



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **INFORME JUSTIFICATIU PER AL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS ASSOCIATS DE LES LLICÈNCIES NECESSÀRIES PER AMPLIAR EN 10 AGENTS LA CENTRALETA DE TELEFONIA DEL CENTRE D'ATENCIÓ DE I GESTIÓ DE LES TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA**

### **1. Dades que identifiquen l'expedient**

- 1.1. L'objecte del contracte és el subministrament de les llicències necessàries per equipar 10 posicions de gestors 112 amb agent de telefonia AVAYA i el manteniment de nivell 3 o fabricant per al període comprès entre l'1 de gener de 2026 o la data d'adjudicació del contracte fins el 31 de desembre de 2028.
- 1.2. Codi CPV: 48218000-9 Paquets de programes de gestió de llicències
- 1.3. Partida pressupostària: D/6800002/225/0000

### **2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans**

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència que es produeixen al territori, permetent que la ciutadania pugui sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvaments, seguretat ciutadana, protecció civil i altres, davant de qualsevol situació d'emergència.

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Reus i a Gran Via (L'Hospitalet de Llobregat), on recentment s'ha traslladat des del centre de Zona Franca. Cada centre està equipat per assumir el 100% del volum de trucades en qualsevol moment, garantint així la continuïtat del servei.

Inicialment, el nou centre de Gran Via es va dotar amb les llicències necessàries per a 60 posicions d'operadors. No obstant això, davant la possibilitat d'increments puntuals i significatius en el volum de trucades —ja sigui per episodis d'emergència col·lectiva, fenòmens meteorològics adversos, grans esdeveniments (com la nit de Sant Joan) o altres situacions imprevistes—, i atès que l'espai físic del centre permet allotjar més operadors, es considera necessari incrementar la capacitat fins a 70 posicions.

Per assolir aquest objectiu, cal l'adquisició de 10 noves llicències d'agent Avaya, que permetran:





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- Augmentar la capacitat operativa del centre, ampliant la cobertura fins a 70 operadors simultanis.
- Garantir la qualitat i continuïtat del servei en situacions de forta demanda.
- Evitar la saturació del sistema actual, reduint el risc de col·lapse i assegurant temps de resposta òptims.
- Mantenir l'escalabilitat i flexibilitat de la plataforma Avaya, que permet aquest tipus d'ampliacions.

A més de subministrar les noves llicències i garantir-ne el manteniment de nivell 3 durant un període de 32 mesos, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar la instal·lació, configuració i posada en marxa de les 10 llicències addicionals d'agent AVAYA a l'entorn de producció.

L'adquisició de les 10 llicències d'agent Avaya representa una mesura imprescindible per garantir la capacitat, fiabilitat i qualitat del servei d'atenció d'emergències que presta el CAT112 a la ciutadania de Catalunya.

### **3. Característiques principals de la contractació**

L'ampliació de 10 llicències d'agent Avaya té com a finalitat reforçar la capacitat operativa del CAT112 i donar cobertura a l'increment de trucades que es produeixen en grans episodis, emergències o esdeveniments amb alta demanda, com la revetlla de Sant Joan.

La contractació inclou el subministrament de les llicències, el manteniment de nivell 3 o garantia de fabricant fins a la finalització del contracte vigent i la seva instal·lació, configuració i posada en marxa a la centraleta de producció.

### **4. Termini del contracte**

Durada del contracte: 32 mesos

Termini del contracte: De l'1 de maig de 2026 fins al 31 de desembre de 2028

Pròrroga/pròrrogues: NO

Modificacions: NO

### **5. Divisió en lots o Justificació de la no divisió en lots**

El manteniment és un únic servei i per tant no aplica la seva contractació en lots.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 6. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: justificació del seu càlcul

Valor estimat del contracte (VEC)	euros
Pressupost licitació	22.500,00 €
Pròrrogues	0,00 €
Modificacions del contracte	0,00 €
<b>Total VEC:</b>	<b>22.500,00 €</b>
<b>IVA:</b>	<b>4.725,00 €</b>
<b>TOTAL IVA inclòs:</b>	<b>27.225,00 €</b>

Per al càlcul del pressupost s'ha fet una consulta a l'actual proveïdor i mantenidor de la centraleta, Telefónica, que ha valorat el subministrament de 10 llicències d'agent Avaya i el corresponent manteniment de nivell 3 o garantia de fabricant per un període de 32 mesos en 22.500 € (sense IVA).

Per tant, es proposa un pressupost base de 22.406,36 €, més l'IVA corresponent.

Pressupost base de licitació				
	Anys	Subministrament	Serveis	Total
Costos directes	2026	9.800 €	1.750 €	11.550 €
	2027	0 €	2.100 €	2.100 €
	2028	0 €	2.100 €	2.100 €
Costos indirectes	2026	2.800 €	500 €	3.300 €
	2027	0 €	600 €	600 €
	2028	0 €	600 €	600 €
Altres despeses	2026	0 €	0 €	0 €
	2027	0 €	0 €	0 €
	2028	0 €	0 €	0 €
Benefici industrial	2026	1.400 €	250 €	1.650 €
	2027	0 €	300 €	300 €
	2028	0 €	300 €	300 €
<b>Total pressupost base de licitació:</b>		<b>14.000 €</b>	<b>8.500 €</b>	<b>22.500 €</b>
IVA		2.940 €	1.785 €	4.725 €
<b>Import total (IVA inclòs):</b>		<b>16.940 €</b>	<b>10.285 €</b>	<b>27.225 €</b>



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Per a la determinació del pressupost màxim de licitació, s'ha considerat un preu en funció de la suma dels costos globals estimats.

- els costos directes, els qual inclouen costos salarials, de seguretat social, formació, prevenció de riscos laborals i materials del producte entre altres.
- els costos indirectes que puguin sorgir i altres despeses eventuais
- el benefici industrial (10%)

## **7. Justificació de la solvència tècnica o professional o econòmica i financera exigida**

L'adjudicatari no haurà d'acreditar el compliment dels requisits de solvència a no ser que li sigui requerit per l'òrgan de contractació, la informació demanada sobre la solvència ho és únicament a efectes informatius.

### **7.1. Solvència econòmica i financera**

#### **Volum anual de negocis**

Volum anual de negocis de l'empresa o en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, en relació al millor exercici dins dels tres darrers anys disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats empresarials, per un import igual o superior a 33.500 €.

Per acreditar-ho l'empresa haurà de presentar els comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari està inscrit en aquell registre i, en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en el qual ha d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Civil.

#### **Assegurança d'indemnització per riscos professionals**

Assegurança d'indemnització per riscos professionals vigent fins a la fi del termini de presentació d'ofertes, per un import de 100.000,00 €, amb l'aportació, a més, del compromís de la seva renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte.

La forma d'acreditació d'acord amb l'article 150.2 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic serà mitjançant la presentació d'un certificat expedit per l'assegurador,



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

en què constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança, i mitjançant el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent.

## 7.2. Solvència tècnica

L'empresa haurà de:

- Haver executat en els darrers tres anys com a mínim dos serveis d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte. S'entendran com a serveis de similar naturalesa el subministrament, instal·lació, configuració i posada en marxa de llicenciament o manteniment de centraletes Avaya.

Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant la presentació de certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si manca aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació. Els certificats inclouran la descripció del servei, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.

## 8. Justificació del procediment

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació, i atès que es compleixen els requisits establerts en l'art. 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, quant a valor estimat i criteris d'adjudicació, es considera adient tramitar la licitació mitjançant procediment **obert simplificat abreujat**.

## 9. Criteris d'adjudicació

Els criteris de valoració: 100 punts valorables automàticament

### a) Criteri econòmic (100 punts):

Els licitadors oferiran un preu global per a la prestació del servei de manteniment, el qual no podrà superar el preu màxim de licitació, en la forma que s'estableixi en aquests plecs.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent:



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

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

$P_v$  = Puntuació de l'oferta a  
Valorar

$P$  = Punts criteri econòmic

$O_m$  = Oferta Millor

$O_v$  = Oferta a Valorar

$IL$  = Import de Licitació

Per garantir l'adjudicació a la millor proposta es requereix que les ofertes enviades per les empreses licitadores siguin complertes, detallades, clares i concises.

Per acreditar el compliment del Plec de prescripcions tècniques, incorporant la documentació descrita al mateix, per tal de poder verificar el compliment dels requisits mínims establerts. L'incompliment de qualsevol dels requeriments demanats en el plec i el PPT suposa la desqualificació de la proposta sent causa d'exclusió ja que no es compliria amb els requisits mínims del servei, sempre que sigui un incompliment exprés, clar i palmari de les clàusules, de manera que no hi hagi cap dubte que l'oferta es incongruent, sens perjudici dels aclariments que s'escaiguin i que no comportin una alteració de l'oferta

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos es durà a terme d'acord amb el procediment establert a l'article 149 de la LCSP. A tals efectes, l'òrgan de contractació considerarà que es tracta d'una oferta anormalment baixa si, previ anàlisi corresponent, identifica que concorren els paràmetres objectius següents:

- Quan una oferta sigui inferior al 20% de la mitjana de les ofertes presentades, i d'acord amb el que s'estableix a l'article 152 TRLCSP, s'apreciarà, en el seu cas, que aquesta proposició no pot ser complida com a conseqüència de la inclusió de valors anormals o desproporcionats.

En aquest supòsit, es demanarà a l'empresa afectada un informe justificatiu de la viabilitat de la seva oferta, que haurà de ser lliurat en el termini màxim de tres dies hàbils des de la notificació.

Si l'oferta de l'empresa licitadora que ha obtingut la millor puntuació és la que incorre en presumpta anormalitat, és farà el requeriment de justificació de que l'oferta no incorre en una presumpta anormalitat.

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, els criteris de desempat seran els següents:





Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- Percentatge més alt de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cada una de les empreses, prioritzant en cas d'igualtat, de treballadors fixos amb discapacitat o el major nombre de persones treballadores en situació de risc d'exclusió social, per sobre del mínim legal.
- Sorteig, en cas de que l'aplicació dels criteris anterior no hagi comportat desempat

## 10. Condicions especials d'execució

- a) 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 territorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
- b) Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària establirà 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 escolars, teletreball, suport econòmic per a sufragar despeses d'escoles infantils o centres d'atenció a persones dependents, etc.
- c) L'empresa adjudicatària organitzarà formació professional en el lloc de treball que millori l'ocupació i l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte i les seves capacitats i qualificació.
- d) L'empresa adjudicatària està obligada a afavorir l'estabilitat d'ocupació, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la integració social dels col·lectius més desfavorits, i ha de disposar de mitjans propis per al desenvolupament de la prestació objecte del contracte.
- e) Compliment de la normativa de protecció de dades personals, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 i la resta de normativa aplicable. Aquesta obligació inclou l'adopció de mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades tractades durant l'execució del contracte.

## 11. Altres obligacions del contractista

Hauran de disposar de la certificació Avaya Sapphire, Diamond o Emerald, per tal de tenir la garantia que qui desenvolupi el manteniment sigui un partner autoritzat pel propi fabricant.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 12. Penalitzacions

Es podran imposar les següents penalitzacions quan concorrin els supòsits que es relacionen a continuació:

El termini màxim per subministrar i instal·lar les llicències serà de 2 mesos a partir de la data d'adjudicació del contracte. Per cada setmana de demora es penalitzarà amb un 1% del import total del contracte.

Per incompliment de les condicions especials de l'execució del contracte s'executarà una penalització del 1 % de l'import ordinari mensual per a cada incompliment.

## 13. Facturació

Es facturarà el 100 % de l'import un cop realitzada la instal·lació de les llicències.

La facturació serà a mes vençut una vegada certificada la correcta execució del contracte

**D'acord amb allò que s'ha exposat,**

### **PROPOSO**

Que s'iniciï la contractació administrativa per al subministrament i manteniment de nivell 3 de les llicències necessàries per ampliar en 10 agents el sistema de telefonia del Gran Via del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112 Catalunya a càrrec dels pressupost de l'any 2026, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de plecs de prescripcions tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora.

*Signat electrònicament*

Jordi González Freginé

Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació

