

INFORME DE CORRECCIÓ D'ERRADES MATERIALS EN LA DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA DE L'EXPEDIENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA 012, EN EL MARC DEL MODEL CORPORATIU D'ATENCIÓ CIUTADANA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (PR-2026-17)

L'expedient PR-2026-17 es troba en fase de licitació i dins del termini de presentació d'ofertes. Aquest termini finalitza el dia 3 d'octubre de 2025.

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana ha detectat unes errades materials en la documentació administrativa:

1. Pel que fa a l'apartat "7.2 Criteris de valoració de forma automàtica per aplicació de fórmules" de l'informe justificatiu inicial de 23 de maig de 2025 i a l'annex 5 del PCAP "Criteris de Valoració automàtics (requeriments quantitatius)", concretament on consta la fórmula a aplicar,

on diu "Per a la valoració de l'oferta econòmica les empreses licitadores hauran de presentar l'annex "Taula oferta econòmica" amb els preus unitaris oferts per a cadascun dels apartats que hi figuren, i el total resultant es puntuarà de forma automàtica aplicant la fórmula que es detalla a continuació:

$$Pv = \frac{Om \times Pc}{Ov}$$

Ov

Pv= Puntuació de la suma dels preus unitaris

Pc= Punts criteri econòmic (30)

Om= Oferta millor (suma dels preus unitaris de la millor millor)

Ov= Oferta a valorar (suma dels preus unitaris de l'oferta a valorar)

Ha de dir:

"Per a la valoració de l'oferta econòmica les empreses licitadores hauran de presentar l'annex "Taula oferta econòmica" amb els preus unitaris oferts per a cadascun dels apartats que hi figuren. S'aplicarà la fórmula que es detalla a continuació, a cada un dels preus unitaris:

$$Pv = \frac{Om \times Pc}{Ov}$$

Ov

Pv= Puntuació del preu unitari

Pc= Punts criteri econòmic (30)

Om= Oferta millor (preu unitari millor)

Ov= Oferta a valorar (preu unitari a valorar)

Posteriorment es farà la mitjana aritmètica per a obtenir la puntuació.

2. Pel que fa a la descripció dels requeriments de les taules de valoració que consten al PPT, a l'Excel: "Annex 4. Oferta_Altres conceptes QUANT i Taula de valoracions quantitatives_2025" i que es reproduïx a l'annex 4 del PCAP:

- a) S'ha detectat 2 fórmules incorrectes. Concretament en els codis **QNT011** i **QNT031**, figuren les fórmules següents:

CODI	REQUERIMENTS	REQUERIMENT	OFERTA	PUNTUACIÓ MÀXIMA	FÒRMULA
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà la reducció del termini de la migració de dades. Requeriment 30 dies naturals.	30		1,50	$(1/30)*(30-N)$
QNT031	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de dimensionament dels llocs de treball dels agents a partir del 50% requerit, en les primeres 2 hores de la incidència.	50		0,50	$(0,5/50)*(50-N)$

El quadre amb les fórmules correctes és el següent:

CODI	REQUERIMENTS	REQUERIMENT	OFERTA	PUNTUACIÓ MÀXIMA	FÒRMULA
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà el termini de la migració de dades. Termini màxim de migració 30 dies naturals.	30		1,50	$(1,5/30)*(30-N)$

QNT031	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de dimensionament dels llocs de treball dels agents a partir del 50% requerit, en les primeres 2 hores de la incidència. Cal informar el % total ofertat.	50		0,50	$(0,5/50) \cdot (N-50)$
---------------	---	-----------	--	------	-------------------------

- b) També s'ha detectat que el literal d'alguns codis és susceptible de confusió ja que tot i que es valora una millora en els terminis d'implementació o en els percentatges, el criteri de puntuació sobre el qual s'aplica la fórmula, és el termini o el percentatge ofertat. Concretament afecta els literals de **QNT004, QNT007, QNT010, QNT011, QNT012, QNT027, QNT030**:

On diu:

QNT004	1.4.2 del PPT. Es valorarà la millora del percentatge d'agents amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès
QNT007	2.9.6 del PPT. Es valorarà que el proveïdor presenti el procediment concret i adequat per agilitzar els terminis dels processos amb una reducció del termini màxim requerit de 7 dies laborables.
QNT010	2.10 del PPT. Es valorarà la reducció del temps d'implantació del sistema de gestió remota. Requeriment, màxim 30 dies naturals des de l'inici del servei.
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà la reducció del termini de la migració de dades. Requeriment: 30 dies naturals.
QNT012	6 del PPT. Es valorarà l'augment del percentatge adreçat a la innovació. Requeriment mínim: 2% del pressupost anual.
QNT027	14.3.2 del PPT. Es valorarà la reducció del termini d'implementació del sistema de BI. En tots els casos es disposarà d'un màxim de 30 dies naturals des de l'inici del servei, coincidents amb la fase de transició a un proveïdor nou.
QNT030	15.3.3 del PPT. Es valorarà el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de reducció del temps de posada en marxa de llocs de treball operatius. Requeriment, màxim 2 hores després de produir-se la incidència.

Ha de dir

QNT004	1.4.2 del PPT. Es valorarà el percentatge d'agents oferts amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès
---------------	--

QNT007	2.9.6 del PPT. Es valorarà el termini en què el proveïdor presenti el procediment concret i adequat per agilitzar els terminis dels processos de selecció i formació en casos d'emergència. Termini màxim requerit: 7 dies laborables.
QNT010	2.10 del PPT. Es valorarà el temps d'implantació del sistema de gestió remota. Termini màxim: 30 dies naturals des de l'inici del servei.
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà el termini de la migració de dades. Termini màxim de migració: 30 dies naturals.
QNT012	6 del PPT. Es valorarà el percentatge adreçat a la innovació. Requeriment mínim: 2% del pressupost anual.
QNT027	14.3.2 del PPT. Es valorarà el termini d'implementació del sistema de BI. Termini màxim: 30 dies naturals des de l'inici del servei, coincidents amb la fase de transició a un proveïdor nou.
QNT030	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el temps de posada en marxa de llocs de treball operatius. Termini màxim 2 hores després de produir-se la incidència.

Signat a Barcelona,

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana