



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

INFORME JUSTIFICATIU DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELLS 1 I 2 DE SISTEMES DE LA PLATAFORMA DE SERVIDORS I DEL SERVEI DE MANTENIMENT EN CIBERSEGURETAT DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA.

Expedient: 112-2026-20

1.- Justificació de la necessitat de contractar i descripció de l'objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del servei de manteniment de nivells 1 o primera atenció i nivell 2 o atenció especialitzada i l'escalat i coordinació amb el manteniment del nivell 3 o manteniment del fabricant (fora de l'abast d'aquest servei) dels sistemes TIC del CAT112 així com tot el servei de manteniment i assessorament en Ciberseguretat dels sistemes TIC del CAT112, per al període comprès entre el 01 de juliol de 2026 o data d'adjudicació del servei i el 31 de desembre de 2027, ambdós inclosos, amb possibilitat de pròrroga de durada màxima de 2 anys. S'inclouen en el servei les tasques administratives, organitzatives i de gestió necessàries per la correcta execució de les feines.

La finalitat del servei és:

- Maximitzar la disponibilitat de les aplicacions informàtiques de gestió d'emergències, el sistema de telefonia, el sistema d'explotació de dades i d'altres sistemes auxiliars, minimitzant el temps de resolució d'incidències i realitzant tasques preventives que minorin l'aparició d'aquestes.
- Tenir la màxima traçabilitat davant l'escalat d'incidències que permeti seguir la resolució de les mateixes i per tant poder gestionar més eficientment l'impacte en els processos del servei del CAT112.
- Disposar d'uns sistemes tecnològics en un funcionament òptim tant pel que fa a la utilització de recursos, la usabilitat i la seguretat informàtica. Per això el servei de manteniment especialitzat haurà de proposar de manera proactiva els canvis en el funcionament i configuracions, les actualitzacions a aplicar i, en general totes les actuacions necessàries per tal d'optimitzar el funcionament del sistema.
- Disposar d'un manteniment de Ciberseguretat que garanteixi la seguretat, disponibilitat i integritat dels sistemes d'informació i la xarxa de l'organització, així com l'adequació a estàndards i bones pràctiques reconegudes com l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), la norma ISO/IEC 27001 i les recomanacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya o equivalents a nivell estatal i europeu.
- Actuar de forma proactiva amb la detecció de vulnerabilitats, resposta a incidents, monitorització contínua, realització d'anàlisis i auditories tècniques, realització d'informes i plans d'acció, implantació de mesures, tot el seguiment associat, etc.
- Garantir el manteniment, la seguretat i el bon estat dels sistemes tecnològics essencials del CAT112 de manera contínua el que fa que la seva contractació hagi de ser necessàriament recurrent.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Codi CPV: 72000000-5 Serveis IT: consultoria, desenvolupament de software, internet i suport.

Partida pressupostària: D/212000100/2250

Durada del contracte: 3 anys

Termini del contracte: 1 juliol 2026 al 31 de desembre de 2027

El termini del contracte s'inicia l'1 de juliol de 2026 o des de la data de signatura del contracte si aquesta és posterior.

Pròrroga: si, la pròrroga serà acordada per l'òrgan de contractació i podrà efectuar-se per períodes mínims de 2 mesos i màxims de 12 mesos, fins a assolir una durada màxima de pròrroga de 24 mesos.

Lots: No

2.- Justificació del procediment d'adjudicació escollit

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació, i atès que es compleixen els requisits establerts en l'article 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 harmonitzat**.

3.- Justificació de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional i adscripció de mitjans materials i personals

De conformitat amb l'article 150 de la LCSP, únicament l'empresa proposada com adjudicatària haurà de justificar, és a dir, acreditar, disposar de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional requerida mitjançant la presentació de la documentació que el plec indica. Aquesta acreditació s'haurà de fer en la forma i els termes previstos a l'article 150 de la LCSP.

Solvència econòmica i financera:

S'han seleccionat per acreditar la solvència econòmica i financera els següents mitjans:

- Volum anual de negocis, referit al millor exercici dins els 3 últims conclusos o disponibles en funció de les dates de constitució o inici de l'activitat, a comptar des de la data final de presentació d'ofertes, per import igual al valor estimat del contracte: 912.595,95 € sense IVA

➤ Forma d'acreditació:

S'acreditarà mitjançant els seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari pels dipositats en el registre oficial en el que hagi 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 Mercantil.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Assegurança de responsabilitat civil per riscos professionals, vigent des de la fi del termini de presentació d'ofertes i fins al final de la durada del contracte i si s'escau, de la seva pròrroga, per import mínim de 1.000.000,00 €, amb 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.

D'acord amb l'article 87.1.b de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, i atesa la naturalesa del servei objecte del contracte, es considera apropiat exigir a les empreses licitadores la disposició d'aquesta assegurança, fonamentada en els motius següents:

- El servei comporta una responsabilitat directa en la gestió de sistemes de Llicències vinculats a la seguretat i operativitat del servei d'emergències 112.
- La prestació pot comportar riscos derivats d'errors tècnics, omissions o incidències que podrien generar responsabilitats civils envers tercers o l'Administració.
- L'import establert es considera proporcionat en relació amb el valor estimat del contracte i amb les pràctiques habituals en serveis de naturalesa similar.
- Aquesta assegurança constitueix, per tant, una garantia addicional de la capacitat econòmica i financera de l'empresa licitadora per fer front als riscos inherents a l'execució del contracte.

➤ Forma d'acreditació:

D'acord amb l'article 150.2 de la Llei 9/2017, serà mitjançant la presentació d'un certificat expedit per l'assegurador, en què constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança, així com el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent.

La solvència tècnica i professional

S'han seleccionat per acreditar la solvència tècnica i professional els següents mitjans:

- Haver executat en els darrers 3 anys conclusos o disponibles, a comptar des de la data final de presentació d'ofertes, com a mínim 2 treballs d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte o bé d'instal·lació i posada en servei de sistemes similars a aquests. S'entendrà com a treballs de naturalesa similar, contractes de serveis de manteniment en entorns crítics i/o d'emergència similar o bé d'instal·lació i posada en servei de sistemes similars a aquests.
 - Forma d'acreditació Els 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 treball, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

La solvència s'ha d'acreditar inicialment amb el document de declaració responsable corresponent (Annex 1), estant només obligada a aportar la documentació justificativa requerida, l'empresa adjudicatària quan així se'ls comunicui.

Requisits d'obligat compliment

L'empresa licitadora o si s'escau les empreses subcontractistes assignades al servei, hauran de disposar de les següents certificacions que acrediten la seva capacitat tècnica i especialització en els sistemes objecte del contracte (*):

- HPE: Fabricant, o Gold/Platinum Partner o select (competències: HPE Storage and data services, HPE Compute Competency)
- VMware: partner
- Microsoft LSP
- Microsoft AI Cloud Partner (Modern Workplace y Security)
- Red Hat Premier Business Partner
- Broadcom: Certificació Nivell SELECT o PINNACLE
- Compliment de L'ENS (Esquema Nacional de Seguridad) – nivell alt
- Certificació ISO/IEC 27001

*Les certificacions sol·licitades estan directament relacionades amb les tasques objecte del contracte, atès que el contracte no preveu la substitució de la infraestructura existent, sinó el seu manteniment, administració i resolució d'incidències. Per garantir un servei de qualitat, seguretat i amb continuïtat del servei les intervencions han de ser conformes amb les bones pràctiques oficials del fabricant així com tenir accés a documentació tècnica avançada i procediments certificats pel propi fabricant. A més, existeix al mercat un nombre suficient d'empreses que disposen de certificacions en aquestes tecnologies, ja que no són exclusives d'una empresa. Són certificacions àmpliament utilitzades en l'àmbit TIC i que garanteixen la qualitat del servei objecte del contracte.

Adscripció de mitjans materials i personals

Equip tècnic

L'equip tècnic assignat al servei haurà d'estar integrat per professionals especialitzats en cadascun dels sistemes. El personal tècnic haurà d'acreditar un perfil professional que garanteixi la qualitat en el servei i hauran de disposar de **certificacions específiques (*)** en:

- SO Microsoft.
- RedHat.
- VMware



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

També hauran d'acreditar una **experiència mínima de 2 anys en manteniment i administració dels sistemes descrits o similars** (Servidors Windows 2016 o posterior, sistemes operatius RedHat, sistema de virtualització VMWare, Entorn d'hiperconvergència Simplivity, sistema de còpies de seguretat).

El personal tècnic assignat als upgrades de la plataforma d'hiperconvergència Simplivity haurà de disposar de les certificacions següents:

- **HPE SimpliVity 380 Advanced Technical Support – Labs**
- **HPE SimpliVity 380 Software Install VILT**
- **HPE SimpliVity 380 Technical Support – Labs**
- **HPE SimpliVity Software Install for vSphere Labs**
- **HPE SimpliVity Troubleshooting Labs: Control Panel**

*Les certificacions sol·licitades estan directament relacionades amb les tasques objecte del contracte, atès que el contracte no preveu la substitució de la infraestructura existent, sinó el seu manteniment, administració i resolució d'incidències. Per garantir un servei de qualitat, seguretat i amb continuïtat del servei les intervencions han de ser conformes amb les bones pràctiques oficials del fabricant així com tenir l'accés a documentació tècnica avançada i procediments certificats pel propi fabricant. A més, existeix al mercat un nombre suficient d'empreses que disposen de certificacions en aquestes tecnologies així com professionals certificats en les tecnologies demanades. Són certificacions àmpliament utilitzades en l'àmbit TIC i que garanteixen la qualitat del servei objecte del contracte.

D'acord amb la naturalesa del servei objecte del contracte i amb el fet que la seva prestació es realitza principalment de manera remota, no es considera adequat ni proporcionat establir un nombre concret de tècnics adscrits al servei, atès que cada operador econòmic pot organitzar els seus recursos humans i tècnics segons el seu propi model d'organització i funcionament, habitualment mitjançant un pool de tècnics especialitzats, sense que això afecti la correcta execució del contracte, essent l'element essencial no la quantitat de personal assignat sinó la capacitat efectiva de garantir la continuïtat operativa dels sistemes mitjançant el compliment dels Acords de Nivell de Servei relatius als temps de resposta i resolució d'incidències, criteri que resulta coherent amb els principis de lliure concurrència, proporcionalitat i no discriminació.

Perfil del coordinador/a

Es requereix la designació d'un/a coordinador/a del servei que disposi d'una titulació universitària en Enginyeria Informàtica, Enginyeria de Telecomunicacions o titulacions equivalents dins l'àmbit tecnològic.

Així mateix, la persona proposada haurà d'acreditar una experiència professional mínima de tres (3) anys desenvolupant funcions de coordinació o responsabilitat en projectes o serveis de naturalesa similar a l'objecte del contracte.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

➤ Forma d'acreditació:

L'adscripció de mitjans es justificarà inicialment mitjançant una declaració responsable (Annex 1), en què l'empresa licitadora es compromet a destinar els mitjans personals i materials necessaris per a l'execució del contracte.

Posteriorment, en resposta al requeriment previ a l'adjudicació, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar:

- El perfil tècnic dels treballadors assignats, incloent l'experiència mínima exigida i la formació específica en la plataforma HCI objecte del contracte.
- Els títols oficials o certificats de formació que acreditin les titulacions i certificacions requerides.

L'empresa que presenti l'oferta econòmicament més avantatjosa haurà d'aportar, en resposta al requeriment previ a l'adjudicació d'acord amb l'article 150.2 de la LCSP, la documentació acreditativa del vincle laboral dels treballadors que s'han compromès a destinar a l'execució del contracte amb l'empresa adjudicatària, mitjançant la presentació dels Rebutis de Liquidació de Cotitzacions (RLC) (antic TC2) i vida laboral, així com el currículum i la documentació justificativa de la titulació i experiència exigida.

Alternativament, i si s'escau, es podrà aportar una declaració responsable per part de l'empresa on es declari no tenir encara contractades les persones treballadores que s'ocuparan en l'execució del contracte, i es compromet a acreditar la seva afiliació i alta amb caràcter previ a l'inici de l'activitat contractada.

Es permet que el vincle laboral sigui diferent al del treball per compte aliena i pogués ser-ho de professionals que treballen per compte propi.

L'equip de treball proposat s'haurà de mantenir durant l'execució del contracte i, en cas que sigui imprescindible canviar alguna de les persones, caldrà que la nova persona assignada tingui els mateixos requisits que la persona substituïda i que hi hagi l'autorització prèvia per part de l'òrgan de contractació.

L'adscripció de mitjans personals es preveu com a **obligació essencial** del contracte.

4. – Justificació de l'elecció dels criteris d'adjudicació

Les ofertes presentades en la present licitació es valoraran mitjançant els següents criteris d'adjudicació:

- **Oferta econòmica: fins a 64 punts**
- **Criteris automàtics / millores: fins a 19 punts**
- **Criteris subjectes a judici de valor: fins a 17 punts**





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Oferta econòmica màxim 64 punts: els licitadors oferiran un preu global pel servei de manteniment, el qual no podrà superar el preu màxim de licitació.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent en aplicació de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació.

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

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

VP = Valor de ponderació=1

La millor oferta n'obtindrà la màxima puntuació (64 punts) i la resta una puntuació proporcional a aquesta millor valoració objectiva.

Es requereix que les ofertes enviades per les empreses licitadores siguin completes, detallades, clares i concises segons els termes sol·licitats i detallats al plec tècnic per tal de garantir l'adjudicació a una oferta correcta.

criteris automàtics / millores: màxim 19 punts

CRITERI: Realització d'una auditoria final

Puntuació màxima:

3 Punts

Si l'oferta incorpora a més de l'auditoria inicial una nova auditoria abans de la finalització del servei, d'acord amb els requeriments establerts en aquest plec, s'assignarà una puntuació de **3 punts**. Indicadors objectius de valoració:

Abast funcional de l'auditoria

Inclusió de verificacions específiques en matèria de ciberseguretat

Nivell de detall, estructuració i contingut de l'informe final

| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
|--|--|----------------|
| No s'ofereix cap auditoria final addicional | No s'inclou cap revisió final del servei | 0 Punts |
| S'ofereix una auditoria final bàsica, limitada a una verificació general del servei, sense revisió específica de ciberseguretat ni propostes de millora | Auditoria Final bàsica | 1 Punt |
| S'ofereix una auditoria final completa del servei, amb revisió funcional i operativa dels sistemes objecte del contracte i lliurament d'un informe detallat | Auditoria final completa | 2 Punts |
| S'ofereix una auditoria final completa que inclou, a més, revisió específica de ciberseguretat, identificació de riscos o vulnerabilitats i formulació de propostes de millora | Auditoria final completa amb revisió de ciberseguretat | 3 Punts |



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

CRITERI: Temps de resposta en sol·licituds

Puntuació màxima: 1 Punt

Es valorarà la capacitat del licitador per reduir els temps de resposta en l'atenció de sol·licituds i requeriments del servei, amb l'objectiu de garantir una prestació més àgil i eficient.

| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
|--|--|-------------------------|
| No s'ofereix cap reducció del temps de resposta | Sense reducció del temps de resposta | 0 Punts |
| Per cada hora de reducció efectiva del temps de resposta respecte als estàndards mínims establerts en el plec, s'assignarà una puntuació de 0,1 punts amb un màxim acumulat d'1 punt | Per cada hora de reducció efectiva respecte als estàndards mínims del plec | 0,1 punts / hora |
| Reducció màxima valorable: 10 hores | Si s'assoleix la reducció màxima (10 hores) | 1 punt |

Temps de resolució en sol·licituds

Puntuació màxima: 1 Punt

Es valorarà la capacitat del licitador per reduir els temps de resolució en l'atenció de sol·licituds i requeriments del servei, amb l'objectiu de garantir una prestació més àgil i eficient.

| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
|---|--|------------------------|
| No s'ofereix cap reducció del temps de resolució | L'empresa no proposa cap millora respecte al termini mínim establert al plec | 0 Punts |
| Per cada dia de reducció efectiva del temps de resolució respecte als estàndards mínims establerts en el plec s'assignarà una puntuació de 0,5 punts amb un màxim acumulat d'1 punt | Per cada dia de reducció efectiva respecte als estàndards mínims del plec | 0,5 punts / dia |
| Reducció màxima valorable: 2 dies | Si s'assoleix la reducció màxima (2 dies) | 1 punt |

Increment de la borsa d'hores anuals

Puntuació màxima: 2 Punts

Es valorarà la capacitat del licitador per incrementar la borsa d'hores anual del servei, com a mesura de flexibilitat i disponibilitat addicional per atendre necessitats extraordinàries sense afectar la qualitat ni la continuïtat del servei.

| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
|--|---|------------------|
| No s'ofereix cap increment de la borsa d'hores | No s'ofereix cap augment respecte de la borsa mínima establerta | 0 Punts |
| Per cada tram complet de 10 hores addicionals respecte a la borsa mínima establerta al plec | Increment de la borsa d'hores | 0,2 Punts |
| Increment màxim considerat: 100 hores anuals (equivalent a 10 trams) | Límit màxim valorable | 2 Punts |



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Formació específica anual en eines del servei **Puntuació màxima: 4 Punts**

Es valorarà la disponibilitat del licitador per impartir formació específica anual en les eines clau del servei, amb l'objectiu d'assegurar la capacitat tècnica dels equips i garantir un ús òptim de les plataformes i solucions implicades.

an **mòduls complets de 4 hores** o múltiples exactes (8, 12, 16...)

Les eines a valorar són:

- EDR (Endpoint Detection and Response)
- Gestió d'endpoint
- SIEM (Security Information and Event Management)
- Monitorització

| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
|--|---|------------------|
| No s'ofereix formació addicional | No s'ofereix cap acció formativa addicional | 0 Punts |
| Per cada mòdul complet de 4 hores i, per cada eina | Mòduls de formació addicional | 0,5 Punts |
| Puntuació màxima total | Puntuació màxima possible | 4 Punts |

Revisió, neteja i optimització de configuracions i de l'espai en disc del sistema d'hiperconvergència **Puntuació màxima: 2 Punts**

Si l'oferta incorpora a més de la revisió, neteja i optimització inicial una nova revisió, neteja i optimització abans de la finalització del servei, d'acord amb els requeriments establerts en aquest plec s'assignarà una puntuació de **2 punts**

Indicadors objectius de la valoració:

- Nombre de revisions addicionals ofertes
- Abast de les actuacions incloses en cada revisió (neteja de configuracions, optimització d'espai en disc, comprovacions de rendiment
- Moment d'execució de la revisió addicional durant la vigència del contracte

| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
|---|-----------------------------|-----------|
| No s'ofereix cap revisió, neteja i optimització addicional del sistema d'hiperconvergència | Cap revisió addicional | 0 Punts |
| S'ofereix una revisió, neteja i optimització addicional del sistema d'hiperconvergència amb un abast limitat , circumscrita a actuacions bàsiques de revisió i neteja, conforme als requisits mínims establerts en aquest plec | Revisió addicional bàsica | 1 Punt |
| S'ofereix una revisió, neteja, i optimització addicional del sistema d'hiperconvergència amb un abast complet , incloent actuacions de revisió integral de configuracions, optimització d'espai en disc i comprovacions de rendiment, d'acord amb els requeriments establerts en aquest plec | Revisió addicional completa | 2 Punts |



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

| Capacitació tècnica del personal assignat al servei | | Puntuació màxima: 6 Punts |
|--|---|----------------------------------|
| Es valorarà la formació específica en matèria de Ciberseguretat. S'assignarà una puntuació màxima de 6 punts | | |
| Opció ofertada | Descripció | Puntuació |
| S'ofereix com a mínim un tècnic assignat al servei amb formació específica en ENS | No s'assigna cap tècnic amb formació específica en ENS | 0 Punts |
| | S'assigna com a mínim un tècnic amb formació específica en ENS | 1 Punt |
| S'ofereix com a mínim un tècnic assignat al servei amb el CEH | No s'assigna cap tècnic al servei amb el CEH | 0 Punts |
| | S'assigna com a mínim un tècnic al servei amb el CEH | 1 Punt |
| S'ofereix com a mínim un tècnic assignat al servei amb el CISSP | No s'assigna cap tècnic al servei amb el CISSP | 0 Punts |
| | S'assigna com a mínim un tècnic al servei amb el CISSP | 1 Punt |
| S'ofereix com a mínim un tècnic assignat al servei amb el CISA | No s'assigna un tècnic al servei amb el CISA | 0 Punts |
| | S'assigna com a mínim un tècnic al servei amb el CISA | 1 Punt |
| S'ofereix com a mínim un tècnic assignat al servei amb el CISM | No s'assigna cap tècnic al servei amb el CISM | 0 Punts |
| | S'assigna com a mínim un tècnic al servei amb el CISM | 1 Punt |
| S'ofereix com a mínim un tècnic assignat al servei amb la ISO/IEC 27001 lead Auditor o la ISO/IEC 27001 Lead Implementer | No s'assigna cap tècnic al servei amb la ISO/IEC 27001 Lead Auditor o la ISO/IEC 27001 Lead Implementer | 0 Punts |
| | S'assigna com a mínim un tècnic al servei amb la ISO/IEC 27001 Lead Auditor o la ISO/IEC 27001 Lead Implementer | 1 Punt |





