

DOCUMENTACIÓ PREPARATÒRIA DE LA LICITACIÓ INFORME DE NECESSITAT I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Servei de manteniment, revisió, reparació, actualització de software, plataforma de gestió i subministrament (ampliació i reposició) de pantalles d'informació dinàmica per a la comunicació interna de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

1.- Naturalesa i extensió de les necessitats

1.1 Naturalesa de les necessitats

FGC necessita disposar d'un sistema estable, segur i operatiu de comunicació interna mitjançant pantalles d'informació dinàmica repartides pels seus centres de treball.

Aquesta necessitat inclou:

- Garantir la continuïtat del servei.
- Evitar incidències que interrompin la comunicació interna.
- Actualitzar i mantenir el sistema tecnològic.
- Assegurar el compliment de requisits de seguretat, protecció de dades i sostenibilitat.

La naturalesa recurrent i especialitzada d'aquestes necessitats justifica plenament la tramitació del contracte.

1.2. Extensió de les necessitats

- a) Valor estimat i pressupost de licitació

Valor estimat

El valor estimat de la licitació ascendeix a 44.200,00 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: 8.500,00 €, abans d'IVA
- Import previst per possibles pròrrogues: 34.000,00 €, abans d'IVA
- Import previst per possibles modificacions: 1.700,00 €, abans d'IVA

L'import previst per a possibles modificacions s'estableix en 1.700,00 € (abans d'IVA), té com a finalitat cobrir eventuais increments qualitatius o quantitatius del servei que no poden ser determinats amb exactitud en el moment de la licitació, especialment en relació amb:

- L'ampliació del nombre de pantalles incloses dins de l'inventari del contracte.
- La incorporació del nombre de serveis, funcionalitats o requeriments tècnics de la plataforma de gestió, així com mesures relacionades amb la seguretat, protecció de dades o requisits normatius.
- L'adaptació a noves necessitats organitzatives o de comunicació interna d'FGC.
- L'increment d'actuacions de manteniment derivades de l'ús intensiu o de la incorporació de nous centres.

Les ubicacions recollides a l'Annex II del Plec de Prescripcions Tècniques tenen caràcter orientatiu i responen a possibles necessitats futures d'FGC.

El pressupost base de licitació incorpora una partida específica destinada al subministrament, reposició i instal·lació de noves pantalles, així com la seva integració a la plataforma de gestió objecte del contracte.

No obstant això, les pantalles que eventualment s'incorporin durant la vigència del contracte i que no formen part de l'inventari inicial previst a l'Annex I no es consideraran inclosos dins l'abast ordinari del servei de manteniment contemplat en el pressupost inicial de licitació.

En cas que FGC requereixi la prestació de serveis de manteniment sobre aquestes noves incorporacions, s'haurà d'analitzar la necessitat de tramitar la corresponent modificació contractual, d'acord amb les condicions previstes al contracte.

Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a 8.500,00 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

Concepte	Import (€)
Costos directes d'execució	4,090.91 €
Despeses generals (5%)	204.55 €
Benefici industrial (5%)	204.54 €
Total servei manteniment i plataforma	4,500.00 €
Subministraments i reposicions (partida alçada)	3,000.00 €
Reubicacions, intervencions especials i contingències (partida alçada)	1,000.00 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	8,500.00 €
IVA (21%)	1.780,00 €
TOTAL	10.285,00 €

El pressupost del servei de manteniment i plataforma de gestió s'ha determinat a partir dels costos directes previsibles d'execució, incorporant les despeses generals i el benefici industrial estimat. Les partides destinades a subministraments i reposicions, així com a reubicacions, intervencions especials i contingències, es configuren com a partides alçades destinades a cobrir necessitats variables durant l'execució del contracte.

- L'import per al servei de manteniment i plataforma de gestió s'estableix com una partida global, però admet rebaixa econòmica per part dels licitadors. L'import ofert per l'adjudicatari, com a resultat d'aquesta rebaixa, esdevindrà l'import d'adjudicació i tindrà caràcter vinculant per a l'execució del contracte.
- L'import per al subministrament i reposicions s'estableix com un preu a tant alçat invariable (partida alçada). Malgrat que els preus unitaris que la componen puguin ser objecte de rebaixa per l'adjudicatari mitjançant el percentatge de descompte ofert per l'adjudicatari i aplicable al catàleg de preus d'acord amb el que s'estableix els criteris d'adjudicació contemplats a l'annex 4 del PCAP, el PBL no podrà ser objecte de rebaixa.
- L'import considerat partida per a reubicacions, intervencions especials i contingències s'estableix un preu a tant alçat invariable. El pressupost d'aquesta partida no podrà ser objecte de rebaixa. Aquesta partida està destinada actuacions extraordinàries no recurrents, com ara desplaçaments urgents fora de la planificació ordinària, actuacions derivades de canvis d'ubicació no previstos, adequacions tècniques puntuals necessàries per a la instal·lació dels equips, treballs fora de l'horari habitual de prestació del servei i altres actuacions imprescindibles per garantir la continuïtat del servei que no puguin ser previstes amb exactitud en el moment de la licitació.

En conseqüència, l'import d'adjudicació del contracte serà igual a la suma de totes les partides del pressupost, amb l'única variació derivada de la baixa ofertada en la partida de manteniment.

b) Terminis d'execució del contracte

El termini d'execució s'estableix en un any. L'inici estimat de l'execució del contracte serà l'1 de gener de 2027.

