents (valor Líndar Grau 1 < valor Líndar Grau 4).
- Si el valor és inferior al líndar 1, el grau serà 1.
- Si el valor és igual o superior al líndar 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:

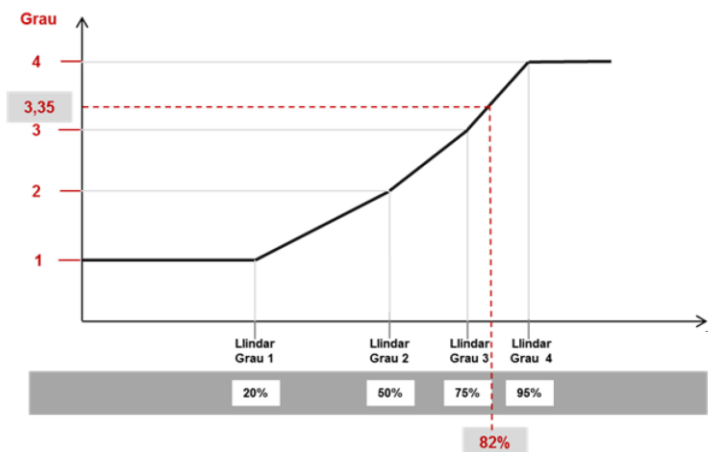
1. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
2. Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà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

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim un indicador que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 75%. Si s'han definit els següents llindars:

- Llindar Grau 1: 20%
- Llindar Grau 2: 50%
- Llindar Grau 3: 75%
- Llindar Grau 4: 95%

Si el valor mesurat en un període per l'indicador ha estat 82% el grau calculat és el següent: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$



1.4 Penalització

S'aplicarà penalitats econòmiques associades a l'incompliment dels Acords de Nivell de Servei definits. En cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei del contracte, d'acord amb els criteris, quantificació i mètode de càlcul establerts més endavant, l'adjudicatari haurà de fer front a les penalitats que s'aplicaran per aquets incompliments, atenent al model de penalitzacions que es descriu tot seguit.

El licitador s'haurà d'ajustar al model penalitzacions que a continuació es descriu i que inclou els següents punts:

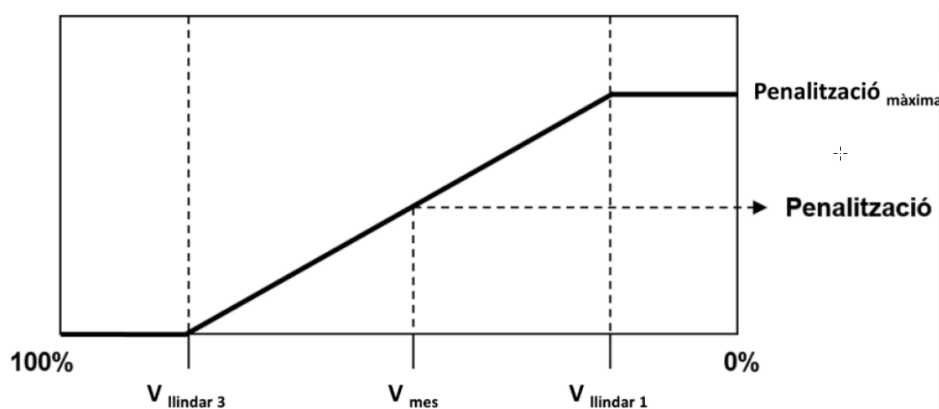
- Càlcul de penalitzacions
- Incidències en la mesura d'indicadors

1.4.1 Càlcul de penalitzacions

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

Per indicadors definits amb una penalització percentual, 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 $V_{mes} \geq V_{lindar\ 3}$
 - $(V_{lindar\ 3} - V_{mes}) / (V_{lindar\ 3} - V_{lindar\ 1})$ si $V_{lindar\ 3} > V_{mes} \geq V_{lindar\ 1}$
 - 100 % si $V_{mes} < V_{lindar\ 1}$
- Penalització màxima:
Valor màxim al que pot arribar la penalització en cas d'incompliment del lindar objectiu definit.

Si l'indicador incompleix el valor objectiu, es calcula l'índex de penalització en base al valor de compliment absolut 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)
- PPMáx: 5%
- Import Base: 100.000€

$$\text{Import Penalització: } 100.000\text{€} \times \underbrace{(0,33 \times 5)\%}_{(90-80)/(90-60)} = 1.650\text{€}$$

1.4.2 Incidències en la mesura d'indicadors

En cas d'incidències en la mesura del valor d'un Indicador associat a un ANS degudes a errors materials, o quan existeixi manca de col·laboració per part de l'adjudicatari en la determinació del valor correcte, es considerarà que l'indicador assoleix un nivell de servei inacceptable, aplicant-se la penalització corresponent.

Es considerarà que hi ha incidència en la mesura d'un Indicador quan el valor d'aquest, facilitat per l'adjudicatari difereixi en més d'un 15% respecte del valor real que resulti d'un procés d'auditoria.

Es considerarà manca de col·laboració de l'adjudicatari quan:

- L'auditor que es designi en l'esmentat procés d'auditoria aporti evidència d'una sol·licitud d'informació en un termini concret i raonable dirigida a l'adjudicatari.
- L'adjudicatari no pugui aportar cap evidència que provi que s'hagi facilitat la informació demanada dins del termini especificat o en el seu defecte no hagi donat una explicació raonable del motiu del retard.

1.5 Fonts d'informació

CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) és l'eina utilitzada actualment per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, i pren com origen d'informació

els sistemes d'informació del CTTI, juntament amb les dades reportades pels proveïdors en la periodicitat, canal i format establert.

L'adjudicatari haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no pugui obtenir de forma autònoma i automàtica, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta, el detall i format que requereixi el CTTI.

En aquest cas, s'estableixen els següents orígens d'informació pels indicadors que es relacionen en l'apartat "Indicadors":

Origen d'informació	Volum ANS
Proveïdor	7
Remedy SLM	3
TOTAL	10

1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase d'assumpció del servei (transició) on igualment seran mesurats per identificar possibles punts de correcció i millora abans de la fase d'execució del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase d'assumpció del servei (transició).

2. Indicadors

En aquest document es llisten els indicadors aplicables al Específics SDA del Servei de Suport al Model Analític i Govern de la Dada del CTTI.

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. Individual per a cada rotació.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Per rotació
- Valor objectiu: ≥ 15 dies laborables

- Fórmula:

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

Dies de traspàs de coneixement = Dies laborables de traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant sobre la rotació en el període.

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

LLindar Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar 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 Baixa sense substitució

- Codi: CO-GPE02
- Nom: Baixa sense substitució
- Descripció: Dies de baixa sense substitució
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Per baixa
- Valor objectiu: <5 dies laborables
- Fórmula:

$$x = 1 \text{ o } 0$$

Baixa sense substitució superior o igual a 5 dies laborables= 1

Baixa sense substitució inferior a 5 dies laborables= 0

- Població:
Es consideren totes les baixes sense substitució en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar Grau 4
1	1	0	0

- Penalització: 6.000€ per rotació
- 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 Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar 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 Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar 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 Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar 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

2.1.10 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 = 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 Grau1	LLindar Grau 2	LLindar Grau 3	LLindar 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