

INFORME JUSTIFICATIU DE LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, PER A LA DEFINICIÓ, DISSENY I IMPLANTACIÓ DE L'OFICINA DE TREBALL VIRTUAL DEL SERVEI PÚBLIC D'OcupACIÓ DE CATALUNYA

EXP SOC-2026-190

1. Marc general de la contractació

El Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya té conferides les competències en matèria de treball, polítiques d'ocupació i intermediació laboral, treball amb suport i la integració laboral de persones amb dificultats o amb risc d'exclusió, l'autoempresa i les cooperatives, així com portar a terme la direcció estratègica del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

El Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, d'acord amb la Llei 13/2015 de 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, és un organisme autònom de caràcter administratiu, adscrit al Departament d'Empresa i Treball, que té, entre d'altres funcions, ordenar, planificar, programar i executar les accions ocupacionals que deriven de les polítiques actives d'ocupació i fer-ne el seguiment i control.

La Llei 13/2015 també introdueix la definició del sistema d'ocupació de Catalunya, com a conjunt d'entitats, serveis i programes necessaris per a promoure i desenvolupar la política d'ocupació, per a garantir un servei públic de qualitat que asseguri la coordinació i l'optimització de tots els seus recursos. El sistema d'ocupació de Catalunya comprèn els serveis públics d'ocupació i el conjunt d'entitats públiques i privades que, amb finançament públic, presten serveis i desenvolupen programes en el marc de l'Estratègia catalana per a l'ocupació i del Pla de desenvolupament de les polítiques d'ocupació, i sota els criteris fixats per aquests serveis i programes.

El Decret 81/2024, de 24 d'abril, de reestructuració del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya atorga a la Subdirecció General d'Ocupació i Territori les següents funcions:

- a) Definir, proposar, promoure, fer el seguiment i facilitar la informació necessària que garanteixi l'avaluació correcta de les actuacions en matèria de prospecció empresarial, la intermediació en el mercat laboral, l'orientació professional i l'assessorament laboral a les empreses i a les persones inscrites en el SOC.
- b) Planificar i impulsar la cooperació publico privada entre els agents actors de les polítiques de millora de l'ocupabilitat i de la creació d'ocupació, així com proposar i mantenir actualitzada la carta de serveis, tant per a les persones com per a les empreses.
- c) Impulsar la prestació dels serveis, de la inscripció, de la intermediació laboral a persones demandants d'ocupació i a les empreses, tant a les oficines de treball com a les oficines d'empresa i a les agències de col·locació, i promoure l'actuació del personal de la xarxa d'oficines de treball i les oficines d'empresa en les actuacions d'intermediació internacional que afavoreixen la mobilitat geogràfica de les persones usuàries del SOC.
- d) Promoure la xarxa d'orientació a les oficines de treball i la xarxa d'atenció a les dones en situació de violència masclista i garantir la incorporació de les persones transsexuals al mercat de treball des de la no discriminació, així com d'altres col·lectius d'atenció prioritària.
- e) Impulsar un model de relació amb el teixit empresarial per facilitar el desplegament de la cartera de serveis del SOC a les necessitats de les empreses.
- f) Impulsar les polítiques actives d'ocupació als serveis territorials i a les oficines de treball del

SOC, així com proposar mesures de millora contínua en coordinació amb les direccions dels serveis territorials del departament competent en matèria d'ocupació.

- g) Planificar la inspecció de les persones treballadores beneficiàries de prestacions, proposar-ne les sancions i establir els criteris de col·laboració amb l'Agència Espanyola d'Ocupació.
- h) Impulsar les relacions amb l'Agència Espanyola d'Ocupació i la resta de serveis públics d'ocupació autonòmics, en l'àmbit de l'atenció ocupacional a les persones i les empreses.
- i) Impulsar i coordinar el desplegament del model de gestió per competències professionals per a la millora de la inserció laboral, a les oficines de treball i a les empreses.
- j) Coordinar l'elaboració de les instruccions necessàries per a la gestió de les actuacions pròpies del seu àmbit de competència i el seu funcionament intern.
- k) Impulsar i coordinar el seguiment de l'execució del pressupost dins l'àmbit de la seva competència.
- l) Supervisar la informació necessària requerida per les autoritats d'auditoria i òrgans de control externs i interns, i elaborar els informes preceptius dins del seu àmbit d'actuació.
- m) Altres funcions de naturalesa anàloga que li encomanin els seus superiors jeràrquics.

Per al desenvolupament de les seves funcions, la Subdirecció General d'Ocupació i Territori (SGOT), ha de contemplar les directrius d'entre d'altres, de les següents disposicions:

- Llei 3/2023 d'Ocupació
- Reial Decret 438/2024, pel què es desenvolupen la Cartera Comú de Serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i els serveis garantits establerts en la Llei d'Ocupació
- Estratègia Espanyola de Recolzament Actiu a l'Ocupació
- Plans Anuals per al Foment de l'Ocupació Digna
- Resolució de 24 de juliol de 2025, per la que s'aprova el PAFED 2025
- Estratègia Catalana per a l'Ocupació de Qualitat 2022-2027
- Pla de Desenvolupament de les Polítiques Actives d'Ocupació de Catalunya
- Pla de Govern XV Legislatura
- Pla de Transformació del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya
- Pla de Direcció del SOC

El Pla de Govern de la XV Legislatura, dins de la Prioritat 4 (Bon govern, seguretat i mitjans públics), incorpora com a Objectiu Específic: "La transformació digital de l'Administració Pública, potenciant l'ús de tecnologies avançades, és clau per a simplificar processos, millorar l'accés als serveis i garantir la seguretat digital. Aquesta modernització té com a objectiu oferir una experiència ciutadana més accessible i fluïda, reforçar la transparència i establir una administració preparada per donar resposta a les demandes d'una societat digitalitzada, tot promovent un model operatiu dinàmic en benefici de la comunitat".

La Llei 3/2023 d'Ocupació estableix que s'ha de facilitar la prestació dels serveis de la cartera comú a través de mitjans electrònics i digitals a les persones demandants i a les persones, empreses i d'altres entitats ocupadores usuàries, oferint una cartera digital de serveis, com a alternativa addicional i accessòria a l'atenció personalitzada i inclusiva.

La Resolució de 24 de juliol de 2025, de la Secretaria d'Estat de Treball, per la que s'aprova el PAFED 2025 incorpora com a Objectiu Operatiu el de "Promoure la digitalització del Sistema Nacional d'Ocupació i el desenvolupament d'eines digitals de recolzament a la tasca dels serveis públics d'ocupació"

En compliment de les indicacions esmentades, la Subdirecció General d'Ocupació i Territori té com a prioritat estratègica la creació d'una Oficina Virtual moderna, intel·ligent, multicanal per a persones,

empreses i agents interns i externs, que permeti:

- Reduir les cues i la càrrega administrativa a les Oficines de Treball.
- Millorar la satisfacció i experiència de les persones usuàries
- Incrementar la traçabilitat i la qualitat dels processos de gestió
- Optimitzar l'ús dels recursos públics i reforçar l'eficiència del model d'atenció

Com a objectius concrets de l'Assistència Tècnica es marquen:

- Realitzar una anàlisi en profunditat de necessitats de persones, empreses i la xarxa d'Oficines de Treball.
- Definir el model funcional complet de l'Oficina Virtual.
- Dissenyar el catàleg inicial de serveis i tràmits a digitalitzar.
- Proposar l'experiència d'usuari (UX/UI) i els estàndards d'accessibilitat.
- Definir el model d'implementació, pla de desplegament i full de ruta.
- Desenvolupar i validar prototips i proves de concepte
- Dur a terme la implantació dels serveis digitals, assegurant la seva validació en un escenari real o preoperatiu.

2. Necessitat de la contractació.

La present contractació té per finalitat **conceptualitzar, definir, dissenyar i implementar del model d'Oficina de Treball Virtual** com a instrument estratègic de la Subdirecció d'Ocupació i Territori, amb l'objectiu de reforçar i complementar la xarxa de 70 Oficines de Treball que presten serveis a persones i empreses arreu del territori.

L'Oficina de Treball Virtual es conceptualitza com un **canal transversal, homogeni i escalable de prestació de serveis**, destinat a millorar l'accessibilitat, l'eficiència i la qualitat del model d'atenció de les oficines de treball del SOC, garantint una experiència coherent per als usuaris, independentment del territori o del canal utilitzat.

La necessitat de disposar d'un canal digital integrat i homogeni respon, igualment, a:

- L'adaptació dels serveis d'ocupació als nous hàbits digitals de la ciutadania i les empreses.
- La reducció de desigualtats territorials en l'accés als serveis.
- La necessitat d'homogeneïtzació de processos i criteris d'atenció.
- L'impuls de la transformació digital del SOC en coherència amb les directrius estratègiques vigents.

La complexitat tècnica i metodològica del projecte, el seu caràcter transversal, requereixen coneixement expert en **anàlisi de processos, disseny de serveis digitals, experiència d'usuari, accessibilitat, desplegament tecnològic i gestió del canvi**. Per això, es fa necessari i idoni recórrer a una contractació externa especialitzada que garanteixi l'assoliment dels objectius amb criteris de qualitat, eficiència i sostenibilitat.

En resum, la finalitat d'aquesta contractació és dotar al SOC d'un **model d'Oficina de Treball Virtual complet, viable i escalable**, i efectuar la **posada en marxa inicial de serveis prioritaris**, amb un doble

objectiu:

- a) **Estratègic:** establir una arquitectura funcional i operativa que guiï la transformació digital de la xarxa de 70 Oficines de Treball.
- b) **Operatiu:** disposar de serveis digitals actius que permetin validar el model i generar resultats tangibles en el curt termini.

Finalitat específica de l'Oficina de Treball Virtual

Mitjançant aquesta contractació es pretén disposar d'un model d'Oficina de Treball Virtual que permeti:

- Garantir un **accés universal i equitatiu** als serveis del SOC per a persones i empreses,
- Complementar l'atenció presencial, assumint tràmits i serveis de baixa i mitjana complexitat,
- Descarregar les Oficines de Treball presencials i permetre una millor especialització de l'atenció,
- Impulsar la digitalització i modernització dels serveis d'ocupació.
- Millorar la coordinació, la governança i la presa de decisions basada en dades.
- La implantació operativa dels serveis definits al catàleg de serveis, validant-ne el funcionament i establir les bases per a l'escalabilitat futura.

Resultat esperat de la contractació:

El resultat final de l'Assistència Tècnica ha de permetre:

- Disposar d'una base conceptual i funcional sòlida que defineixi el model d'Oficina de Treball Virtual.
- Comptar amb el catàleg de serveis prioritaris i la seva corresponent definició funcional i operativa.
- Incorporar prototips, proves de concepte i validacions d'ús.
- Disposar dels serveis digitals plenament implementats.
- Un full de ruta i un model d'implementació que garanteixi la continuïtat i escalabilitat del projecte.
- Garantir la coherència amb l'estratègia de transformació digital del SOC i l'adequació a les necessitats de persones, empreses i territori.

Abast i naturalesa de la contractació

L'abast del contracte és mixt, combinant:

- Activitats d'anàlisi, definició, disseny i consultoria estratègica.
- Activitats d'implementació tecnològica i posada en funcionament operatiu.

L'assistència tècnica actuarà en coordinació estreta amb la Subdirecció General d'Ocupació i Territori i amb les àrees competents en sistemes d'informació, transformació digital i innovació del SOC.

La solució proposada haurà de basar-se en tecnologies d'intel·ligència artificial madures, disponibles en el mercat en el moment de la presentació de l'oferta, i utilitzades de manera generalitzada en entorns professionals comparables.

S'haurà de garantir que la solució es manté tecnològicament actualitzada i alineada amb l'estat de l'art durant tota la vigència del contracte, assegurant-ne la no obsolescència funcional sense cost addicional per a l'Administració.

La contractació no pretén adquirir una tecnologia concreta, sinó una capacitat funcional basada en tecnologies d'IA vigents, evolucionables i disponibles en el mercat.

La proposta ha de presentar valor afegit i singularitat, sent positivament valorat:

- la incorporació d'elements diferencials clarament justificats;
- la innovació aplicada i viable en el context del sector públic;
- la millora objectiva respecte de solucions estàndard o de mercat.

3. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació d'un servei d'assistència tècnica especialitzada per a la conceptualització, definició, disseny i implantació del model d'Oficina de Treball Virtual centrat en l'usuari, funcionalment coherent, tècnicament viable i alineat amb els criteris institucionals de la Generalitat. El servei inclou una visió integral del cicle de vida del projecte.

Aquest servei inclou, amb caràcter integrat i no limitatiu:

L'anàlisi de necessitats de les persones usuàries, empreses i de la xarxa d'Oficines de Treball.
La definició del model funcional i operatiu de l'Oficina de Treball Virtual.
El disseny del catàleg de serveis i tràmits digitals.
La definició de l'experiència d'usuari (UX/UI) i els criteris d'accessibilitat.
L'elaboració del model d'implementació, el pla de desplegament i el full de ruta.
El desenvolupament de prototips, proves de concepte i validacions.
La implementació efectiva dels serveis digitals definits, garantint la seva operativitat i validació en entorns reals o preoperatius.

El contracte té com a finalitat dotar el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya d'un model de prestació de serveis digitals transversal, homogeni i escalable, que millori l'accessibilitat, la qualitat i l'eficiència dels serveis d'ocupació, així com l'experiència de les persones usuàries i empreses.

CPV de referència

72000000 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de programari, Internet i suport

4. No divisió en lots

D'acord amb l'article 99.3.b) de la LCSP, no es considera procedent la divisió en lots del contracte perquè la seva execució independent dificultaria tècnicament la correcta realització de les prestacions objecte del contracte.

L'objecte contractual consisteix en la definició, disseny i implantació d'un model integral d'Oficina de Treball Virtual del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, configurat com un únic projecte de transformació organitzativa, funcional i digital, estructurat en set fases successives i interdependents: anàlisi de necessitats, definició del model funcional, disseny del catàleg de serveis digitals, definició de l'experiència d'usuari i accessibilitat, model d'implementació i desplegament, prototipatge i validació, i implantació dels serveis digitals.

Cadascuna d'aquestes fases constitueix el pressupòsit necessari de la següent, de manera que els

resultats obtinguts en les fases inicials condicionen directament les decisions metodològiques, funcionals, tecnològiques i organitzatives de les fases posteriors. Així, la definició del model funcional deriva de les conclusions de l'anàlisi de necessitats; el catàleg de serveis digitals s'ha de construir sobre el model funcional aprovat; la proposta UX/UI i els criteris d'accessibilitat han de respondre als processos i serveis definits; i la implantació final requereix haver validat prèviament els prototips i les proves de concepte.

La divisió en lots comportaria la intervenció de diferents contractistes en fases estretament vinculades, generant riscos rellevants de manca d'homogeneïtat metodològica, divergències en els criteris funcionals, duplicitats en les activitats d'anàlisi i validació, dificultats de coordinació i eventuais incompatibilitats entre els lliurables produïts per cada adjudicatari.

Aquests riscos tenen una especial transcendència atès que el contracte pretén obtenir un únic model corporatiu d'Oficina de Treball Virtual per al conjunt de la xarxa de 70 Oficines de Treball del SOC, amb una arquitectura funcional comuna, una experiència d'usuari homogènia, una governança única i un model d'implantació escalable per a tot el territori.

En conseqüència, la fragmentació del contracte impediria garantir la coherència tècnica, funcional i metodològica necessària per assolir els objectius del projecte, generaria un increment substancial dels costos de coordinació i podria comprometre la correcta execució del contracte i l'assoliment dels resultats previstos. Per aquest motiu, d'acord amb l'article 99.3.b) de la LCSP, es considera justificat mantenir la unitat funcional de la prestació i no dividir el contracte en lots.

5. Procediment de licitació

D'una banda, l'adjudicació de la present licitació es tramita de forma ordinària, i mitjançant procediment obert, d'acord amb les previsions dels articles 156 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic (LCSP).

D'altra banda, es tracta d'un contracte de serveis subjecte a regulació harmonitzada, d'acord amb l'article 22.1.b) de la LCSP.

6. Preu, pressupost base de licitació, valor estimat del contracte, partida pressupostària i finançament.

6.1 Determinació del preu.

El preu de licitació s'ha determinat a partir de l'anàlisi del temps previst de dedicació efectiva, del grau de responsabilitat i especialització requerit i de les referències retributives del sector de serveis de consultoria tecnològica i direcció de projectes digitals complexos, d'acord amb els principis establerts a la Llei 9/2017, de contractes del sector públic.

D'acord amb l'article 100.2 de la LCSP, en aquells contractes en què el cost salarial de les persones destinades a la seva execució forma part del preu del contracte, el pressupost base de licitació s'ha d'elaborar prenent en consideració les retribucions mínimes establertes pel conveni col·lectiu sectorial de referència, les quals constitueixen el llindar mínim que s'ha de garantir en l'execució del contracte. En aquest cas, s'ha verificat que tots els imports pressupostats que es presenten a continuació respecten estrictament les retribucions mínimes obligatòries i les condicions establertes pel XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública,

publicat al BOE núm. 92 de data 16 d'abril de 2025 (Resolució de 4 d'abril de 2025).

A partir d'aquest mínim convencional, i amb la finalitat de donar compliment també al mandat contingut en el mateix article 100.2 de la LCSP, segons el qual el pressupost base de licitació ha de ser adequat als preus de mercat, la determinació del cost efectiu del personal s'ha contrastat amb informació objectiva del mercat de la consultoria especialitzada. Concretament, s'ha utilitzat com a referència l'estudi "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, elaborat per la Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC), que estableix que el Pressupost Base de Licitació ha de reflectir els costos efectius de la mà d'obra, calculats a partir del salari anual i el cost empresa, evitant imports/hora no realistes o insuficients i que recull les retribucions habituals dels perfils directius i de consultoria especialitzada en projectes de transformació digital.

En particular, el cost hora previst per al perfil de direcció tècnica (75 €/hora) es justifica per l'elevat nivell de responsabilitat, especialització i experiència requerit per a l'execució del contracte. Aquest perfil ha d'assumir la direcció integral d'un projecte estratègic de transformació digital que afecta el conjunt de la xarxa d'Oficines de Treball del SOC, coordinar les diferents fases del projecte, liderar la interlocució amb els responsables funcionals i tecnològics de l'organització, garantir la coherència metodològica dels treballs i adoptar decisions tècniques d'alt impacte vinculades al model funcional, la governança, l'experiència d'usuari, la implantació dels serveis digitals i la gestió del canvi organitzatiu. Per aquest motiu, el cost assignat no respon a una categoria convencional ordinària sinó a un perfil directiu altament qualificat, coherent amb les retribucions habituals existents al mercat per a la direcció de projectes complexos de consultoria i transformació digital.

En conseqüència, el pressupost base de licitació s'ha configurat conciliant les dues exigències que imposa l'article 100.2 de la LCSP: d'una banda, el respecte de les condicions retributives mínimes derivades del conveni col·lectiu aplicable i, de l'altra, l'adequació del pressupost als preus de mercat mitjançant una anàlisi objectiva de les condicions econòmiques del sector. Això permet garantir una estimació realista dels costos d'execució, la viabilitat econòmica de les ofertes i la correcta execució d'un contracte d'elevada complexitat tècnica i organitzativa.

Aquests imports es fonamenten en la metodologia de càlcul recomanada a l'estudi

En concret, s'han considerat els següents perfils professionals i costos de referència (IVA inclòs):

- **Direcció del servei tècnic:** 75 €/hora IVA inclòs.
- **Consultors/es experts/es:** 45 €/hora IVA inclòs.

El preu de 75 €/h correspon a un perfil de direcció, amb funcions de planificació, coordinació i responsabilitat tècnica global, i deriva d'un salari anual estimat de 132.000 € (cost empresa), situat dins de les forquilles habituals del sector per a perfils directius en projectes TIC complexos.

El preu de 45 €/h correspon a perfils de consultoria especialitzada (experts), amb dedicació completa a tasques d'alta qualificació tècnica, i deriva d'un salari anual estimat de 79.200 € (cost empresa), coherent amb les forquilles de mercat identificades per l'estudi de l'AEC per a consultors sèniors en projectes tecnològics.

1 director/a del servei tècnic: dedicació al 100 % de la jornada (1.760 hores/any). Hores de dedicació x 15 mesos = 2.200 hores. 2.200 hores x 75 euros/hora (S.S. empresa i iva incloses) = **165.000,00 euros**.

3 consultors/es experts/es: dedicació al 100% de la jornada (1760 hores/any). Hores de dedicació x 15 mesos = 2.200 hores. 2.200 hores x 45 euros/hora (S.S. empresa i iva inclosos) = 99.000 euros x 3 persones = **297.000,00 euros**.

El projecte comporta el disseny, definició i posada en marxa d'una eina tecnològica corporativa d'alt impacte, que requereix:

- coneixements especialitzats en transformació digital de serveis públics,
- experiència en arquitectures funcionals complexes, interoperabilitat i governança de serveis digitals,
- criteris avançats de disseny UX/UI, accessibilitat universal i experiència ciutadana,
- capacitat de direcció integral del projecte, coordinació d'agents i presa de decisions d'alt nivell tècnic.

En aquest sentit, el projecte no consisteix únicament en la prestació d'hores de consultoria estàndard, sinó en el desenvolupament conceptual, funcional i metodològic d'una eina tecnològica singular, amb un alt component d'innovació, responsabilitat i impacte organitzatiu.

Dins del preu del contracte s'entendran inclosos totes les despeses necessàries per a la seva correcta execució, sense que procedeixi cap facturació addicional per aquests conceptes. En particular, s'hi consideren inclosos:

- les despeses directes de personal adscrit al contracte, inclosos les retribucions, cotitzacions a la Seguretat Social i altres costos laborals a càrrec de l'empresa;
- les despeses generals i d'estructura de l'empresa adjudicatària, incloent la gestió, coordinació, suport administratiu i assegurement de la qualitat;
- les despeses de direcció, planificació, coordinació i seguiment del projecte;
- les despeses de desplaçament, transport i mobilitat necessàries per al desenvolupament de les tasques objecte del contracte;
- les assegurances que resultin exigibles o necessàries per a l'execució del contracte;
- els mitjans materials, eines i recursos tècnics necessaris per a la prestació del servei; el benefici industrial de l'empresa adjudicatària;
- així com tots els tributs, taxes, recàrrecs i impostos que gravin l'activitat contractada.

En conseqüència, el preu del contracte té caràcter global i comprensiu de totes les obligacions necessàries per a la seva execució.

La facturació del contracte es realitzarà vinculada a les diferents fases del projecte (7 fases) previstes. A mesura que l'empresa adjudicatària presenti els lliurables corresponents a cada fase i aquests siguin validats pel responsable del contracte, es podrà emetre la corresponent factura parcial. Cada factura es correspondrà amb la part proporcional del preu del contracte associada als lliurables acceptats. La conformitat tècnica dels treballs serà requisit previ per a la tramitació de la facturació.

Per determinar el preu del contracte, s'han tingut en compte el següent desglossament per subprojectes i els seus costos que apareixen en la taula següent:

FITXA ECONÒMICA				
PROJECTE OFICINA VIRTUAL _SGOT				
	1 director/a del servei tècnic	3 consultors/es experts/es	TOTAL	
Cost hora	75	45		
COST TOTAL	165.000,00 €	297.000,00 €	462.000,00 €	
Salari anual estimat (inclos cost empresa)	132.000,00 €	79.200,00 €		
Salari estimat x 15 mesos (per unitat)	165.000,00 €	99.000,00 €		
Hores anuals	1760	1760		
Hores per 15 mesos de treball	2200	2200		
temps (mesos)	15	15		
Dedicació	100%	100%		
Nombre d'unitats	1	3		
Hores totals estimades	2200	6600	8800	
	Un director/a del servei tècnic,	3 consultors/es experts/es		
TOTAL HORES	2200	6600	8800	
Subprojecte	Hores 1 Director/a servei tècnic	Hores 3 Consultors/es experts/es	Total Hores	Cost per Subprojecte
1. Inici i Anàlisi de necessitats	330	990	1320	€ 69.300,00
2. Definició del Model Funcional	440	1320	1760	€ 92.400,00
3. Disseny catàleg de serveis i tràmits	330	990	1320	€ 69.300,00
4. Disseny UX/UI i accessibilitat	330	990	1320	€ 69.300,00
5. Model implementació, pla de desplegament i full de ruta	330	990	1320	€ 69.300,00
6. Prototips i proves de concepte	220	660	880	€ 46.200,00
7. Implementació dels serveis prioritaris				€ 46.200,00
TOTAL AMB IVA				€ 462.000,00
TOTAL SENSE IVA				€ 381.818,18

6.2 Pressupost base de licitació.

El pressupost base de licitació és de 462.000,00 euros iva inclòs, a raó de 381.818,18 euros i de 80.181,82 euros en concepte d'IVA.

6.3 Valor estimat del contracte

El seu **valor estimat** és de 381.818,18 euros.

No es preveu pròrroga ni cap modificació que pugui incrementar el preu.

6.4 Partida pressupostària i fons de finançament.

La present despesa, a càrrec de la **partida D/227001300/331M/0000**, es **finança** amb fons FPAO.

Aquesta despesa es finançarà mitjançant el 6% de l'aplicació 454 de la Conferència Sectorial d'Ocupació i Assumptes Laborals de l'exercici 2026, i atès que encara no s'ha publicat es pren com a referent la Conferència Sectorial d'Ocupació i Assumptes Laborals, de l'exercici 2025. (Ordre TES/866/2025, d'1 d'agost, per la qual es distribueixen territorialment per a l'exercici econòmic de 2025, per a la seva gestió per les comunitats autònomes amb competències assumides, crèdits de l'àmbit laboral finançats amb càrrec als pressuposts generals de l'Estat.)

7. Solvència i criteris de valoració

Atenent a l'objecte del contracte, i a que el seu valor estimat és de 381.818,18 euros, es proposen els següents criteris de solvència:

7.1 Solvència

Solvència econòmica:

La solvència econòmica requerida (que el millor exercici entre els anys 2023, 2024 i 2025 el licitador tingui un volum de negoci superior a 381.818,18 €) es justifica en la previsió de l'article 87.1 a) de la LCSP, segons el qual *"la solvència econòmica i financera de l'empresari s'ha d'acreditar per... volum anual de negocis..., referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles..., per un import igual o superior al que exigeixen l'anunci de licitació o la invitació a participar en el procediment i els plecs del contracte... El volum de negocis mínim anual exigít no ha d'excedir una vegada i mitja el valor estimat del contracte"*,

El mitjà d'acreditació seleccionat és el volum anual de negocis per considerar-se el mecanisme més adequat i proporcional a la naturalesa del contracte, atès que es tracta d'una assistència tècnica d'elevada especialització que requereix la dedicació continuada durant quinze mesos d'un equip mínim format per una direcció tècnica i tres consultors experts amb dedicació plena al projecte.

L'execució del contracte exigeix que l'empresa adjudicatària disposi d'una estructura empresarial estable, amb capacitat econòmica suficient per assumir els costos salarials, de coordinació, gestió i suport necessaris durant tota la vigència del contracte abans de la percepció íntegra dels imports facturats, ja que la facturació es vincula a l'assoliment i validació de les diferents fases i lliurables del projecte.

El volum anual de negocis constitueix l'indicador més representatiu de la capacitat financera ordinària de les empreses que operen en l'àmbit de la consultoria tecnològica i de transformació digital, i permet verificar de manera objectiva la seva capacitat per assumir l'execució d'un projecte de la dimensió econòmica i organitzativa de la present licitació.

No es considera necessari exigir altres mitjans previstos a l'article 87 de la LCSP, com ara assegurances

d'indemnització per riscos professionals o determinades ràtios financeres, atès que la naturalesa de la prestació no presenta riscos patrimonials extraordinaris ni circumstàncies que facin necessari establir requisits addicionals. El volum anual de negocis es considera suficient per garantir la solvència econòmica requerida, alhora que respecta els principis de proporcionalitat i de promoció de la concurrència, facilitant la participació de petites i mitjanes empreses especialitzades.

L'import exigít equival al 100% del valor estimat del contracte i es manté molt per sota del límit màxim d'una vegada i mitja el valor estimat previst a l'article 87.1.a) de la LCSP, motiu pel qual es considera una exigència proporcionada a les característiques i riscos de la contractació.

Solvència tècnica:

La correcta prestació dels serveis licitats, ateses les seves característiques tècniques, exigeix de l'adjudicatari, d'una banda, experiència prèvia i, de l'altra, poder disposar d'un equip de treball amb una composició i característiques molt específiques.

És per això que, en primer lloc l'entitat licitadora haurà d'acreditar la seva solvència tècnica o professional mitjançant una relació de l'execució de **tres** projectes en els darrers **tres anys** en l'àmbit de la consultoria, que incloguin desenvolupament de portals/oficines virtuals, tramitació electrònic, sistemes d'atenció digital al ciutadà, plataformes d'administració electrònica, i projectes de transformació digital en el sector públic, que incloguin import de licitació, organisme contractant, data i descripció funcional.

L'import anual acumulat dels quals a l'any de major execució sigui igual o superior al 70% del valor estimat del contracte o de la seva anualitat mitja si aquesta es inferior al valor estimat del contracte, és a dir **267.272,73 euros**.

Aquest requeriment es justifica en la previsió dels apartats 1 a) i 2 de l'article 90 de la LCSP en relació amb l'apartat 4 b) de l'article 11 i apartat 6 de l'article 36 del Reglament de la Llei de contractes pel que fa a la fórmula per calcular l'anualitat mitja del contracte.

Aquest mitjà d'acreditació es considera el més adequat a la naturalesa de la prestació perquè l'objecte contractual no consisteix en el simple subministrament de recursos o hores de consultoria, sinó en l'execució d'un projecte integral de transformació organitzativa, funcional i digital que requereix coneixements especialitzats, experiència contrastada en definició de models de servei, disseny de processos, experiència d'usuari, governança i implantació de serveis digitals.

La correcta execució del contracte depèn en gran mesura de l'experiència real adquirida en projectes similars, atès que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar actuacions d'anàlisi de necessitats, definició del model funcional, disseny de serveis digitals, elaboració de prototips, validació funcional i implantació efectiva dels serveis prioritaris de l'Oficina de Treball Virtual.

El llindar del 70% de l'anualitat mitjana es considera proporcionat perquè garanteix que les empreses licitadores han executat projectes de dimensió i complexitat comparables a les de la present licitació, sense arribar a restringir indegudament la concurrència. Aquest percentatge és l'habitualment admès per la doctrina i la pràctica contractual per verificar una experiència suficient en contractes de serveis i permet assegurar que el licitador disposa de la capacitat tècnica i organitzativa necessària per afrontar un projecte estratègic que afecta el conjunt de la xarxa de 70 Oficines de Treball del SOC.

Aquest requeriment es justifica en la previsió dels apartats 1 a) i 2 de l'article 90 de la LCSP en relació amb l'apartat 4 b) de l'article 11 i apartat 6 de l'article 36 del Reglament de la Llei de contractes pel que fa a la fórmula per calcular l'anualitat mitja del contracte.

I, en segon lloc, serà imprescindible posar a disposició de l'execució del contracte un equip humà integrat per un director o una directora del Servei Tècnic, i tres consultors experts o consultores expertes amb titulació, experiència i coneixements mínims concrets:

- Un **director/a del servei tècnic** (100% de jornada):
 - Amb una titulació universitària oficial de diplomatura, llicenciatura o grau en les disciplines d'enginyeries informàtiques, enginyeries de telecomunicacions, enginyeries de sistemes, grau en Tecnologies de la informació, en ADE (Administració i Direcció d'Empreses), mes màster en: Màster en **Administració Pública, Direcció de Projectes o Project Manager**.
 - Amb experiència mínima de 5 anys complets en direcció i coordinació de projectes de transformació digital, de processos, estratègia i planificació, implantació de sistemes, i gestió del canvi en administracions públiques, coneixement de procediment administratiu electrònic, coordinació d'equips de treball i conducció i gestió de reunions de treball.
- **Tres consultors/es experts/es** (100% de jornada):
 - Amb una titulació universitària de grau, llicenciatura, diplomatura en informàtica, enginyeria de Telecomunicació, enginyeria de sistemes, Tecnologies de la informació, Matemàtiques o Física.
 - Amb experiència mínima de 3 anys complets en projectes de transformació digital en administracions públiques, implantació de sistemes, configuració, integració i gestió del canvi.

Aquestes perfils de l'equip humà es justifiquen tenint en compte els següents punts:

- Complexitat del projecte: la transformació de processos d'una unitat amb multitud de competències i centenars de treballadors/es al seu càrrec implica un conjunt de tasques tècniques complexes que requereix del suport d'un equip coordinat per un director o una directora amb experiència en supervisió.
- Necessitat de comptar amb professionals experts en consultoria de diferents àmbits TIC que configuren el marc de coneixement per al desplegament del projecte.
- La magnitud del projecte i la càrrega de treball associada fa necessari que l'equip el conformi quatre persones per assegurar una execució eficient i de qualitat.

Aquests requeriments de solvència tècnica i professional, que assegura el bon fi de la contractació, troben la seva justificació jurídica en la previsió de l'article 90.1. b) i e) de la LCSP, segons el qual *"en els contractes de serveis, la solvència tècnica o professional dels empresaris s'ha d'apreciar... per un o diversos dels mitjans següents, a elecció de l'òrgan de contractació:*

b) Indicació del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no en l'empresa, participants en el contracte...

e) Títols acadèmics i professionals ... del responsable o responsables de l'execució del contracte, així com dels tècnics encarregats directament d'aquesta..."

7.2 Criteris de valoració

Els criteris de valoració són els previstos en el quadre de característiques inclòs al Plec de clàusules administratives de la present contractació.

La puntuació es distribueix entre criteris ponderables de forma automàtica (màxim de 50 punts) i ponderables mitjançant judici de valor (50 punts restants). Aquesta distribució implica que els criteris subjectius no tenen atribuïda una *“ponderació més gran que la corresponent als criteris avaluable de manera automàtica”* (art. 146.2.a de la LCSP), raó per la qual no es requereix la seva valoració per un comitè d'experts.

La ponderació atorgada als criteris qualitatius respon a la naturalesa del contracte de consultoria TIC especialitzada, en el qual el valor de la prestació depèn fonamentalment de la qualitat tècnica i de l'adequació de la proposta.

Finalment, atès que l'objecte de la present licitació és una prestació de caràcter intel·lectual, es garanteix que, d'acord amb l'article 145.4 de la LCSP, els criteris lligats a la qualitat representen més de la meitat dels punts, ja que cal incloure en aquesta categoria no només els criteris sotmesos a judici de valor indicats al paràgraf precedent (50 punts) sinó també la valoració de la major experiència de l'equip de treball (16 punts).

Els 50 punts ponderables de forma automàtica s'assignaran en base al preu (fins 34 punts) i a l'experiència de l'equip humà que executi el contracte, superior a la demanada com a solvència tècnica (fins 16 punts).

Concretament, els criteris ponderables de forma automàtica són:

a) Ponderables de forma automàtica: Màxim 50 punts

Els criteris ponderables de forma automàtica són:

a.1 El preu: fins a 34 punts

La fórmula que s'aplicarà per tal de valorar el preu total, sense IVA i amb un Valor de Ponderació igual a 1, és la següent (la qual es conté en la Directriu 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció general de Contractació Pública):

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

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

a.2 L'experiència del personal que executi el contracte: fins a 16 punts

El segon criteri avaluable de forma automàtica és l'experiència professional, superior a la que conforma la solvència tècnica, dels membres de l'equip de treball. Cal remarcar que, la qualitat del personal esmentat pot afectar de manera significativa a la millor execució del servei, motiu pel qual es considera rellevant la seva major experiència professional possible, tot d'acord amb el que preveu l'article 145.2.2n de la LCSP. En considera que la qualitat del personal encarregat de l'execució té una incidència directa i significativa en el resultat final de la prestació per les següents raons:

- L'objecte del contracte consisteix en la definició, disseny i implantació d'un model d'Oficina de Treball Virtual del SOC, actuació que presenta un elevat component intel·lectual, metodològic i estratègic, en la qual els resultats depenen fonamentalment del coneixement, experiència i capacitat d'anàlisi de les persones que integren l'equip de treball.
- A diferència d'altres contractes en què el resultat es troba fortament estandarditzat, en aquest cas l'equip haurà de realitzar diagnòstics organitzatius, identificar necessitats de persones usuàries i empreses, definir processos TO-BE, dissenyar el model funcional de l'Oficina Virtual, prioritzar serveis digitals, elaborar prototips i validar-ne la implantació. La qualitat de cadascuna d'aquestes activitats depèn directament de l'experiència acumulada pels professionals que les executen.
- Igualment, el projecte requereix la interacció continuada amb diferents unitats del SOC, la gestió d'interessats diversos, la definició de models de governança, la integració amb serveis digitals existents i l'aplicació de criteris d'accessibilitat, usabilitat i transformació digital propis de l'Administració pública. L'experiència prèvia de l'equip en projectes similars permet reduir riscos d'execució, anticipar incidències, millorar la qualitat dels lliurables i augmentar les probabilitats d'èxit de la implantació.

En definitiva, l'experiència superior a la mínima exigida als perfils de direcció tècnica i consultoria experta aporta un valor afegit objectivament verificable en àmbits crítics per al projecte com ara la transformació digital de serveis públics, el disseny de serveis centrats en l'usuari, la definició de models operatius, la implantació de plataformes digitals i la gestió del canvi organitzatiu.

Per tot això, es considera acreditat que la qualitat i experiència del personal adscrit al contracte poden afectar de manera significativa la qualitat de la seva execució, d'acord amb el que preveu l'article 145.2.2º de la LCSP, motiu pel qual resulta procedent valorar com a criteri d'adjudicació l'experiència addicional de l'equip tècnic proposat.

La valoració màxima de 16 punts es distribuirà per perfil dels 4 professionals experts en consultoria segons la ponderació següent:

- **DIRECTOR/A TÈCNIC/A**

a. 2.1) Director/a tècnic/a: fins a un màxim de 8,50 punts per el director o directora tècnica que tingui més de 5 anys complets d'experiència en direcció i coordinació de projectes TIC en administracions públiques, coneixement de procediment administratiu electrònic, coordinació d'equips de treball i conducció i gestió de reunions de treball.

DIRECTOR TÈCNIC	
Anys d'experiència	Puntuació
Menys de 5 anys	Exclosos / no valorable
5 anys	0,0 punts
6 anys	1,7 punts
7 anys	3,4 punts
8 anys	5,1 punts
9 anys	6,8 punts
10 anys o més	8,5 punts

- **CONSULTOR/A EXPERT**

a. 2.2) Consultor/a expert: fins un màxim de 7,5 en total. Fins a un màxim de 2,50 punts per cada consultor o consultora que tingui més de 3 anys d'experiència com a consultor/a en projectes de transformació digital en administracions públiques, implantació, configuració, integració i suport funcional d'oficines virtuals.

CONSULTORS EXPERTS	
Component	Màxim
Consultor 1	2,5 punts
Consultor 2	2,5 punts
Consultor 3	2,5 punts
Total	7,5 punts

Anys d'experiència	Puntuació per tècnic
Menys de 3 anys	Exclosos / No valorable
3 anys	0,0 punts
4 anys	0,5 punts
5 anys	1,0 punts
6 anys	1,5 punts
7 anys	2,0 punts
8 anys o més	2,5 punts

Aquesta experiència quedarà acreditada amb l'aportació dels certificats de treballs executats.

Per tal d'obtenir la puntuació, primer s'atorgaran els punts d'acord amb els barems indicats sobre aquestes línies a cadascun dels subcriteris i després, si escau, s'aplicarà la fórmula que seguidament es detallarà a cadascun d'ells.

La fórmula escollida és la mateixa fórmula que es proposa en la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció General de Contractació

Pública, en les licitacions de contractes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En el cas que cap de les valoracions de les propostes **per la** contractació d'un servei d'assistència tècnica, per a la definició, disseny i implantació de l'Oficina de Treball Virtual del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya assoleixi el 50% de la valoració total possible per al criteri o subcriteri a avaluar, es considerarà que la puntuació a atorgar és el valor obtingut en la fase de puntuació prèvia. Per tant, si cap de les valoracions de les propostes assoleix el valor X sobre el màxim de valoració Y possible, reflectits a la taula següent, es considerarà que la puntuació a atorgar és el valor obtingut en la fase de puntuació prèvia.

a.2 Experiència del personal	Y: valor màxim possible	X: valor mínim a assolir
a.2.1) Anys d'experiència del Director/a Tècnic/a del projecte	8,5	4,25
a.2.3) Anys d'experiència dels/les consultors experts de projecte (3 consultors/es)	7,5	3,75

En el cas que se superi l'esmentat líndar s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació. La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri o, si s'escau, a cada subcriteri per després obtenir la puntuació total (la qual es conté en la Directriu 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció general de Contractació Pública):

$$Pop = P * \frac{VTop}{VTmv}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

V_{Top} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

V_{Tmv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

Respecte de la justificació de la valoració de l'experiència de l'equip humà, cal tenir en compte el que estipula l'article 145 de la LCSP. Segons aquest precepte, "l'adjudicació dels contractes s'ha d'efectuar utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.". I l'apartat 2.2 del precepte esmentat permet la inclusió com a criteri d'adjudicació de l'experiència del personal adscrit al contracte:

"2. La millor relació qualitat-preu s'ha d'avaluar d'acord amb criteris econòmics i qualitatius. Els criteris qualitatius que estableixi l'òrgan de contractació per avaluar la millor relació qualitat-preu poden incloure aspectes mediambientals o socials, vinculats a l'objecte del contracte en la forma que estableix l'apartat 6 d'aquest article, que poden ser, entre d'altres, els següents (...):

*"2n L'organització, qualificació i **experiència del personal adscrit** al contracte que aquest hagi d'executar, sempre que la qualitat del personal esmentat pugui afectar de manera significativa la seva millor execució."*

L'experiència referida a l'equip humà que executarà el servei (diferent de la que constitueix la solvència tècnica de l'empresa) és un element important pel bon desplegament del projecte. Les característiques tècniques del servei requereixen que la seva implementació l'efectuï un equip tècnic amb un grau molt alt de coneixements derivats de l'experiència prèvia, circumstància que afecta de forma determinant a la qualitat de l'execució del contracte.

b) Criteris ponderables mitjançant judici de valor: màxim 50 punts.

Es valorarà i puntuarà cadascun dels criteris per separat, per obtenir, amb la suma de puntuacions de cadascun dels criteris la millor oferta tècnica en el seu conjunt.

La proposta tècnica corresponent als criteris de valoració subjectes a judici de valor haurà de tenir una extensió màxima entre 40 i 60 pàgines (sense annexos), en format DIN-A4, amb lletra Arial o similar, mida 11, interlineat mínim 1,15, i marges estàndard. En el còmput total de pàgines s'inclouran tots els continguts de la memòria, incloent els gràfics, taules i esquemes, però se n'exclourà la portada i l'índex i, si escau, els annexes. No es valorarà el contingut que excedeixi el límit màxim establert, sense perjudici de la seva possible exclusió en cas d'incompliment dels requisits formals exigits.

Els criteris sotmesos a judici de valor es valoraran conforme als subcriteris i franges de puntuació detallades, atenent exclusivament el contingut tècnic de la proposta presentada i el seu grau d'adequació a les necessitats específiques descrites al PPT.

Per tal d'obtenir la puntuació, primer es farà una valoració tècnica de cadascun dels criteris i, si escau, a cadascun dels subcriteris, i després, si s'escau, s'aplicarà la fórmula que seguidament es detallarà a cadascun d'ells.

En el cas que cap de les valoracions de les propostes tècniques assoleixi el 50% de la valoració total possible per al criteri o subcriteri a avaluar, es considerarà que la puntuació a atorgar és el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques. Per tant, si cap de les valoracions de les propostes assoleix el valor X sobre el màxim de valoració Y possible, reflectits a la taula següent, es considerarà que la puntuació a atorgar és el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques.

Criteri	Y: valor màxim possible	X: valor mínim a assolir
b.1 Qualitat de la diagnosi i proposta metodològica inicial	8	4
b.2 Qualitat del model funcional i definició del TO-BE	12	6
b.3 Definició del catàleg de serveis i planificació de digitalització	7	3,5
b.4 Qualitat de la proposta UX/UI i accessibilitat	8	4
b.5 Pla d'implantació, <i>roadmap</i> i viabilitat	8	4
b.6 Prototipatge, validació i implantació	7	3,5

Taula resum de criteris i subcriteris (judici de valor – 50 punts)

Criteri	Subcriteri
1. Diagnosi i metodologia (8 punts)	1.1 Adequació metodològica i enfocament
	1.2 Qualitat de la diagnosi
	1.3 Conclusions i recomanacions
2. Model funcional TO-BE (12 punts)	2.1 Definició del model funcional
	2.2 Processos i fluxos d'ús
	2.3 Integració amb el model operatiu SOC
3. Catàleg de serveis i digitalització (7 punts)	3.1 Estructura del catàleg
	3.2 Qualitat de les fitxes funcionals

Criteri	Subcriteri
	3.3 Sistema de prioritizació
3. Experiència d'usuari UX/UI i accessibilitat (8 punts)	4.1 Disseny centrat en l'usuari
	4.2 Arquitectura de la informació i recorreguts
	4.3 Accessibilitat i inclusió
5. Implantació i full de ruta (roadmap) (8 punts)	5.1 Model d'implantació
	5.2 Pla de desplegament
	5.3 Gestió de riscos i dependències
6. Prototips i implantació (7 punts)	6.1 Qualitat dels prototips
	6.2 Sistema de validació
	6.3 Implantació i millora continua
TOTAL 50 punts	

Criteris ponderables mitjançant judici de valor (màxim 50 punts)

L'elecció dels criteris sotmesos a judici de valor es fonamenta en la necessitat d'avaluar aquells aspectes qualitatius de les propostes que resulten determinants per a l'assoliment dels objectius del contracte i que no poden ser adequadament valorats mitjançant fórmules automàtiques.

L'objecte del contracte comporta la definició del model funcional, organitzatiu i tecnològic de la futura Oficina de Treball Virtual del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, així com la conceptualització dels serveis digitals que han de permetre una relació més eficient, accessible, personalitzada i omnicanal amb les persones usuàries i les empreses. En aquest context, resulta essencial valorar la qualitat tècnica de les propostes presentades, la seva capacitat d'anàlisi, el rigor metodològic, la comprensió de les necessitats dels diferents perfils d'usuaris i la seva capacitat per transformar aquests requeriments en solucions operatives, viables i alineades amb els objectius estratègics del SOC.

Els criteris definits permeten avaluar de manera integral les diferents dimensions que intervenen en el disseny d'un servei digital públic d'aquestes característiques, incloent la capacitat de diagnosi i anàlisi inicial, la definició del model funcional objectiu, l'estructuració dels serveis digitals, l'experiència d'usuari i l'accessibilitat, així com la solidesa de les propostes d'implantació i validació. D'aquesta manera, es pretén assegurar que les empreses licitadores aportin no només coneixement especialitzat en matèria de transformació digital i disseny de serveis públics, sinó també experiència en àmbits com el disseny de serveis digitals centrats en l'usuari, la definició funcional de productes digitals, l'arquitectura de la informació, l'experiència d'usuari (UX), l'accessibilitat digital, la definició de models de servei i la implantació de solucions digitals en entorns complexos de l'administració pública.

Així mateix, els criteris establerts persegueixen identificar aquelles propostes que presentin un major nivell de concreció, coherència interna, orientació a l'usuari i capacitat de generar valor públic, garantint alhora que les solucions proposades siguin compatibles amb l'ecosistema de serveis, canals i sistemes d'informació existents al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

La distribució de la puntuació entre els diferents criteris respon a la voluntat d'atorgar una ponderació equilibrada a les principals fases del projecte, considerant tant les activitats d'anàlisi i definició conceptual

com les relatives al disseny funcional, l'experiència d'usuari, la planificació del desplegament i la validació de les solucions proposades. Aquesta distribució permet valorar de manera proporcional els elements que es consideren crítics per garantir l'èxit del projecte i l'assoliment dels resultats esperats.

La puntuació esglaonada de cadascun dels criteris es determinarà en funció del grau de qualitat, concreció, consistència metodològica, viabilitat tècnica, orientació a les persones usuàries i adequació als objectius del contracte que presentin les propostes tècniques formulades per les empreses licitadores.

Els criteris es defineixen amb correspondència directa amb les **fases i lliurables del PPT**

CRITERIS

1. Qualitat de la diagnosi i proposta metodològica inicial (màxim 8 punts)

En aquest apartat es valoraran els següents subcriteris:

- 1.1 Adequació metodològica i enfocament
- 1.2 Qualitat de la diagnosi
- 1.3 Conclusions i recomanacions

Es valorarà la qualitat global del plantejament metodològic a partir del pla de treball i la seva adequació específica al context del SOC, tenint en compte la coherència interna de la metodologia proposada i la seva capacitat d'adaptar-se a la realitat operativa de les persones usuàries, empreses i oficines. En relació amb l'informe de diagnosi de necessitats, s'analitzarà el rigor de l'anàlisi realitzada, valorant especialment la profunditat en la identificació de necessitats dels diferents perfils implicats i la capacitat de detectar mancances estructurals, barreres d'accés o funcionament i àmbits prioritaris d'actuació. Pel que fa a les conclusions i recomanacions, es tindrà en compte la seva qualitat i utilitat operativa, valorant que siguin concretes, aplicables i alineades amb els resultats de la diagnosi, així com la seva orientació a la presa de decisions i a la implementació efectiva.

Escala:

- Òptima (8 punts): recull un desglossament detallat de cada fase del projecte (inici, execució, i tancament); fa ús d'eines de gestió del projecte (per exemple amb diagrames de Gantt, matrius de responsabilitat (RACI) o eines similars), facilitant la comprensió i el seguiment continu del projecte; conté un enfocament estructurat, flexible, basat en la qualitat i orientat a la millora contínua, fent ús de metodologies àgils com per exemple Scrum, Kanban o similars; inclou avantatges significatius (per exemple flexibilitat, transparència, forta capacitat per a la gestió de riscos); assegura un alt nivell d'eficiència i eficàcia en l'execució del projecte.
- Excel·lent (5 punts): Té en compte tots els aspectes anteriors però no de manera exhaustiva. Hi ha una descripció clara de cadascun dels elements, però falta algun detall o no s'aporten exemples suficients.
- Notable (3 punts): té en compte algun aspecte dels anteriors, però no tots. Hi ha una manca d'exhaustivitat i els mecanismes explicats són molt generals o poc definits. No s'evidencien processos clars per garantir el seguiment ni l'avaluació del projecte.
- Adequat (0 punts): Compleix estrictament els requisits mínims exigits sense aportacions addicionals.

2. Qualitat del model funcional i definició del model objectiu (TO-BE) (màxim 12 punts)

En aquest apartat es valoraran els següents subcriteris:

- 2.1 Definició del model funcional
- 2.2 Processos i fluxos d'ús
- 2.3 Integració amb el model operatiu SOC

Es valorarà la completesa i solidesa del model funcional presentat a través del document corresponent, assegurant que cobreix de manera exhaustiva els serveis, rols i casos d'ús necessaris per al funcionament de l'oficina virtual. Es tindrà especialment en compte la claredat i el nivell de definició dels casos d'ús, els perfils d'usuari i la descripció dels serveis associats. En relació amb els mapes de processos i fluxos (TO-BE), es valorarà la seva qualitat, entenent com a tal la capacitat de descriure de forma estructurada, entenedora i operativa els circuits de servei futurs, així com la seva coherència amb el model funcional proposat. Pel que fa a la governança funcional, s'analitzarà el nivell de definició dels mecanismes de presa de decisions, responsabilitats i gestió del model, així com la seva integració efectiva amb la xarxa d'Oficines de Treball del SOC.

Escala:

- Òptima (12 punts): Utilitza aplicacions digitals avançades per gestionar i monitorar en temps real l'equip; incorpora metodologies modernes de gestió col·laborativa que superen clarament les exigències mínimes del plec tècnic.
- Excel·lent (8 punts): Compleix tots els aspectes anteriors i introdueix més d'una innovació com eines digitals específiques per la col·laboració interna o sistemes dinàmics d'assignació de tasques que van més enllà del mínim.
- Notable (4 punt): Compleix amb els requisits mínims exigits al plec, aportant almenys una eina digital específica o una metodologia avançada d'organització i comunicació interna.
- Adequat (0 punts): Compleix estrictament els requisits mínims exigits sense aportacions addicionals.

3. Definició del catàleg de serveis i planificació de digitalització (màxim 7 punts)

En aquest apartat es valoraran els següents subcriteris:

- 3.1 Estructura del catàleg
- 3.2 Qualitat de les fitxes funcionals
- 3.3 Sistema de priorització

Es valorarà la claredat i l'estructuració del catàleg inicial de serveis i tràmits, analitzant si presenta una organització coherent, comprensible i alineada amb les necessitats detectades. En relació amb les fitxes funcionals, s'avaluarà el seu grau de detall, consistència i utilitat per a la futura implementació, valorant que incloguin informació rellevant per a la definició i desenvolupament dels serveis. Pel que fa a la priorització i planificació, es tindran en compte els criteris utilitzats per establir l'ordre d'implantació — especialment impacte, viabilitat i valor públic— així com la coherència global de la planificació proposada, valorant que sigui realista, estructurada i orientada a una execució efectiva.

Escala:

- Òptima (7 punts): Presenta un catàleg de serveis complet, estructurat i coherent, amb una classificació clara dels serveis i tràmits, alineada amb els objectius de l'Oficina de Treball Virtual i les necessitats dels diferents perfils d'usuaris. Les fitxes funcionals incorporen un alt nivell de detall, incloent la informació necessària per al seu posterior desenvolupament i implantació, i es troben definides de manera homogènia i consistent. El sistema de priorització es basa en criteris objectius, justificats i ponderats, incorporant aspectes com l'impacte, la viabilitat, el valor públic i les dependències existents entre serveis. La planificació de digitalització és coherent, realista i orientada a una implantació progressiva i efectiva.
- Excel·lent (5 punts): Presenta un catàleg de serveis ben estructurat i alineat amb els objectius del projecte. Les fitxes funcionals descriuen adequadament els principals elements dels serveis i permeten comprendre el seu abast funcional. El sistema de priorització es fonamenta en criteris definits i justificats, encara que amb un menor nivell de detall o desenvolupament. La planificació de digitalització és coherent i viable, tot i que presenta algunes mancances de concreció en la seqüència o justificació de les actuacions.
- Notable (2,5 punts): Presenta una proposta funcionalment correcta però amb un nivell de desenvolupament limitat. El catàleg de serveis presenta una estructura bàsica, les fitxes funcionals contenen informació parcial o insuficientment desenvolupada i els criteris de priorització es defineixen de manera genèrica. La planificació és comprensible però manca de justificació o detall suficient per garantir-ne la correcta execució.
- Adequat (0 punts): Compleix estrictament els requisits mínims exigits sense aportacions addicionals.

4. Qualitat de la proposta interfície i experiència del usuari (UX/UI) i accessibilitat (màxim 8 punts)

En aquest apartat es valoraran els següents subcriteris:

- 4.1 Disseny centrat en l'usuari
- 4.2 Arquitectura de la informació i recorreguts
- 4.3 Accessibilitat i inclusió

Es valorarà l'enfocament global de la proposta UX/UI, especialment la seva orientació a l'usuari final, tenint en compte la capacitat de donar resposta a les necessitats dels diferents perfils. Es tindrà en compte la definició dels recorreguts d'usuari i l'arquitectura de la informació, valorant que siguin clars, coherents i facilitin l'accés als serveis. En relació amb els estàndards d'accessibilitat, s'avaluarà el grau de compliment de les directrius WCAG, assegurant que la proposta garanteix l'accés universal als continguts i funcionalitats. També es valorarà la coherència de la proposta amb la imatge corporativa del SOC, assegurant una integració visual i identitària adequada.

Escala:

- **Òptima (8 punts):** Presenta una proposta UX/UI completament alineada amb les necessitats de les persones usuàries i empreses destinatàries dels serveis de l'Oficina de Treball Virtual. Defineix de manera detallada els perfils d'usuari, els recorreguts d'ús i l'arquitectura de la informació, assegurant una experiència intuïtiva, coherent i orientada a la resolució de necessitats. La proposta incorpora criteris avançats d'usabilitat, accessibilitat i inclusió, demostrant un coneixement sòlid de les directrius WCAG i la seva aplicació pràctica. Així mateix, garanteix una integració completa amb la identitat visual i els criteris corporatius del SOC.
- **Excel·lent (5 punts):** Presenta una proposta ben estructurada i orientada a l'usuari, amb recorreguts i arquitectura de la informació adequadament definits. Els criteris d'accessibilitat es troben correctament incorporats i alineats amb els estàndards aplicables, tot i que amb un menor nivell de detall o desenvolupament. La proposta manté coherència amb la imatge corporativa i facilita una experiència d'ús clara i funcional.
- **Notable (3 punts):** Presenta un plantejament funcionalment correcte però amb un desenvolupament limitat dels recorreguts d'usuari o de l'arquitectura de la informació. Els aspectes d'accessibilitat i inclusió es consideren de forma genèrica i amb un nivell de concreció reduït. La proposta permet identificar una experiència d'ús coherent, però sense aportar elements diferencials o un enfocament especialment centrat en l'usuari.
- **Adequat (0 punts):** Compleix estrictament els requisits mínims exigits sense aportacions addicionals.

5. Pla d'implantació, full de ruta (*roadmap*) i viabilitat (màxim 8 punts)

En aquest apartat es valoraran els següents subcriteris:

- 5.1 Model d'implantació
- 5.2 Pla de desplegament
- 5.3 Gestió de riscos i dependències

Es valorarà la coherència i solidesa del model d'implementació proposat, analitzant si defineix de manera clara l'estratègia per portar a terme el desplegament de l'oficina de treball virtual. En relació amb el pla de desplegament, es tindrà en compte el nivell de detall, l'estructuració en fases i la seva lògica seqüencial. Pel que fa al full de ruta evolutiu (*roadmap*), s'avaluarà la seva qualitat en termes de planificació temporal, definició de fites i alineació amb els objectius del projecte. Addicionalment, es valorarà la identificació de dependències i riscos associats al desplegament, així com la seva gestió prevista, i es tindrà especialment en compte la viabilitat real de la proposta, entenent aquesta com la capacitat d'execució efectiva en el context del SOC.

Escala:

- **Òptima (8 punts):** Presenta una proposta metodològica altament detallada, coherent i perfectament viable per al context del SOC. El model d'implantació i el pla de desplegament s'estructuren en fases lògiques i seqüencials de manera impecable, definint amb total precisió el full de ruta (roadmap) temporal, les fites clau i l'alineació estricta amb els objectius del projecte. Afegeix una matriu de gestió de riscos exhaustiva i una identificació clara de les dependències tecnològiques i organitzatives, acompanyades de plans de contingència realistes i executables. La proposta demostra una capacitat d'execució efectiva immediata, garantint la continuïtat i viabilitat real de la posada en marxa de l'Oficina de Treball Virtual.
- **Excel·lent (5 punts):** Presenta un pla d'implantació ben estructurat i un full de ruta clarament definit en fases i objectius. L'estratègia de desplegament és coherent i s'ajusta als terminis i necessitats del projecte. S'identifiquen els principals riscos i dependències del procés, proposant mesures de mitigació adequades, tot i que amb un menor nivell de detall o profunditat en els plans de contingència. La proposta demostra solidesa i garanteix la viabilitat de l'execució en el context de l'organització de forma funcional i correcta.
- **Notable (3 punts):** Presenta un plantejament conceptualment correcte però amb un desenvolupament generalista o limitat del full de ruta o de les fases de desplegament. La planificació temporal i la definició de fites es descriuen de forma genèrica i amb un nivell de concreció reduït. Tot i que s'esmenten possibles riscos o dependències, no s'aporta un pla de gestió d'aquests detallat ni elements diferencials que assegurin una resposta àgil davant d'imprevistos. La proposta és viable, però requereix un major esforç de definició per a la seva aplicació pràctica.
- **Adequat (0 punts):** Compleix estrictament els requisits mínims exigits sense aportacions addicionals.

6. Prototipatge, validació i implantació (màxim 7 punts)

En aquest apartat es valoraran els següents subcriteris:

- 6.1 Qualitat dels prototips
- 6.2 Sistema de validació
- 6.3 Implantació i millora continua

Es valorarà la qualitat dels prototips i proves de concepte presentades, considerant tant el seu nivell de detall com l'enfocament iteratiu adoptat per a la seva evolució. En relació amb l'informe de validació, s'avaluarà el rigor metodològic aplicat, especialment en termes de validació d'usabilitat i viabilitat tècnica. Pel que fa a la implantació dels serveis, es valorarà la capacitat efectiva de portar-los a producció, així com el grau d'alineació amb la planificació proposada. Finalment, en relació amb el seguiment i la millora contínua, es tindrà en compte l'existència d'un sistema estructurat que permeti monitoritzar el funcionament dels serveis, identificar millores i garantir la seva evolució continuada.

Escala:

- **Òptima (7 punts):** Presenta una proposta d'alt nivell amb prototips i proves de concepte completament desenvolupats i detallats, fonamentats de manera explícita en un enfocament metodològic iteratiu. L'informe de validació demostra un rigor metodològic excel·lent, tant en l'àmbit de la usabilitat amb usuaris com en la viabilitat tècnica i d'integració. Garanteix una capacitat immediata i robusta per portar els serveis a producció de forma totalment alineada amb el calendari de treball. Així mateix, defineix un sistema de monitorització i millora contínua perfectament estructurat, amb indicadors clars i circuits definits per a l'evolució i optimització constant dels serveis al SOC.
- **Excel·lent (4 punts):** Presenta una proposta ben articulada pel que fa als prototips i la seva lògica d'evolució iterativa. El sistema de validació d'usabilitat i viabilitat tècnica està correctament plantejat i segueix una metodologia clara, tot i que amb un menor nivell de detall en la definició dels instruments d'avaluació. La planificació de la implantació inicial dels serveis és viable i coherent, i es descriu un model funcional de seguiment i millora contínua que assegura el manteniment i l'actualització correcta del sistema.
- **Notable (2 punts):** Presenta un plantejament de prototipatge i proves de concepte funcionalment correcte però de caràcter estàtic o amb un enfocament iteratiu poc definit. El sistema de validació té un abast metodològic limitat o genèric, sense aprofundir en les proves de viabilitat tècnica. La implantació dels serveis es preveu viable però sense aportar elements diferencials o una estratègia detallada per al pas a producció. El model de millora contínua i seguiment es planteja de forma superficial o poc estructurada.
- **Adequat (0 punts):** Compleix estrictament els requisits mínims exigits sense aportacions addicionals.

En el cas que se superi l'esmentat llindar s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació. La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri o, si s'escau, a cada subcriteri per després obtenir la puntuació total (la qual es conté en la Directriu 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció general de Contractació Pública):

$$Pop = P * \frac{VTop}{VTmv}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

V_{Top} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

V_{Tmv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

8. Termini d'execució

El termini d'execució serà de **15 mesos**, a comptar des de la formalització del contracte administratiu. Període considerat necessari i proporcional per assolir:

- La definició completa i validada del model.
- La implantació dels serveis.
- L'establiment de les bases per a l'escalabilitat futura.

9. Subcontractació

Atesa la naturalesa de les prestacions objecte del contracte, no podran ser objecte de subcontractació les funcions essencials vinculades a la direcció tècnica del projecte, la coordinació general dels treballs, la interlocució amb el SOC, la definició metodològica, la validació dels lliurables, la governança del projecte i la garantia de coherència funcional entre les diferents fases d'execució.

Sense perjudici d'això, de conformitat amb l'article 215 de la LCSP, l'empresa adjudicatària podrà subcontractar parcialment l'execució de determinades activitats complementàries o especialitzades relacionades amb les prestacions objecte del contracte, sempre que aquesta subcontractació no afecti les funcions essencials anteriorment descrites ni comprometi la correcta execució del contracte i sempre i quan es mantingui la solvència tècnica referida al punt 5.1 d'aquest document.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària mantindrà la plena responsabilitat davant l'Administració respecte de l'execució íntegra del contracte, del compliment dels terminis, de la qualitat dels treballs realitzats i de totes les obligacions derivades dels plecs i de l'oferta presentada.

10. Insuficiència de mitjans

La contractació d'aquet servei mitjançant procediment obert es justifica perquè el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya no disposa de mitjans materials i humans adients per implementar-lo.

Considerant el Decret 48/2020, de 24 de març, de desplegament de la Llei 13/2015 en l'àmbit de la concertació territorial i l'Ordre EMT/69/2024, de 26 de març, per la qual es regula el procediment de reconeixement, renovació, modificació i funcionament de les estratègies territorials en relació a la planificació i la implementació de les polítiques actives d'ocupació a Catalunya, es preveu el desplegament dels primers convenis interadministratius de transició cap de la concertació territorial a Catalunya durant el 2024-2025 i el SOC no compta amb els mitjans humans, materials ni tècnics suficients per executar l'objecte d'aquest contracte, per la qual cosa la seva realització requereix necessàriament de la contractació d'una empresa solvent i experta en la matèria, amb professionals amb experiència prèvia en les tasques previstes en el Plec.

El contracte que es proposa constitueix l'instrument idoni per poder donar cobertura a la necessitat exposada que, a més, és de clar interès públic i que permet seguir amb la línia de desplegament que marca el Decret 48/2020.

L'interès públic d'aquest contracte es justifica en el fet de que els processos i serveis digitals han de ser dissenyats tenint en compte a les persones i les empreses en el centre del sistema i considerant la diversitat dels diferents territoris de Catalunya per poder donar resposta de manera més àgil i eficient a les necessitats de les persones i les empreses.

11. Compliment normativa de protecció de dades personals

Prestació de servei amb accés a dades personals. El present contracte té per objecte la prestació del servei amb el tractament "Conceptualització i disseny de l'Oficina de Treball Virtual de la SGOT".
Finalitat i usos previstos: La finalitat serà la conceptualització i disseny de l'Oficina Virtual de la SGOT
Estructura bàsica i tipus de dades de caràcter personal: dades de caràcter identificatiu. Nivell de seguretat atribuït al tractament: Bàsic

Lluís Rodríguez Salgado
Subdirector General d'Ocupació i Territori

Signat electrònicament