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Críteris subjectes a judici de valor: fins a 17 punts

| Criteri: fins a 4 punts | | |
|--|------------------------------------|------------------|
| Contingut i estructura general de la proposta de l'oferta | | |
| Es valbrà la qualitat global de la proposta tècnica presentada, atenent a la seva coherència, grau de detall, estructura i adequació als requeriments funcionals i tecnològics establerts en el plec. En particular, es tindran en consideració: | | |
| Paràmetres específics | | |
| a) Coherència tècnica i organitzativa de la proposta | Puntuació màxima apartat a) | 1 Punt |
| Es valbrà el grau en què la proposta presenta una alineació clara i consistent entre: <ul style="list-style-type: none">- Els objectius del contracte i les necessitats descrites al plec- La solució tècnica proposada- El model organitzatiu, els recursos humans i materials assignats- Els processos de prestació del servei S'atorgarà la màxima puntuació a aquelles propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Expliquin de manera explícita com cada element de la solució tècnica dona resposta als requisits funcionals i tecnològics del plec- Mostrin una correlació clara entre l'organització proposada (rols, responsabilitats, equips) i les tasques a executar- Presentin un enfocament integrat, evitant contradiccions entre els diferents apartats del document.- Evidencin una comprensió global del projecte i del seu context operatiu Les propostes amb plantejaments genèrics, inconnexos o amb incoherències internes obtindran un apuntuació inferior | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: proposta genèrica o no alineada amb el Plec 0,5 Punts: coherència parcial amb mancances de concreció 1 Punt: coherència completa i adaptada al CAT12 | | |
| b) Nivell de concreció i detall en la definició de la solució i la prestació del servei | Puntuació màxima apartat b) | 0,5 Punts |
| Es valbrà el grau de concreció, especificat i profunditat tècnica amb què es defineix: <ul style="list-style-type: none">- La solució tècnica proposada- Les funcionalitats, components o mòduls del servei- Els procediments i metodologies de treball- Les fases de desplegament, operació i seguiment (si s'escau) S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Descriu de manera detallada com s'executarà el servei, evitant descripcions merament declaratives- Inclouin exemples, esquemes, fluxos de treball o casos d'ús que ajudin a entendre la solució- Identifiquin clarament activitats, responsables i resultats esperats Les propostes excessivament genèriques, poc desenvolupades o basades en formulacions estàndard rebren una puntuació menor | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: descripció genèrica 0,25 Punts: descripció correcta però poc detallada 0,5 Punts: descripció detallada i operativa | | |
| c) Estructura, claredat i sistemàtica del document | Puntuació màxima apartat c) | 0,5 Punts |
| Es valbrà la qualitat formal i documental de la proposta, atenent a la seva facilitat de lectura, comprensió i anàlisi per part de l'òrgan avaluador. Es valbrà especialment que la proposta: <ul style="list-style-type: none">- Estigui estructurada en apartats clars, ordenats i coherents amb l'estructura del plec.- Utilitzi una numeració i titulació sistemàtica dels capítols i subcapítols.- Presenti continguts redactats de forma clara, precisa i no ambigua.- Incorpori recursos visuals (taules, esquemes, diagrames) quan aquests facilitin la comprensió. Les propostes desordenades, amb informació dispersa o difícil de localitzar, o amb una redacció poc clara, seran penalitzades en aquest apartat. | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: document desordenat o confús 0,25 Punts: estructura acceptable 0,5 Punts: estructura clara i sistemàtica | | |
| d) Facilitat d'identificació del compliment dels requeriments del plec, valorant-se especialment la incorporació de quadres resum o taules de traçabilitat | Puntuació màxima apartat d) | 2 punts |
| Es valbrà la capacitat de la proposta per permetre una identificació clara, ràpida i inequívoca del compliment de tots els requeriments funcionals i tecnològics del plec. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Inclouin taules de traçabilitat, quadres resum o matrius de compliment on es relacionin explícitament:<ul style="list-style-type: none">-Els requisits del plec-L'apartat concret de la proposta on es dona resposta a cada requisit- Utilitzin referències explícites als punts, articles o seccions del plec.- Destaquin clarament aquells elements que donen compliment a requisits clau o crítics.- Evitin que l'avaluador hagi d'inferir o deduir el compliment dels requisits a partir de textos genèrics. Les propostes que no facilitin aquesta traçabilitat, o que obliguin a una revisió exhaustiva i interpretativa per identificar el compliment dels requisits, obtindran una puntuació inferior. | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no s'incorporen mecanismes ni aporta traçabilitat 1 Punt: la proposta ofereix una traçabilitat parcial, amb taules o referències incompletes o poc sistemàtiques 2 Punts: la proposta permet una identificació clara i ràpida del compliment, amb taules de traçabilitat completes, referències explícites i una correlació inequívoca amb els requisits del plec | | |



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

| Crítteri: fins a 2 punts | | |
|--|------------------------------------|------------------|
| Organització del servei | | |
| Es valorarà la capacitat del licitador per estructurar, organitzar i gestionar el servei de manera eficient, garantint una correcta coordinació dels diferents nivells de manteniment i una adequada resposta davant les incidències | | |
| Paràmetres específics | | |
| a) Descripció de la coordinació de les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu, en tots els nivells del servei | Puntuació màxima apartat a) | 1 |
| S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Defineixin de forma explícita els diferents tipus de manteniment i la seva interrelació.- Expliquin els fluxos de treball, la seqüència d'actuacions i els criteris de prioritització entre nivells.- Detallin els mecanismes de comunicació i escalat d'incidències.- Assegurin la continuïtat del servei i evitin solapaments o buits de responsabilitat- Finestra única. Les propostes amb descripcions genèriques o incompletes sobre la coordinació obtindran una puntuació inferior. | | |
| Distribució Puntuació: <ul style="list-style-type: none">0 Punts: la proposta descriu la coordinació de manera genèrica, incompleta o sense definir rols ni fluxos0,5 Punts: la proposta presenta una coordinació parcial, amb alguns elements definits però amb mancances de detall o coherència1 Punt: la proposta defineix clarament els tipus de manteniment, els fluxos, els mecanismes d'escalat i assegura una coordinació completa i sense solapaments, incloent la finestra única | | |
| b) Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats, així com la definició dels mecanismes de coordinació entre nivells de manteniment | Puntuació màxima apartat b) | 0,5 punts |
| Es valorarà la claredat i adequació en la definició de l'estructura organitzativa del servei. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Identifiquin de manera clara els responsables de cada nivell de manteniment i les seves funcions- Assignin equips tècnics especialitzats d'acord amb les necessitats del servei- Descriguin els mecanismes de coordinació interna (reunions, eines de seguiment, canals de comunicació)- Evidencin una organització eficient orientada a la resolució àgil d'incidències Les propostes amb assignacions poc definides o sense mecanismes clars de coordinació seran valorades a la baixa | | |
| Distribució Puntuació: <ul style="list-style-type: none">0 Punts: estructura organitzativa por definida, amb responsables indefinits o sense mecanismes clars0,25 Punts: estructura parcial però amb mancances en rols, equips o coordinació interna0,5 Punts: estructura organitzativa clara, completa i ben coordinada, amb responsables identificats, equips especialitzats i mecanismes de coordinació eficients orientats a una resolució àgils d'incidències | | |
| c) Disponibilitat de personal qualificat i garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques | Puntuació màxima apartat c) | 0,5 punts |
| Es valorarà la capacitat del licitador per garantir una resposta ràpida i efectiva davant incidències crítiques mitjançant la disponibilitat de recursos humans adequats. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Acreditin la disponibilitat de personal qualificat suficient per atendre el servei.- Defineixin torns, guàrdies o mecanismes d'atenció immediata.- Estableixin compromisos clars de temps de resposta i d'intervenció.- Assegurin la cobertura del servei en situacions d'urgència o alta criticitat. Les propostes que no garanteixin una intervenció ràpida o que no detallen suficientment aquests mecanismes obtindran una puntuació inferior. | | |
| Distribució Puntuació: <ul style="list-style-type: none">0 Punts: no es garanteix una resposta ràpida ni es detallen els recursos disponibles0,25 Punts: es presenten mecanismes o recursos parcials per a la resposta a incidències0,5 Punts: es garanteix una resposta ràpida amb recursos, torns, guàrdies, mecanismes i compromisos clarament definits | | |





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

| Criteri: fins a 3,5 punts | | |
|---|------------------------------------|------------------|
| Contingut i documentació generada en el servei | | |
| Es valorarà la qualitat, exhaustivitat i sistemàtica de la documentació que el licitador es compromet a generar durant l'execució del servei, com a element essencial per garantir la traçabilitat, el control i la millora contínua del manteniment | | |
| Paràmetres específics | | |
| a) Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi la identificació de la causa, les accions correctores adoptades i les mesures preventives proposades | Puntuació màxima apartat a) | 1 punt |
| Es valorarà el grau de detall i exhaustivitat dels informes de manteniment correctiu proposats. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Defineixin un model d'informe estructurat i sistemàtic.- Incloguin la identificació clara de la incidència i de la seva causa arrel.- Descriguin de manera detallada les accions correctores executades.- Proposin mesures preventives orientades a evitar la recurrència de la incidència- Permetin una traçabilitat completa de les intervencions realitzades. Les propostes amb informes incomplets, poc estructurats o merament descriptius rebran una puntuació inferior. | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: informes poc estructurats o sense informació rellevant 0,5 Punts: informes parcialment detallats però incomplets, amb mancances en detall, anàlisi o traçabilitat 1 Punt: informes complets, estructurats i amb mesures preventives i traçabilitat clara | | |
| b) Programes de manteniment preventiu detallats, amb definició de cronogrames, tasques a realitzar i resultats esperats | Puntuació màxima apartat b) | 0,5 punts |
| Es valorarà la qualitat i el nivell de concreció dels programes de manteniment preventiu proposats. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Presentin programes de manteniment preventiu clarament definits i planificats.- Incloguin cronogrames detallats amb periodicitat d'actuacions.- Especifiquin les tasques a realitzar en cada intervenció.- Defineixin indicadors o resultats esperats associats a les actuacions preventives. Les propostes amb programes genèrics o insuficientment detallats obtindran una puntuació menor. | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: programa poc estructurat o sense informació rellevant 0,25 Punts: programa parcialment detallat però incomplet, amb mancances en cronogrames, tasques o indicadors 0,5 Punts: programa complet, definit, detallat, amb cronogrames, tasques estructurades i indicadors associats a actuacions preventives | | |
| c) Documentació tècnica dels sistemes objecte del contracte actualitzades, incloent configuracions, inventaris, llicències i altres elements rellevants per a la correcta gestió del servei. | Puntuació màxima apartat c) | 1 punt |
| Es valorarà la capacitat del licitador per garantir una documentació tècnica completa, actualitzada i útil per a la correcta gestió del servei. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Recullin de manera sistemàtica la documentació tècnica dels sistemes- Incloguin informació actualitzada sobre configuracions, inventaris d'elements, llicències i dependències.- Assegurin la disponibilitat i manteniment permanentment actualitzat d'aquesta documentació.- Facilitin la gestió, manteniment i evolució futura del servei. Les propostes amb documentació incompleta, desactualitzada o poc estructurada seran penalitzades | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: documentació incompleta, desactualitzada o poc estructurada 0,5 Punts: documentació parcial o amb mancances de detall o actualització, organització o utilitat operativa 1 Punt: documentació completa, actualitzada i útil per a la gestió del servei, amb informació detallada de configuracions, inventaris, llicències i dependències, i facilitat plenament la gestió i evolució del servei | | |
| d) Informes evolutius, amb identificació d'oportunitats de millora, optimització i adaptació a noves necessitats tecnològiques o funcionals | Puntuació màxima apartat d) | 1 punt |
| Es valorarà l'enfocament proactiu del licitador en la generació d'informes orientats a la millora contínua del servei. S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Incloguin informes evolutius periòdics.- Identifiquin oportunitats concretes de millora i optimització del servei.- Proposin adaptacions a noves necessitats tecnològiques o funcionals.- Enllacin les propostes de millora amb les dades i resultats obtinguts del manteniment. Les propostes que no compleixin aquesta dimensió evolutiva, o que la descriguin de manera genèrica, obtindran una puntuació inferior. | | |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: proposta genèrica, no s'inclou cap enfocament proactiu ni informes de millora 0,5 Punts: proposta que inclou elements evolutius però amb mancances en concreció, periodicitat o vinculació amb dades i resultats 1 Punt: proposta amb enfocament proactiu, amb informes evolutius periòdics, identificació d'oportunitats de millora, adaptacions a noves necessitats i connexió directa amb dades i resultats del manteniment | | |



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

| Criteri: fins a 1,5 punts | | |
|---|------------------------------------|---------------|
| Coordinació entre adjudicatari i CAT112 | | |
| Es valorarà la proposta del licitador relativa als mecanismes de coordinació i relació operativa amb el CAT112 amb objectiu de garantir una comunicació fluida, una gestió eficient del servei i una resolució àgil d'incidències | | |
| Paràmetres específics | | |
| a) Definició de mecanismes de comunicació eficients incloent plataformes, canals i procediments de seguiment i intercanvi d'informació | Puntuació màxima apartat a) | 1 punt |
| Es valorarà el grau de claredat, estructuració i adequació dels mecanismes de comunicació proposats entre el licitador i el CAT112 | | |
| S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Defineixin de manera explícita els canals i plataformes de comunicació a utilitzar- Estableixin procediments clars per a l'intercanvi d'informació operativa i tècnica- Descriguin mecanismes de seguiment de les actuacions i de les incidències- Garanteixin la traçabilitat de les comunicacions i de les decisions adoptades- Assegurin una comunicació fluida, estructurada i adaptada a les necessitats operatives del CAT112 | | |
| Les propostes amb mecanismes poc definits, genèrics o amb manca de procediments clars obtindran una puntuació inferior | | |
| Distribució Puntuació: <ul style="list-style-type: none">0 Punts: no s'inclou cap enfocament proactiu ni informes de millora0,5 Punts: s'inclouen elements proactius parcials o poc desenvolupats, amb mancances en canals, procediments o traçabilitat1 Punt: mecanismes de comunicació clars, estructurats, amb canals definits, procediments d'intercanvi d'informació, seguiment d'actuacions, traçabilitat garantida i una comunicació fluida adaptada al CAT112 | | |
| b) Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències, incloent mecanismes d'escalat i presa de decisions | Puntuació màxima apartat b) | 0,5 |
| Es valorarà la capacitat del licitador per garantir una resolució ràpida i eficient de conflictes o incidències que es puguin produir durant la prestació del servei | | |
| S'atorgarà la màxima puntuació a les propostes que: <ul style="list-style-type: none">- Defineixin mecanismes clars d'escalat en funció de la tipologia o criticitat de la incidència- Identifiquin els rols i responsables implicats en la presa de decisions.- Evidenciïn una capacitat de resposta àgil i coordinada amb el CAT112. | | |
| Les propostes que no concretin aquests mecanismes o que els descriguin de manera genèrica seran valorades a la baixa | | |
| Distribució Puntuació: <ul style="list-style-type: none">0 Punts: no es defineixen mecanismes clars de resolució ni d'escalat0,25 Punts: es presenten mecanismes parcials o poc concrets, amb mancances en rols, escalat o capacitat de resposta coordinada0,5 Punts: es presenten mecanismes clars d'escalat, identifica responsables i rols i demostra una capacitat de resposta àgil i coordinada amb el CAT112 | | |





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

| Críteri: fins a 5 punts | | |
|--|------------------------------------|------------------|
| Propostes de millora i innovació | | |
| Es valoraran les propostes addicionals que, sense alterar l'objecte del contracte, aportin valor afegit al servei, millorin la seva eficiència, qualitat, sostenibilitat o capacitat d'adaptació tecnològica | | |
| Paràmetres específics | | |
| a) Incorporació de tecnologies innovadores aplicables al servei, com ara solucions basades en intel·ligència artificial o analítica avançada per al diagnòstic predictiu o automàtic d'errors, sistemes d'automatització de processos o mecanismes de monitorització avançada | Puntuació màxima apartat a) | 2 punts |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no s'incorporen tecnologies innovadores aplicables al servei 1 Punt: s'incorporen tecnologies innovadores de manera parcial o poc desenvolupada 2 Punts: s'incorporen tecnologies innovadores de forma completa, clara i directament aplicable al servei | | |
| b) Millores orientades a l'optimització del rendiment i la reducció de temps de resposta, incloent automatitzacions, integracions amb eines existents o sistemes de detecció proactiva d'incidències | Puntuació màxima apartat b) | 0,5 punts |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no s'incorporeen millores orientades al rendiment ni a la reducció del temps de resposta 0,25 Punts: s'incorporen millores parcials o poc desenvolupades 0,5 Punts: s'incorporen millores completes i clares orientades a optimitzar el rendiment i reduir el temps de resposta | | |
| c) Propostes de millora continua del servei, mitjançant indicadors avançats, quadres de comandament, mecanismes d'anàlisi de tendències o plans evolutius tecnològics | Puntuació màxima apartat c) | 0,5 punts |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no es presenten propostes de millora continua 0,25 Punts: es presenten propostes de millora parcials o poc desenvolupades 0,5 Punts: es presenten propostes de millora completes amb indicadors i anàlisi avançada, quadres de comandament, anàlisi de tendències i plans evolutius tecnològics ben definits | | |
| d) Mesures que incrementin la seguretat, la resiliència o la sostenibilitat del servei, sempre que estiguin directament vinculades al seu objecte | Puntuació màxima apartat d) | 2 punts |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no s'incorporen mesures de seguretat, resiliència o sostenibilitat 1 Punt: s'incorporen mesures parcials o poc desenvolupades 2 Punts: s'incorporen mesures completes i clares que incrementen la seguretat, la resiliència o la sostenibilitat del servei | | |

| Críteri: fins a 1 punt | | |
|--|------------------------------------|------------------|
| Estratègies en els canvis i actualitzacions del sistema per tenir una afectació mínima a l'operativa | | |
| Es valoraran les mesures proposades pel licitador per garantir que els canvis i actualitzacions del sistema es realitzin amb la mínima afectació possible a l'operativa quotidiana, assegurant la continuïtat i estabilitat del servei | | |
| Paràmetres específics | | |
| a) Planificació detallada d'actualitzacions i canvis, amb notificacions prèvies, identificació d'actuacions crítiques i realització de proves previs per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema | Puntuació màxima apartat a) | 0,5 punts |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no es defineix cap planificació ni proves prèvies 0,25 Punts: la planificació és parcial o poc detallada 0,5 Punts: la planificació és completa, amb notificacions i proves prèvies clares | | |
| b) Propostes per a la gestió de la continuïtat del servei durant les intervencions, incloent mecanismes de mitigació de riscos i alternatives operatives per minimitzar l'impacte sobre els usuaris | Puntuació màxima apartat b) | 0,5 punts |
| Distribució Puntuació: 0 Punts: no es defineixen mecanismes de continuïtat ni de mitigació de riscos 0,25 Punts: es presenten mecanismes parcials o poc concrets per mantenir la continuïtat 0,5 Punts: es presenten mecanismes complets i clars que garanteixen la continuïtat i minimitzen l'impacte | | |



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals:

D'acord amb el procediment establert a l'article 149 de la LCSP i l'article 85 del RGLACAP.

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:

1. En el cas d'un únic licitador:

- Oferta inferior al pressupost base de licitació en més de 25%

2. Dos licitadors:

- Oferta inferior en més de 20% per l'altra oferta

3. Tres licitadors:

- Ofertes inferiors en més de 10% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades
- S'exclou l'oferta més elevada si supera la mitjana en més del 10%
- Baixa superior a 25% es considera desproporcionada.

4. Quatre licitadors o més:

- Ofertes inferiors en més de 10 % a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.
- Si hi ha ofertes superiors a la mitjana en més del 10% es calcula una nova mitjana només amb les ofertes que no compleixin aquest criteri.
- Si el nombre d'ofertes restant és inferior a tres, la nova mitjana es calcula sobre les tres ofertes de menor quantia.

En aquests supòsits, es demanarà a l'empresa licitadora un informe justificatiu de la viabilitat de la seva oferta en un termini màxim de 3 dies hàbils a partir de la notificació. Únicament si és l'oferta de l'empresa licitadora que ha obtingut la millor puntuació es la que incorre en un presumpta anormalitat.

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, els criteris de desempat seran els següents: l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP

5. – Justificació de les condicions especials d'execució i obligacions essencials

D'acord amb el que estableixen els articles 202 i 211.1.f de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, l'empresa adjudicatària haurà de complir les següents condicions durant l'execució del contracte:



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Condicions especials d'execució. (art. 202 LCSP)

Les condicions especials d'execució tenen caràcter social, ambiental i ètic, i són de compliment obligatori durant tota la vigència del contracte. Aquestes condicions no substitueixen les obligacions legals generals, sinó que les complementen:

Socials

- a) Establir plans de formació i millora professional per al personal afectat pel contracte.
- b) Garantir la igualtat efectiva de gènere i la prevenció de l'assetjament en el lloc de treball.
- c) Aplicació de mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar, com l'adequació d'horaris, el teletreball o el suport econòmic per a despeses de cura de menors o persones dependents.
- d) Foment de la formació en el lloc de treball per millorar l'ocupabilitat, l'adaptabilitat i la qualificació del personal adscrit al contracte.
- e) Manteniment de les condicions laborals i salarials: L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment les condicions laborals i salarials establertes en el contracte, incloent la subrogació del personal si escau.
- f) Subrogació de personal: En cas que, d'acord amb la normativa laboral vigent i aplicable (conveni col·lectiu sectorial o, si escau, l'Estatut dels Treballadors), resulti procedent la subrogació del personal que actualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir aquesta obligació i subrogar-se com a ocupador en els contractes de treball existents, en els termes establerts per la citada normativa.
Amb aquesta finalitat, els licitadors hauran de sol·licitar al CAT112 la informació necessària sobre les condicions laborals i els contractes de treball afectats, per tal de poder elaborar adequadament la seva oferta.

Mediambientals

- g) Comunicacions amb l'òrgan de contractació exclusivament per mitjans electrònics, evitant l'ús de paper i promovent la sostenibilitat ambiental.

Ètiques

- h) Complir els codis de conducta ètica i de transparència en la contractació pública.
- i) Evitar qualsevol pràctica de corrupció, suborn, frau o conflicte d'interès.
- j) Respectar els drets humans i les normes fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT).
- k) Garantir l'ús responsable de dades personals i informació confidencial, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

Altres condicions

- l) Compliment dels procediments, instruccions i protocols del CAT112: Tots els professionals adscrits a la prestació del servei hauran de seguir de manera estricta els procediments operatius, instruccions tècniques i protocols establerts pel CAT112. Això inclou el compliment dels manuals operatius vigents, la utilització de documentació publicada a la Intranet corporativa i l'adhesió als protocols d'actuació en situacions d'emergència.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- m) Manteniment dels nivells de qualitat exigits: El servei haurà de complir els indicadors de qualitat establerts.
- n) Protecció de dades personals: L'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, únicament utilitzarà les dades personals per a la finalitat exclusivament definida, donant compliment estricte a la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació tindrà la consideració d'essencial d'acord amb el que disposa la lletra f de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.
- o) Adscripció de mitjans personals: L'empresa adjudicatària haurà de mantenir adscrita a l'execució del contracte la plantilla mínima de treballadors i treballadores descrita en l'apartat G del quadre de característiques. El personal haurà de complir els requisits de titulació i experiència establerts, i l'empresa haurà de vetllar per la seva estabilitat i per evitar extralimitacions funcionals en l'exercici de les seves tasques.
Així mateix, haurà d'acreditar que el personal adscrit compleix amb el previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor.
- p) Confidencialitat de la informació: l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la qual hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat, d'acord amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques.
- q) Informació sobre la cadena de subcontractació: En cas que s'apliqui subcontractació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el moment d'iniciar el contracte, informació detallada sobre la cadena de subcontractació, especificant el tipus d'activitat subcontractada i el grau de subcontractació. Aquesta informació haurà de ser actualitzada en cas de modificacions durant la vigència del contracte.

En tot cas, són condicions especials d'execució del contracte les que s'assenyalen com a tal en aquest apartat i en la clàusula 20 d'aquest plec.

Obligacions essencials

Les **condicions e), f), h), i), j), l), n), o)** tenen el caràcter **d'obligació essencial** i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

6.- Justificació del valor estimat del contracte i desglossament del pressupost base de licitació

D'acord amb l'article 100.2 de la Llei 9/2017 de contractes del sector públic, el valor estimat del contracte (VEC) ha de reflectir el cost real de la prestació, tenint en compte els preus de mercat i la durada total del contracte, incloses les possibles pròrrogues.

Per a la determinació del VEC del present contracte, s'ha pres com a referència l'import adjudicat en el contracte vigent per al servei de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes de la plataforma de servidors (expedient 112-2026-6), ajustat proporcionalment al període de prestació (juliol- desembre 2026) i a la previsió de pròrroga de 2 anys.

Aquest import s'ajusta als preus de mercat observats en contractes anteriors i garanteix la cobertura econòmica necessària per a la prestació del servei amb els nivells de qualitat i disponibilitat exigits pel CAT112.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

El contracte tindrà una durada desglossada en anualitats tal i com s'indica a continuació:

Detall de les anualitats

| Any | Període | Durada (mesos) |
|------|-------------------|----------------|
| 2026 | juliol - desembre | 6 mesos |
| 2027 | gener - desembre | 12 mesos |

Pròrroga + 2 anys

| Any | Període | Durada (mesos) |
|------|------------------|----------------|
| 2028 | gener - desembre | 12 mesos |
| 2029 | gener - desembre | 12 mesos |

Valor estimat del contracte (VEC)

| Valor Estimat del Contracte (VEC) | | |
|-----------------------------------|------|---------------------|
| | Anys | Total |
| Pressupost licitació | 2026 | 130.370,85 |
| | 2027 | 260.741,70 |
| Total Pressupost Licitació | | 391.112,55 |
| Pròrrogues | 2028 | 260.741,70 |
| | 2029 | 260.741,70 |
| Total Pròrrogues | | 521.483,40 |
| Modificacions | 0,00 | 0,00 |
| Total VEC | | 912.595,95 |
| IVA | | 191.645,15 |
| Total amb IVA | | 1.104.241,10 |

Pressupost base de licitació

| Concepte | Anys | Total |
|--|------|---------------------|
| Costos directes | 2026 | 91.259,60 € |
| | 2027 | 182.519,19 € |
| Total Costos Directes: | | 273.778,79 € |
| Costos indirectes | 2026 | 26.074,17 € |
| | 2027 | 52.148,34 € |
| Total costos Indirectes: | | 78.222,51 € |
| Benefici industrial | 2026 | 13.037,08 € |
| | 2027 | 26.074,17 € |
| Total Benefici industrial: | | 39.111,25 € |
| Pressupost Base Licitació (IVA exclòs) | 2026 | 130.370,85 € |
| | 2027 | 260.741,70 € |
| Total pressupost base de licitació (IVA exclòs) | | 391.112,55 € |
| IVA | 2026 | 27.377,88 € |
| | 2027 | 54.755,76 € |
| Total IVA | | 82.133,64 € |
| Import Base Licitació (IVA inclòs) | 2026 | 157.748,73 € |
| | 2027 | 315.497,46 € |



Generalitat
de Catalunya



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Aquest desglossament s'ha realitzat tenint en compte els criteris establerts a l'Informe 26/2023, de 29 de setembre, de la Junta Consultiva de Contractació Pública de Catalunya, sobre l'estructura mínima del pressupost base de licitació en contractes de serveis i subministraments.

8.- Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya (CAT112) disposa d'una infraestructura tecnològica crítica que dona suport al servei d'atenció a les emergències. Aquesta infraestructura inclou sistemes operatius Windows Server i RedHat Enterprise Linux, així com especialitzat en el manteniment de ciberseguretat, els tècnics han de tenir un ampli coneixement i experiència en sistemes de monitorització, còpies de seguretat, seguretat informàtica, sistemes d'hiperconvergència i virtualització.

La finalitat del contracte és garantir el manteniment i el bon estat d'aquests sistemes tecnològics essencials, maximitzant la seva disponibilitat, minimitzant el temps de resolució d'incidències, realitzant tasques preventives que redueixin l'aparició de problemes i el manteniment i prevenció de la ciberseguretat. També es busca assegurar la traçabilitat en la gestió d'incidències i proposar millores proactives en el funcionament dels sistemes i de la ciberseguretat.

La naturalesa del servei requereix una alta especialització tècnica en àmbits dels quals no disposa l'òrgan de contractació. Per dur a terme amb total garantia el servei, és necessari que l'empresa adjudicatària estigui especialitzada en el manteniment dels sistemes esmentats i que els tècnics assignats tinguin coneixement i experiència demostrada en entorns crítics, així com les certificacions tècniques i normatives corresponents (ISO 27001, ISO 9001, ISO 20000, ENS nivell alt). Per tot això, es justifica la necessitat de contractar externament aquest servei, ja que el CAT112 no disposa de mitjans tècnics ni de personal qualificat per satisfer les exigències del contracte.

9. Facturació

La facturació haurà de ser mensual, a mes vençut. S'entregarà juntament a l'informe mensual del servei realitzat i es validarà en una reunió a tal efecte.

Les factures es desglossaran en els següents conceptes i imports:

1. Manteniment, monitorització, i gestió del servei (tots els mesos per un import corresponent a la sisena part de l'import semestral dels serveis).
2. Bossa d'hores: es facturaran les executades durant el període de facturació (mes en curs).

Les hores no executades durant la vigència del contracte no es facturaran. En cas d'incórrer en penalitzacions, els imports de les penalitzacions es descomptaran en la factura del mes corresponent.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

10. - Penalitzacions

Per garantir la qualitat del servei i la protecció dels sistemes crítics del CAT112, aquest contracte estableix un règim de penalitzacions aplicable en cas d'incompliment dels compromisos de servei per part de l'empresa adjudicatària.

10.1. Penalitzacions per incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS)

Les penalitzacions s'aplicaran quan es produeixin incidències que afectin el funcionament dels sistemes tecnològics del CAT112 i no es compleixin els ANS establerts. Les incidències es classifiquen segons la seva gravetat:

- Incidència crítica ($\geq 40\%$): penalització del 15% de l'import mensual del servei de manteniment per cada incompliment.
- Incidència greu (20–39%): penalització del 10% de l'import mensual.
- Incidència lleu (1–19%): penalització del 5% de l'import mensual.

10.2. Penalitzacions per incidències sense afectació directa en la gestió d'emergències

- Retard en la resolució o en la presentació del calendari: 1% de l'import mensual.
- Penalització addicional de 0,2% per cada setmana de retard.
- Si el calendari no s'acompleix: nova penalització de 1% + 0,2% per setmana.

10.3. Penalitzacions específiques

- Pèrdua de dades (informàtiques o enregistraments de veu): fins al 10% de l'import mensual.
- Retard en l'entrega d'informes: 2% de l'import mensual per cada 7 dies de retard.

10.4. Penalitzacions per incompliment de condicions especials d'execució

- Incompliment parcial o defectuós: descomptes en el preu del contracte de fins un 10% de l'import d'adjudicació
- Demora en terminis imputables al contractista: penalitats segons els articles 193 i 194 de la LCSP, o resolució amb pèrdua de la garantia.
- Incompliment en matèria mediambiental, social o laboral (ex. retards reiterats en pagament de salaris): penalitats segons clàusules 22 i 28.
- Incompliment en informació sobre subrogació laboral: penalitats dins els límits de l'article 192 LCSP.
- Incompliment en justificació de pagament a subcontractistes: penalitats i execució sobre la garantia definitiva (clàusula 34).





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

10.5 Penalitzacions per incompliment de la clàusula ètica

- Incompliment dels apartats a), b), c), f) i g): penalització mínima de 0,60 €/1.000 € del preu del contracte (IVA exclòs), fins a un màxim del 10% per penalitzat i 50% en total.
- Incompliment de la lletra e): comunicació a la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, sens perjudici d'altres penalitats

10.6. Límit màxim de penalitzacions

- Penalitzacions mensuals: no poden superar el 10% del preu mensual del contracte.
- Penalitzacions globals: no poden superar el 20% de l'import d'adjudicació. Superat aquest límit, l'òrgan de contractació podrà acordar la resolució del contracte.

10.7. Procediment d'imposició

Les penalitats s'imposaran mitjançant resolució motivada, amb tràmit d'audiència previ de 5 dies hàbils a l'empresa contractista, d'acord amb l'article 192 de la LCSP.

10.8. Execució de les penalitats

Les penalitats es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats pendents de pagament o, si escau, sobre la garantia definitiva. L'empresa haurà de reposar la garantia si aquesta es fa servir per fer efectives penalitats.

D'acord amb allò exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa del servei de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes del CAT112 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

Ruben Peyret Seró

Responsable de Sistemes i Integracions