

Exp./Ref.: 38/2025

INFORME SOBRE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR EL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC INFORMÀTIC DE PRIMER NIVELL (HELP DESK) ALS USUARIS DE SIRUSA I DE CONSULTORIA EN TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIONS (TIC)

Es consideren contractes de serveis, tal com preveu l'article 17 de la LCSP, aquells l'objecte dels quals són prestacions de fer consistents en el desenvolupament d'una activitat o dirigides a l'obtenció d'un resultat diferent d'una obra o subministrament, inclosos aquells en què l'adjudicatari s'obligui a executar el servei de manera successiva i per un preu unitari.

Nom del procediment: Expedient de contractació del servei serveis de suport help desk i consultoria tic.

Procediment Obert Simplificat: En el procediment **OBERT SIMPLIFICAT** tot empresari interessat pot presentar una proposició, i queda exclosa tota la negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

Òrgan competent: Gerència

Normativa:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, en tot allò que no estigui derogat per la LCSP.
- Reial Decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desplega parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic.

Responsable del contracte: Medir Vilà, Responsable d'enginyeria de SIRUSA

Es trasllada la necessitat de contractació que es detalla a continuació:

1. OBJECTE

Objecte del contracte: El contracte té per objecte la prestació integrada dels serveis de suport tècnic informàtic de primer nivell (**help desk**) als usuaris de SIRUSA i de consultoria en tecnologies de la informació i comunicacions (TIC).

Les necessitats a satisfer són les descrites al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) que formen part de l'expedient.

CPV: 72600000-6 – Serveis de suport i consultoria informàtica

Divisió en lots:

☐ Si

☒ No

Justificació: La no divisió en lots del present contracte, que integra el servei de suport tècnic informàtic de primer nivell (help desk) per als usuaris de SIRUSA i la consultoria en tecnologies de la informació i comunicacions (TIC), es justifica atès que la naturalesa i objecte del contracte requereixen una execució global i coordinada, tant des del punt de vista tècnic com organitzatiu.

La integració funcional d'ambdós serveis (suport i consultoria) implica la necessitat de coordinar l'activitat dels professionals implicats, la compartició d'eines, protocols, mètodes de treball i informació, així com la possibilitat de respondre de manera ràpida i flexible davant d'incidències i necessitats tècniques emergents. La gestió unificada garanteix la continuïtat, eficiència, seguretat i qualitat dels serveis prestats, evitant duplicitats i fent possible una transmissió àgil de coneixement entre els diferents nivells tècnics.

La divisió en lots suposaria la coordinació d'una pluralitat d'empreses, la qual cosa, en aquest cas, dificultaria la correcta execució des d'un punt de vista tècnic en tant que podria implicar la implantació de sistemes i procediments descoordinats, la manca d'homogeneïtzació en la gestió d'incidències, la fragmentació de la informació i la multiplicació de canals de comunicació, amb el consegüent risc de duplicitats, ineficàcies i retrocessos en la qualitat del servei, la seguretat i la traçabilitat de les actuacions.

Aquesta decisió, doncs, respon a criteris tècnics i funcionals orientats a garantir la prestació d'un servei integral, eficient i de qualitat, ajustant-se als motius vàlids previstos a l'article 99.3 de la LCSP, pel que fa a l'excepcionalitat de la no divisió en lots quan la fragmentació de l'objecte dificulta o impedeix la correcta coordinació i execució de les prestacions objecte del contracte.

Es reserva el dret a participar en el procediment a centres Especials d'Ocupació d' iniciativa social o empresa d'inserció o altres organitzacions:

☐ Si

☒ No

2. NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Justificació de la necessitat i adequació de la contractació: La prestació dels serveis de suport informàtic i consultoria TIC és indispensable per al correcte funcionament de l'activitat de SIRUSA. Actualment, SIRUSA depèn d'un sistema d'informació complex que integra la gestió administrativa, operativa i de control de la planta. Les demandes de suport tècnic per part dels usuaris (resolució d'incidències, instal·lació de programari, atenció a problemes de maquinari, etc.) són constants i requereixen una atenció especialitzada i immediata. Així mateix, la ràpida evolució de les tecnologies obliga a una actualització i planificació contínua de millores en l'entorn TIC de SIRUSA. Per tot això, es justifica la necessitat d'un contracte específic que garanteixi tant el suport informàtic diari (help desk) com l'assessorament estratègic en matèria TIC, assegurant la qualitat, seguretat i continuïtat dels serveis informàtics de l'organització.

