

INFORME JUSTIFICATIU SOBRE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR ELS SERVEIS PER AL MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA ALFRESCO DE L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA.

Expedient: ARC-2026-6

1. Antecedents

L'Agència de Residus de Catalunya (en endavant ARC) disposa d'una Plataforma amb el programari Alfresco com a repositori dels documents digitals de l'ARC (Plataforma Alfresco).

Que, donada la criticitat d'aquesta Plataforma Alfresco per als sistemes informàtics de l'ARC, és necessari comptar amb un manteniment correctiu que garanteixi el seu correcte funcionament i un manteniment preventiu, perfectiu i evolutiu que s'adapti a les necessitats futures que requereixi l'ARC.

2. Objecte

L'objecte de la present licitació es desglossa en tres serveis:

- Manteniment correctiu.
- Borsa de 60 hores per als manteniments preventiu, perfectiu i evolutiu.
- Configurar i mantenir una estructura d'alta disponibilitat.

3. Justificació de la necessitat i idoneïtat del contracte

La prestació dels serveis informàtics objecte d'aquest plec estan motivats per la necessitat de garantir el correcte funcionament del repositori documental de l'ARC.

4. Import de licitació/valor del contracte VEC (indicant conceptes integrants amb inclusió dels costos laborals)

VEC: 86.100,00 €

5. Termini d'execució/duració del contracte

El termini d'execució que estarà comprès entre l'1 de gener de 2026 i fins al 31 de desembre de 2026. En tot cas, si el contracte es formalitza amb posterioritat a l'1 de gener de 2026, la durada del contracte serà des d'aquesta data de formalització i fins al 31 de desembre de 2026.

6. Lloc de lliurament/prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa adjudicatària.

Les trobades entre adjudicatari i ARC es realitzaran preferiblement en format telemàtic, en cas de realitzar-se presencialment aquestes tindran lloc a la seu central de l'ARC.

7. Procediment d'adjudicació

La present licitació es tramitarà mitjançant un procediment obert simplificat.

8. Criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu

De conformitat amb l'article 159 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, s'estableixen els criteris d'adjudicació amb una puntuació màxima de 100 punts i distribuïts de la forma següent:

- Criteris valorables mitjançant judici de valor, fins a 25 punts.
- Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques, fins a 75 punts.

Criteris valorables mitjançant judici de valor (fins a 25 punts)

1. Característiques del manteniment correctiu ofert (fins a 9 punts).
2. Característiques del manteniment preventiu, perfectiu i evolutiu (fins a 8 punts).
3. Valoració de l'equip tècnic ofert (fins a 8 punts).

Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques (fins a 75 punts)

4. Oferta econòmica (fins a 57 punts).
5. Certificacions (fins a 8 punts).
6. Millora del temps de resposta per a les incidències crítiques (fins a 10 punts).

Criteris valorables mitjançant judici de valor

Criteri 1. Característiques del manteniment correctiu ofert (fins a 9 punts).

Es valoraran els següents punts:

- Abast del manteniment correctiu.

Es valorarà la metodologia proposada i la claretat de la proposta presentada.

- Característiques de l'accés de 1r nivell.

Per al helpdesk de primer nivell el licitador haurà d'especificar els canals d'accés per a la recepció dels tiquets. Si es donés el cas, el licitador actuarà com a intermediari en la gestió d'incidències entre l'ARC i l'empresa fabricant del programari, Alfresco.

- Característiques de l'accés de 2n nivell.

En el que respecta al helpdesk de segon nivell el licitador també haurà de resoldre els dubtes o consultes referents a tasques d'administració de la Plataforma que es puguin realitzar pels tècnics del Departament de Tecnologies de la Informació.

Valorarem la metodologia proposada.

Criteri 2. Característiques del manteniment preventiu, perfectiu i evolutiu (fins a 8 punts).

Es valoraran els següents punts:

- Metodologia del treball ofert.

Caldrà indicar en detall la metodologia que s'aplicarà en aquest procediment.

- Abast de la borsa d'hores.

Es valoraran les característiques i l'abast dels serveis que el licitant ofereix dins de la borsa d'hores i que no estiguin inclosos en el manteniment correctiu.

Criteri 3. Valoració de l'equip tècnic ofert (fins a 8 punts).

Es valorarà:

- Idoneïtat de l'organigrama aportat. Es valoraran les titulacions acadèmiques en STEM de tot el personal responsable de l'execució del contracte, així com el nombre d'integrants de l'equip assignat a l'ARC i llurs perfils tècnics. 4 punts.
- Idoneïtat de l'equip de treball adscrit al projecte: es valoraran les millores aportades pel que fa a capacitat d'adaptació al canvi, així com els professionals i els rols proposats, atès que resulta rellevant per garantir la qualitat en l'execució dels serveis requerits, donada la seva implicació directa en la prestació del servei. 4 punts.

Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques

Criteri 5. Oferta econòmica, fins a 57 punts

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:

Pauta de valoració:

Pv: Puntuació de l'oferta a valorar.

P: Punts criteri econòmic

Om: Millor oferta

Ov: Oferta a valorar

IL: Import de licitació

Vp= Valor de ponderació

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

Vp= fórmula amb valor de ponderació 4.