En els darrers anys, SIRUSA ha posat en marxa diverses iniciatives de transformació digital (implantació de nous sistemes de gestió, actualització de xarxes i servidors, millora de la ciberseguretat, etc.) que requereixen un seguiment tècnic especialitzat. La contractació d'un servei extern de consultoria TIC permet disposar de coneixements actualitzats i experiència en aquestes matèries, aportant solucions innovadores i garantint que les decisions tecnològiques estiguin alineades amb les millors pràctiques del sector. D'altra banda, un servei professional de help desk incrementa la satisfacció dels usuaris i l'eficiència global, ja que redueix els temps d'inactivitat per incidències i allibera al personal propi de SIRUSA de tasques de suport que no formen part del seu nucli d'activitat.

Justificació de la insuficiència de mitjans personals i materials: SIRUSA no disposa en la seva plantilla actual de personal amb la qualificació tècnica específica ni la dedicació necessària per assumir amb garanties les funcions de suport informàtic i consultoria TIC descrites. El volum i la complexitat de les tasques (atenció immediata a múltiples usuaris, administració de servidors i xarxes, actualització constant de programaris, etc.) excedeixen les capacitats del personal existent, que està principalment enfocat a les operacions industrials de la planta. A més, l'evolució tecnològica contínua requereix formació i especialització permanents que resulten inviables sense un equip dedicat. En conseqüència, cal recórrer a la contractació externa d'una empresa especialitzada que porti professionals qualificats, eines adequades i metodologia contrastada per a la prestació d'aquests serveis de manera eficient i actualitzada. Només mitjançant aquesta contractació es pot assegurar un nivell de servei òptim i un compliment adequat dels requisits tecnològics i de seguretat que SIRUSA ha d'observar en la seva activitat.

3. DADES ECONÒMIQUES

Pressupost base de licitació: 44.409,36 € sense IVA, més 9.325,97 € en concepte d'IVA, sumant un total de **53.735,33€**, d'acord amb el desglossament següent:

Aquest import s'ha determinat prenent com a referència els costos dels serveis en el mercat, considerant la participació d'un perfil sènior de consultoria i un perfil tècnic de suport de nivell intermig, així com les despeses associades de desplaçament, equipament i llicències de programari necessàries. A continuació es detallen els càlculs estimatius del preu de licitació:

Desglossament del pressupost base de licitació	
Costos directes	
Helpdesk - Cost anual	14.171,21 €
Consultoria - Cost anual	21.256,82 €
Servei assistència [€/hora] (Cost directe hora)	(75,63 €/h)
X 25h estimades	1.890,75 €
Total costos directes	37.318,78 €

Costos indirectes	
Servei helpdesk [€]	2.692,53 €
Servei consultoria [€]	4.038,80 €
Servei assistència [€/hora] (Cost indirecte hora) X 25h estimades	(14,37 €/h) 359,25 €
Total costos indirectes	7.090,58 €
Total de costos (directes + indirectes)	44.409,36€
IVA	9.325,97€
Total (IVA inclòs)	53.735,33€

Desglossament PBL per tipus de Servei	
Servei Helpdesk-Consultoria	
Costos directes	
Helpdesk - Cost anual	14.171,21 €
Consultoria - Cost anual	21.256,82 €
Total costos directes Servei Helpdesk-Consultoria	35.428,03 €
Costos indirectes	
Servei helpdesk [€]	2.692,53 €
Servei consultoria [€]	4.038,80 €
Total costos indirectes Servei Helpdesk-Consultoria	6.731,33 €
Servei HelpDesk-Consultoria sense incidències crítiques	42.159,36 €
Servei Incidències crítiques fora d'horari	
Costos directes	
Servei assistència [€/hora] (Cost directe hora) X 25h estimades	(75,63 €/h) 1.890,75 €
Costos indirectes	
Servei assistència [€/hora] (Cost indirecte hora) X 25h estimades	(14,37 €/h) 359,25 €
Total per incidències crítiques (25 hores)	2.250,00 €
Total de costos d'ambdós serveis (directes + indirectes)	44.409,36€
IVA	9.325,97€
Total (IVA inclòs)	53.735,33€

Nota: Les urgències i emergències de nivell Alt o Crític es consideraran facturables com incidències crítiques quan es donin fora de l'horari laboral normal de dilluns a divendres de 7:00 a 19:00h, amb independència de l'horari que el licitador ofereixi en el criteri de valoració 5. Aquestes situacions es consideren com a part del pressupost previst a l'apartat de "Incidències crítiques fora d'horari" així com disposen de la seva corresponent part en el Modificat del Contracte pel supòsit d'excés d'aquest tipus d'incidències).

Es facturaran de la següent forma:

- En el supòsit de una intervenció virtual es facturarà en fraccions de 30 min.
- En el supòsit de una intervenció in-situ es facturarà el temps màxim de desplaçament ofert en la proposta de l'adjudicatari pel tipus de prioritat i la intervenció en fraccions de 30 min.

Valor estimat del contracte (VEC): és de **97.700,59€** (IVA exclòs). Aquest és el resultat d'afegir, al pressupost base inicial, l'import corresponent a la possible pròrroga d'un any i una possible modificació del 20%.

Valor estimat del contracte	
Import estimat durada inicial	44.409,36 €
Import estimat pròrroga (+ 1 any)	44.409,36 €
Modificacions (20%)	8.881,87 €
Valor estimat del contracte	97.700,59 €

Revisió de preus:

☐ Si

☒ No

Existència de crèdit:

☒ Despesa plurianual

☐ Despesa anual

El servei es facturarà en les hores i les consultes efectivament efectuades en hores o fraccions d'hora. Els valors totals son una estimació del volum total del contracte. Cada final de mes es justificarà/ certificarà el treball efectivament realitzat.

4. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

Procediment:

☐ Obert

☐ Obert Simplificat sumari

☒ Obert Simplificat

El present contracte s'adjudicarà mitjançant procediment obert simplificat, de conformitat amb l'art. 159 LCSP, per tal de permetre l'accés a qualsevol empresari capacitat per a la presentació de proposicions.

El procediment no està subjecte a regulació harmonitzada per tractar-se d'un servei amb un valor estimat inferior a 221.000 €.

Durada del contracte: 1 any

Prorrogable:

☒ Si s'han previst una pròrroga d'1 any cadascuna

☐ No

Criteris de solvència per a la selecció dels licitadors: D'acord amb els articles 86 a 88 de la LCSP, s'exigeixen els següents nivells mínims de solvència econòmica, financera, tècnica i professional, els quals es consideren proporcionats a l'objecte del contracte i adequats per garantir la capacitat d'execució dels futurs adjudicataris.

Solvència econòmica i financera:

1. Criteri de selecció: Volum anual de negoci mínim.

Requisit d'admissió: El volum anual de negocis del licitador, referit a l'any de més volum dels tres últims exercicis disponibles, ha de ser almenys de **66.614,04 €** (import sense IVA).

Mitjà d'acreditació: Presentació dels comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil (o registre oficial que correspongui) referents als tres últims exercicis tancats. Alternativament, si el licitador és persona física o alguna de les anualitats no ha estat dipositada per tractar-se d'empresa de creació recent, podrà acreditar el seu volum de negoci mitjançant les declaracions trimestrals o anuals d'IVA (models 303 i 390) o altra documentació comptable legalitzada que reflecteixi el volum esmentat.

Justificació: D'acord amb l'article 87 de la LCSP, s'ha optat per demanar un volum de negoci mínim que considerem equilibrat: suficient per garantir la capacitat financera de l'empresa adjudicatària d'afrontar el contracte amb solvència, però no excessiu per no restringir la concurrència de petites i mitjanes empreses. L'import requerit (**66.614,04 €**) equival aproximadament a 1,5 vegades l'import anual del contracte, la qual cosa s'alinea amb la recomanació legal i tècnica per a aquest tipus de servei. Aquesta exigència assegura que el licitador disposa d'estructura financera i recursos per assumir els costos del servei sense posar en risc la seva viabilitat, especialment en un contracte on els costos de personal i infraestructura són significatius. Alhora, se li ha donat un enfocament flexible per permetre que empreses de recent creació puguin acreditar la seva solvència per altres mitjans vàlids.

Solvència tècnica i/o professional:

Criteri de selecció: Experiència en la realització de **un (1)** servei de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte durant, almenys, els últims **3 anys**.

Requisit d'admissió: El licitador haurà d'acreditar haver executat serveis de suport informàtic i/o consultoria TIC similars, amb un import anual acumulat igual o superior al **70%** de l'import anual del present contracte en l'any de major execució dels últims tres. És a dir, s'haurà d'haver prestat, com a mínim, un servei de característiques comparables amb un volum anual igual o superior a **31.086,55 €** (IVA exclòs) dins el trienni de referència.

Mitjà d'acreditació: Relació dels principals serveis o treballs realitzats en els últims tres anys que siguin iguals o similars als que constitueixen l'objecte del contracte. En aquesta relació s'indicarà, per a cada servei:

- La descripció de les prestacions (tipus de serveis TIC prestats: helpdesk, administració de sistemes, consultoria, etc.).
- L'import anual o pressupost del servei i les dates (inici i fi de l'execució).
- El destinatari del servei, especificant si es tracta d'una entitat del sector públic o d'un client privat.

Aquesta relació haurà d'anar acompanyada dels següents documents de justificació de la bona execució:

- **Si el destinatari és una entitat del sector públic:** certificat expedit per l'ens públic corresponent que acrediti la veracitat de les dades presentades (objecte, import, dates) i que el servei es va executar satisfactòriament.
- **Si el destinatari és un client privat:** certificat o informe emès per l'empresa client en els mateixos termes.

Justificació: S'ha triat aquest criteri de solvència tècnica per assegurar que l'adjudicatari tingui una experiència contrastada en serveis comparables al que ens ocupa. El fet d'exigir certificats de bona execució emesos pels clients anteriors proporciona una garantia addicional sobre la qualitat dels treballs realitzats, la qual no s'obtingria només amb una declaració autònoma del licitador. S'ha descartat recórrer a altres criteris de solvència tècnica previstos a l'article 90.1 de la LCSP perquè, en el cas present, o bé es superposen amb requisits de capacitació per a contractar (p.ex., titulacions acadèmiques o personal tècnic mínim, que s'estableixen com a condició en l'apartat següent), o bé no afegeixen valor rellevant a l'hora de demostrar la capacitat per executar correctament el contracte (p.ex., disposar d'una determinada infraestructura o equipament, atès que per la naturalesa del servei la major part dels recursos necessaris són de caràcter humà). Es considera, doncs, que l'experiència prèvia en serveis similars, avalada documentalment, és el **criteri més objectiu i pertinent** per mesurar la solvència tècnica en aquesta licitació.

Adscripció de mitjans a l'execució del contracte:

- ☒ Si
☐ No

Atès que la qualitat del servei depèn directament de l'equip de professionals que l'executi, els licitadors hauran de comprometre en la seva oferta la dedicació d'un equip humà mínim amb les qualificacions i experiència següents, que quedarà adscrit **de forma obligatòria** a l'execució del contracte (art. 64.2 LCSP):

- **Consultor/a TIC sènior** – Titulació universitària de grau o superior en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació (Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o equivalent), amb un mínim de **5 anys d'experiència professional** en projectes de consultoria, implantació o gestió de sistemes TIC. Aquest/a professional actuarà com a coordinador/a del servei i responsable de la planificació i supervisió de les tasques tant de consultoria com de suport diari.
- **Tècnic/a de suport informàtic** – Formació professional de grau superior en Informàtica (Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa, Desenvolupament d'Aplicacions, o similar) i almenys **3 anys d'experiència** en tasques de suport **help desk** i administració de sistemes. Serà el/la professional encarregat/da principalment de l'atenció dels usuaris i de les tasques de manteniment ordinari (resolució d'incidències, configuració d'equips, etc.), sota la coordinació del consultor/a sènior.

Aquests dos perfils constitueixen l'equip mínim que l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al contracte, amb una dedicació conjunta suficient per complir els nivells de servei exigits al PPTP. La no incorporació efectiva d'aquests professionals, o la seva substitució per d'altres que no tinguin qualificacions iguals o superiors, podrà ser causa de resolució contractual per incompliment, de conformitat amb l'article 211.f) de la LCSP.

L'experiència i la titulació de l'equip tècnic mínim requerit s'acreditarà mitjançant:

- Currículums vitae detallats de cadascun dels integrants proposats de l'equip, on es concreti clarament la formació, les titulacions, l'experiència professional (amb indicació de períodes, llocs de treball i funcions exercides) i les certificacions tècniques o mèrits addicionals que es posin a disposició per a l'execució del contracte.
- I còpies en format PDF o similar dels títols referenciats al Currículum.

Criteris de valoració (fins a 100 punts):

A continuació es detallen els **criteris de valoració** de les ofertes, amb una puntuació màxima global de **100 punts**:

CRITERI DE VALORACIÓ	TIPUS DE CRITERI	PUNTUACIÓ
1A. Preu anual del servei [€]	Criteris objectius.	Fins a 40 punts
1B. Preu hora resolució d'incidències crítiques [€/hora]	Criteris objectius.	Fins a 10 punts
2. Qualitat del servei de Help Desk	Criteris objectius.	Fins a 5 punts
3. Qualitat del servei de Consultoria TIC	Criteris objectius.	Fins a 5 punts
4. Temps de resposta in-situ	Criteris objectius.	Fins a 15 punts
5. Horaris de servei (urgències crítiques)	Criteris objectius.	Fins a 15 punts
6. Temps de resposta en virtual	Criteris objectius.	Fins a 10 punts
Total puntuació		100 punts

1. **Preu (fins a 50 punts):** Es valorarà l'oferta econòmica del licitador mitjançant una fórmula de proporcionalitat inversa. Es concediran 50 punts a l'oferta amb el preu **més baix** i la resta d'ofertes rebran una puntuació inferior de forma proporcional al seu preu. En concret, la puntuació POi de cada oferta es calcularà d'acord amb l'exposat a continuació. Tenint en compte que es considerarà Servei aquell que no contempla les incidències crítiques, i que com consta al desglossament és parteix d'una base de **42.159,36€**; i les Incidències Crítiques segons consta al desglossament a raó d'un preu hora de **90,00€** :

A. Preu anual del Servei (40 punts)

La puntuació econòmica es determinarà mitjançant la següent fórmula de proporcionalitat inversa:

$$PO_i = MaxP \times \frac{(S - O_i)}{(S - CB)}$$

On:

- **POi:** puntuació de l'oferta valorada.
- **MaxP:** 40 punts.
- **S:** valor de referència del *Servei*: 42.159,36 €.
- **Oi:** oferta a valorar (€).
- **CB:** mitjana aritmètica de les ofertes presentades $\times 0,9$.

L'oferta amb el preu més baix obtindrà la puntuació màxima. En cas d'un únic licitador, s'atorgaran **40 punts directes**.

B. Preu hora resolució d'incidències crítiques (10 punts)

La puntuació econòmica es determinarà mitjançant la següent fórmula de proporcionalitat inversa:

$$PO_i = MaxP \times \frac{(Ic - O_i)}{(Ic - CB)}$$

On:

- **PO_i**: puntuació de l'oferta valorada.
- **MaxP**: 10 punts.
- **Ic**: Valor de referència de les *Incidències crítiques* 90 €/h.
- **O_i**: oferta a valorar (€).
- **CB**: mitjana aritmètica de les ofertes presentades × 0,9.

L'oferta amb el preu més baix obtindrà la puntuació màxima. En cas d'un únic licitador, s'atorgaran **10 punts directes**.

2. Assignació de més personal al servei de Help Desk (nivell 1) — fins a 5 punts

Es valorarà el nombre i experiència dels tècnics de suport informàtic assignats al servei per sobre dels mínims exigits per la prestació del servei.

Nombre de tècnics (≥3 anys d'experiència)	Puntuació
1 tècnic	1 punt
2 tècnics	2 punts
3–5 tècnics	4 punts
6 o més tècnics	5 punts

Justificació: permet valorar la capacitat operativa i la rapidesa de resposta del servei de primer nivell (Help Desk), garantint atenció immediata, escalat correcte i resolució eficient de les incidències habituals.

Mitjà d'acreditació: llistat signat de tècnics adscrits i anys d'experiència (Annex corresponent), així com còpia dels Currículum vitae dels professionals. En cas d'absència d'aquesta documentació només es puntuaran els tècnics dels que es disposi la documentació.

3. Assignació de més personal al servei de Consultoria TIC (nivell 2) — fins a 5 punts

Es valorarà l'experiència i disponibilitat dels consultors TIC sènior responsables del suport de segon nivell i de la planificació estratègica, per sobre dels mínims exigits per la prestació del servei.

Nombre de consultors (≥5 anys d'experiència)	Puntuació
1 consultor	1 punt
2 consultors	3 punts
3 o més consultors	5 punts

Justificació: aquest criteri valora la solidesa tècnica del servei de segon nivell, especialment en incidències crítiques, seguretat, virtualització i diagnosi d'infraestructures.

Mitjà d'acreditació: llistat signat de consultors i anys d'experiència (Annex corresponent) , així com còpia dels Currículum vitae dels professionals. En cas d'absència d'aquesta documentació només es puntuaran els tècnics dels que es disposi la documentació.

4. Temps de resposta in-situ (fins a 15 punts)

Es valorarà el **temps compromès d'arribada presencial** per a la resolució d'incidències que requereixin actuació física a la planta.

Nivell de prioritat	Excel·lent	Molt bona	Bona	Mínima
Crítica (fins a 10 punts)	≤ 30 min (10 pts)	≤ 60 min (5 pts)	≤ 90 min (3 pt)	≤ 120 min (0 pts)
Alta (fins a 5 punts)	≤ 60 min (5 pts)	≤ 2 h (3 pts)	≤ 3 h (1 pt)	≤ 4 h (0 pts)

En el supòsit de proposar temps de resposta superiors als establerts al apartat 7.3.2 dels PPTP les propostes no seran admeses.

Justificació: mesura la capacitat de resposta **in-situ** davant incidències amb afectació directa a l'operació de la planta o a la transmissió de dades ambientals. Es valoren especialment els compromisos d'intervenció ≤ 2 h, considerats crítics per garantir la continuïtat de servei.

Mitjà d'acreditació: Annex 7 del PCAP signat amb temps de resposta compromesos, sent que el licitador es compromet a disposar del personal dintre del marge de temps indicat.

5. Horaris de servei i cobertura d'emergències (fins a 15 punts)

Es valorarà la **disponibilitat horària real del servei** en la gestió d'**urgències crítiques** o fora d'horari laboral.

Horari de servei compromès	Puntuació
Dilluns a divendres (7:00–19:00)	0 punts
Dilluns a dissabte (7:00–19:00)	5 punts
Dilluns a diumenge (7:00–19:00)	10 punts
Servei 24 h / 7 dies	15 punts

Justificació: aquest criteri premia la disponibilitat permanent i la capacitat d'intervenció davant incidències que afectin la **operació, la ciberseguretat o la comunicació de dades ambientals**. El servei 24/7 assegura una atenció immediata en qualsevol moment, aspecte fonamental per al correcte funcionament de la PVE.

Mitjà d'acreditació: Annex 7 del PCAP signat amb el temps de servei compromès i en que el licitador es compromet a disposar del servei.

6. Temps de resposta virtual (fins a 10 punts)

Es valorarà la rapidesa de resposta en **atenció remota** per part dels tècnics de primer i segon nivell.

	Excel·lent	Molt Bona	Bona	Mínima
Crítica (fins a 4 pts)	≤ 10 min (4 pts)	≤ 15 min (3 pts)	≤ 20 min (1 pts)	≤ 30 min (0 pts)
Alta (fins a 3 pts)	≤ 30 min (3 pts)	≤ 1 h (2 pts)	≤ 1,5 h (1 pts)	≤ 2 h (0 pts)
Normal (fins a 2 pts)	≤ 1 h (2 pts)	≤ 2 h (1 pt)	≤ 3 h (0,5 pt)	≤ 4 h (0 pts)
Baixa (fins a 1 pt)	≤ 2 h (1 pt)	≤ 4 h (0,5 pt)	≤ 6 h (0,25 pt)	≤ 8 h (0 pts)

En el supòsit de proposar temps de resposta superiors als establerts al apartat 7.3.1 dels PPTP les propostes no seran admeses.

Justificació: aquest criteri mesura la capacitat del licitador per garantir atenció remota immediata, especialment davant incidències amb impacte en els sistemes operatius de la planta o en la comunicació de dades regulades.

Mitjà d'acreditació: taula SLA signada amb temps de resposta compromesos per prioritat i horari del servei.

Subcontractació:

☐ No

☒ Si

Justificació: No es contempla la possibilitat de subcontractar la prestació principal del servei objecte del contracte. Donada la naturalesa estratègica del suport informàtic i la confidencialitat associada a l'accés als sistemes de SIRUSA, l'òrgan de contractació exigeix que l'execució recaigui directament en l'empresa adjudicatària i el seu personal adscrit. La subcontractació es preveu pels supòsits derivats de les activitats exposades en les possibles modificacions del contracte. En virtut de l'article 215.2 LCSP, si el licitador preveïés subcontractar alguna part accessòria o complementària, haurà de sol·licitar autorització prèvia i aquesta només s'atorgarà en casos excepcionals degudament justificats, assegurant en tot moment el respecte als límits legals i la responsabilitat íntegra de l'adjudicatari sobre el conjunt del contracte.

Modificació del contracte:

☐ No

☒ Si, es contempla un 20% de modificació en els següents casos:

- **Avaries i incidències imprevistes**

Quan es produeixin avaries o incidències greus que, per la seva naturalesa, magnitud o complexitat, excedeixin manifestament l'abast del servei ordinari de suport i manteniment. Aquesta previsió està destinada a cobrir treballs que no es poden resoldre amb els procediments correctius habituals, com ara:

- Recuperació de sistemes després d'un desastre (per exemple, incendi, inundació, fallada elèctrica major que afecti la infraestructura).
- Treballs de restauració a gran escala derivats d'un ciberatac sever (com ara *ransomware*) o una fallada sistèmica no continguda pels mecanismes de protecció ordinaris.
- Projectes de reparació o reconstrucció d'infraestructures completes que no es puguin resoldre amb els procediments de restauració estàndard i que requereixin una dedicació intensiva de recursos no planificats.
- L'execució d'un projecte concret de millora de la infraestructura TIC.

La modificació cobriria les hores de tècnics especialistes, l'adquisició de components de substitució urgent o la contractació de serveis de tercers que siguin indispensables per restablir l'operativa.

- **Mesures de ciberseguretat extraordinàries**

Si cal realitzar proves de penetració (pentesting), auditories externes, avaluacions forenses o implantació de controls addicionals exigits pel Responsable del Contracte per reforçar la protecció dels sistemes.

- **Per esgotament de l'atenció de les incidències crítiques fora d'horari**

En cas que es requereixi ampliació del servei a hores o guàrdies 24/7 per atendre incidències crítiques amb impacte immediat en l'operativa de SIRUSA.

- **Desenvolupament o integració d'aplicacions a mida**

Quan sigui necessari crear connectors, scripts o microserveis específics per integrar els sistemes de SIRUSA amb noves plataformes o serveis externs no previstos inicialment.

En cas de requerir una modificació/ampliació del contracte, l'adjudicatari presentarà una oferta amb preu de mercat, SIRUSA es reserva el dret de demanar i comparar aquesta oferta amb el mercat i decidir la subcontractació amb un tercer possible proveïdor.

Condicions especials d'execució del contracte: D'acord amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen diverses condicions especials d'execució de caràcter social i mediambiental, les quals seran d'obligat compliment per a l'empresa adjudicatària. Aquestes condicions s'han formulat respectant els principis de proporcionalitat i connexió amb l'objecte del contracte, i pretenen promoure objectius socials i ambientals durant la vigència de la prestació. A continuació s'indiquen les condicions i la seva finalitat, així com la documentació que SIRUSA podrà requerir per verificar-ne el compliment:

Condicció especial d'execució	Finalitat	Documentació acreditativa (a requeriment de SIRUSA)
Garantir el pagament puntual i íntegre dels salaris del personal adscrit al contracte, així com el respecte de les condicions laborals i de Seguretat Social vigents.	Assegurar la protecció dels drets laborals dels treballadors que presten el servei, evitant situacions d'explotació, morositat en els pagaments o incompliment de normes laborals.	- Còpia dels butlletins de cotització a la Seguretat Social (RLC i RNT) dels treballadors adscrits. - Certificat de l'empresa adjudicatària conforme es troba al corrent de pagament de les nòmines al personal del contracte. - Certificats d'estar al corrent de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social (a presentar periòdicament).
Garantir la igualtat retributiva i de tracte entre homes i dones pel que fa al personal assignat al contracte, en compliment de la Llei d'Igualtat.	Eliminar qualsevol discriminació salarial per raó de gènere i afavorir la igualtat efectiva entre dones i homes en l'entorn laboral de l'empresa contractista.	- Declaració responsable de l'empresa conforme aplica la igualtat retributiva entre els seus treballadors. - En cas de tenir 50 o més treballadors, acreditació de disposar d'un Pla d'Igualtat registrat. - Qualsevol altra evidència que pugui sol·licitar-se si hi ha indicis de desigualtat (p. ex., taules salarials anonimitzades per categories).
Aplicar mesures de gestió ambiental responsable en l'execució del servei. En particular: minimitzar els residus electrònics i gestionar adequadament els	Contribuir a la sostenibilitat ambiental en el marc del contracte, reduint l'impacte ecològic de l'activitat de	- Declaració anual de mesures ambientals implementades en el servei (p. ex., memòria de gestió de residus

components informàtics fora d'ús (lliurant-los a gestors autoritzats), reduir el consum energètic innecessari i afavorir l'ús eficient dels recursos (p. ex., fomentant la feina remota per reduir desplaçaments innecessaris).	suport informàtic i complint amb les normes de gestió de residus i reciclatge d'aparells electrònics.	electrònics, indicant volum i destí). - Registre o certificats de lliurament de materials informàtics a punts de reciclatge autoritzats. - En general, documentació que SIRUSA pugui requerir per verificar el compliment d'aquestes pràctiques (p. ex., certificat ISO 14001 de l'empresa, si en disposa, encara que no és obligatori).
---	---	--

A més, les empreses licitadores i, posteriorment, l'empresa contractista hauran d'adequar la seva actuació als **principis ètics i regles de conducta** establerts en el **Codi Ètic de Proveïdors de SIRUSA** i en la normativa vigent de contractació pública. En particular, assumiran el compromís de no dur a terme accions que puguin suposar pràctiques corruptes, frau o conflicte d'interès en el desenvolupament del contracte. El compliment d'aquests principis ètics serà objecte de seguiment per part de SIRUSA durant l'execució, i el seu incompliment podrà donar lloc a la resolució contractual, d'acord amb allò previst als articles 211.1.f) i i) i 212 de la LCSP.

Documentació a adjuntar a l'expedient:

☒ **Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP)**

A Tarragona, amb la data de la signatura electrònica.

Medir Vilà

Responsable d'enginyeria de SIRUSA

Annex 1

1. CRITERIS ECONÒMICS (Fins a 50 punts)

Criteri	Base de referència	Oferta Licitador (€)
1A. Preu anual del servei	42.159,36 €	
1B. Preu hora incidències crítiques	90,00 €/h	

2. ASSIGNACIÓ DE MÉS PERSONAL AL SERVEI HELP DESK (NIVELL 1) – Fins a 5 punts

S'avalua el nombre de tècnics amb experiència ≥ 3 anys que superin el mínim exigít.

Identificació Tècnics (Nom/Ref)	4 últimes xifres DNI	Anys experiència	Compleix ≥ 3 anys? (SÍ/NO)
Tècnic 1			
Tècnic 2			
Tècnic 3			
Tècnic 4			
Tècnic 5			
TOTAL TÈCNICS QUE COMPLEIXEN			

3. ASSIGNACIÓ DE MÉS PERSONAL SERVEI DE CONSULTORIA TIC (NIVELL 2) — Fins a 5 punts

S'avalua el nombre de consultors amb experiència ≥ 5 anys que superin el mínim exigít.

Identificació Consultors (Nom/Ref)	4 últimes xifres DNI	Anys experiència	Compleix ≥ 5 anys? (SÍ/NO)
Consultor 1			
Consultor 2			
Consultor 3			
TOTAL CONSULTORS QUE COMPLEIXEN			

4. MILLORES EN ELS TEMPS DE RESPOSTA IN-SITU (Fins a 15 punts)

Nivell de prioritat	Temps compromès (min/h)
Crítica (Fins a 10 pts)	
Alta (Fins a 5 pts)	

5. HORARIS DE SERVEI I COBERTURA D'EMERGÈNCIES (Fins a 15 punts)

Horari compromès	Marcar opció
Dilluns a divendres (7:00-19:00)	☐
Dilluns a dissabte (7:00-19:00)	☐
Dilluns a diumenge (7:00-19:00)	☐
Servei 24 h / 7 dies	☐

6. MILLORES EN ELS TEMPS DE RESPOSTA VIRTUAL (Fins a 10 punts)

Nivell de prioritat	Temps compromès
Crítica (Fins a 4 pts)	
Alta (Fins a 3 pts)	
Normal (Fins a 2 pts)	