S'utilitza el valor de ponderació 4 atesa la criticitat i l'alta complexitat del servei a prestar.

Criteri 5. Certificacions (fins a 8 punts).

Aquests criteris responen a la necessitat de determinar una qualitat concreta i determinada del servei a executar. Aquests certificats estan clarament vinculats amb l'objecte del contracte, es refereixen a qualitats pròpies del servei a contractar i aporten un valor afegit a l'oferta.

- ISO/IEC 27001: 2022 seguretat informació: 3 punts si es disposa, 0 punts si no es disposa.

Aquest certificat és molt important en aquest projecte, donat que el proveïdor tindrà accés complet al repositori documental de l'ARC, que conté informació sensible i estratègica. Aquesta norma internacional garanteix que l'organització disposa d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI) robust, capaç d'identificar, gestionar i minimitzar els riscos associats a la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació. La seva aplicació assegura que les dades es tractaran amb els màxims estàndards de seguretat, evitant fuites, accessos no autoritzats o pèrdues d'informació.

- ISO/IEC 20000-1 gestió serveis TI: 3 punts si es disposa, 0 punts si no es disposa.

Aquest certificat assegura que el proveïdor disposa d'un Sistema de Gestió de Serveis TI que permet oferir serveis fiables, consistents i de qualitat. En el context de tractament documental de l'ARC, és fonamental que els serveis tecnològics estiguin alineats amb les necessitats de l'organització, amb capacitat de resposta, escalabilitat i millora contínua. Aquesta norma garanteix que els processos de gestió de serveis estan ben definits, monitoritzats i optimitzats, reduint riscos operatius i assegurant una experiència satisfactòria per a totes les parts implicades.

- Premier business partner de Hyland/Alfresco: 2 punts si es disposa, 0 punts si no es disposa.

Acreditar ser un Premier Business Partner de Hyland atorga un estatus dins de la xarxa de socis de Hyland, la qual cosa comporta beneficis com a accés a recursos exclusius, suport tècnic prioritari, oportunitats de capacitat i certificació, i la possibilitat d'oferir solucions de gestió de contingut empresarial (ECM) de Hyland amb major visibilitat i credibilitat. Això es tradueix en una major capacitat per a atendre les necessitats dels clients i enfortir la posició en el mercat.

Criteri 6. Millora del temps de resposta per a les incidències crítiques (fins a 10 punts).

Millora en els acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques (puntuació màxima: 10 punts).

- Menys de 20 minuts: 10 punts.
- Entre 21 i 25 minuts: 5 punts.
- Entre 26 i 29 minuts: 2 punts.
- Més de 30 minuts: 0 punts.

9. Justificació de la classificació exigida (en el cas que sigui procedent)

No procedeix.

10. Condicions especials d'execució

Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal

Donat l'objecte del present contracte, s'estableixen per a aquest procediment unes condicions especials d'execució de tipus social. En concret, que els adjudicataris fomentin la igualtat entre dones i homes a la feina o que fomentin la conciliació del treball i la vida familiar.

Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal:

Que durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària estableixi mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral amb la vida familiar de les persones que intervenen en l'execució del contracte, que poden ser: adequació d'horaris a horaris de les escoles, teletreball, suport econòmic per a sufragar despeses d'escoles infantils o centres d'atenció a persones dependents, etc.

Condicions mínimes establertes per conveni:

L'adjudicatari assumirà, com a condició especial d'execució, l'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.

11. Informe d'insuficiència de mitjans en contractes de serveis

Atesa l'alta necessitat d'especialització per a la correcta execució de l'objecte del contracte, tant amb la focalització de l'activitat de les prestadores del servei específic com del personal involucrat i l'evolució del coneixement necessari per a cada àmbit concret, la contractació externa és l'eina idònia i imprescindible per donar resposta amb eficiència i eficàcia a les necessitats que pretén cobrir el contracte, donat que l'ARC no disposa actualment ni preveu la possibilitat de disposar dels recursos formats adequadament per desenvolupar les funcions i tasques vinculades al contracte.

12. Justificació de la no divisió en lots

Aquesta contractació no es dividirà en lots atès que els manteniments a contractar (manteniment correctiu + una borsa de 300 hores per als manteniments preventiu, perfectiu i evolutiu) estan lligats entre sí. Igualment, la divisió en lots podria comportar possibles incoherències en perdre la visió global del projecte i el seu estat. A més a més, podria suposar un sobreesforç per tots els actors del projecte i un alentiment de la implementació de les solucions adoptades.

13. Termini de garantia

El termini de garantia finalitzarà als 3 mesos de la finalització del contracte.

14. Garantia provisional

No

15. Subcontractació

No es contempla la subcontractació ja que tots els serveis objecte d'aquest plec estan interrelacionats i és imprescindible que sigui una única empresa la que els coordini i gestioni per tal de no perdre la visió global de tot el projecte i obtenir així un servei el més eficient possible.

16. Cessió del contracte

No s'autoritza cessió del contracte.

17. Modificacions del contracte

Si que es preveuen. Es podrà incrementar fins al 20% de l'import d'adjudicació.

18. Revisió de preus

No es preveu revisió de preus.

19. Responsable del contracte

Joan Carles Galofré i Placed, cap del Departament de Tecnologies de la Informació,
Àrea de Direcció Adjunta.