Arribada la data de finalització de la seva vigència, el contracte es podrà prorrogar anualment fins a un màxim de 4 anys més. La pròrroga serà potestativa per a FGC però obligatòria per a l'adjudicatari.

En el cas de que l'òrgan de contractació acordi prorrogar el contracte, aquesta serà obligatòria pel contractista. En cas de que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini previst a l'efecte, haurà de rescabalar a FGC per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

2.- Idoneïtat de l'objecte i contingut per satisfer-lo

L'objecte del contracte és idoni i necessari per satisfer les necessitats descrites, ja que integra en una única prestació:

- El manteniment integral dels equips.
- La gestió i evolució del software.
- El suport tècnic i la resolució d'incidències.
- El subministrament de nous equips quan calgui.

Aquesta visió global garanteix l'eficiència operativa, la responsabilitat unívoca del servei i el compliment dels nivells de qualitat exigits.

3.- Incorporació de condicions socials, mediambientals i d'innovació

S'incorporen com a criteris d'adjudicació.

4.- Justificació de l'elecció del procediment

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert simplificat als efectes d'acreditació de la solvència tècnica i econòmica.

5.- Criteris de solvència

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

Criteris de solvència tècnica/professional

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresa i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica es demostrarà presentant una relació de **serveis** executats en els darrers **tres** anys, de naturalesa igual o similar a l'objecte del contracte.

A aquests efectes, es consideraran serveis similars aquells que incloguin activitats de manteniment, reparació, monitorització, administració de plataformes o gestió de sistemes de cartelleria digital (digital signage), pantalles d'informació dinàmica o sistemes equivalents de difusió de continguts digitals.

Per tal d'acreditar degudament la present solvència tècnica, l'import combinat acumulat del conjunt de contractes aportats per l'empresa en l'any de major execució haurà de ser, com a mínim, el **70%** de l'annualitat mitjana del contracte. Si el contracte té una durada inferior a 12 mesos, aquest percentatge es calcularà sobre l'import total del contracte. En tot cas, l'adjudicatari haurà d'acreditar, com a mínim, haver realitzat 1 servei de característiques similars a l'objecte del contracte.

Acreditació:

- *Certificat de bona execució o declaració responsable de l'empresari per cadascun dels contractes.*

b) Adscriure a l'execució del contracte un equip de treball que estarà integrat com a mínim pels següents perfils:

- 1 responsable del servei, que actuarà com a interlocutor únic davant d'FGC durant tota la vigència del contracte i serà el responsable de la coordinació general dels treballs, seguiment dels nivells de servei i resolució d'incidències.
- 1 tècnic especialista en administració de plataformes digitals, amb experiència en gestió de sistemes de cartelleria digital o similars, que assumirà funcions de configuració, monitorització i resolució d'incidències remotes.
- 1 tècnic de camp especialista en manteniment i reparació d'equipament audiovisual, que assumirà les tasques d'intervenció in situ, instal·lació, recollida i reparació d'equips.

El mateix professional podrà assumir més d'un perfil sempre que acrediti la capacitat corresponent per a ambdues funcions.

L'equip haurà de garantir, en tot cas, la cobertura del servei en els terminis i nivells de servei establerts al Plec.

L'acreditació es realitzarà mitjançant declaració responsable del licitador, que inclourà la descripció de l'equip adscrit i els perfils professionals, sense perjudici que FGC pugui requerir documentació acreditativa addicional.

c) Disposar dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per a la correcta execució del contracte.

Els licitadors hauran de disposar, com a mínim, dels següents mitjans:

- Un sistema de gestió d'incidències (helpdesk o ticketing) que permeti la traçabilitat de les incidències, les actuacions realitzades, els temps de resposta i resolució i el seguiment dels nivells de servei.
- Mitjans logístics suficients per garantir els terminis exigits al Plec per a la recollida, transport, reparació, instal·lació i reposició dels equips.
- Mitjans tècnics adequats per a la gestió, monitorització i suport de la plataforma de cartelleria digital objecte del contracte.

L'acreditació es realitzarà mitjançant declaració responsable del licitador amb la descripció dels mitjans tècnics i organitzatius que es posaran a disposició del contracte.

Criteris de solvència econòmica/financera

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte.

Es comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.
- El volum de facturació anual de negocis del licitador referit al millor dels tres últims exercicis conclosos anteriors a la data de presentació de les proposicions, ha de tenir un import igual o superior a una vegada el valor anual estimat del present contracte.

En cas de ser proposat com adjudicatari de diversos lots, s'haurà d'acreditar la solvència corresponent a cada lot.

La solvència econòmica i financera de l'empresari s'haurà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

En les unions temporals d'empreses, per tal de determinar la solvència de la unió temporal s'acumula l'acreditada per cadascuna de les seves integrants. A excepció del requisit corresponent al patrimoni net, en que la condició aplicarà, a més, de forma individual a cadascuna de les empreses que conformen la UTE.

A les empreses que, per una raó vàlida, no estiguin en condicions de presentar les referències sol·licitades per acreditar la seva solvència econòmica i financera, se les autoritzarà a acreditar-la per mitjà de qualsevol altre document que l'òrgan de contractació consideri apropiat.

En cas que la prestació objecte del contracte sigui classificable d'acord amb el que disposa el Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, l'empresari podrà acreditar la seva solvència econòmica-financera mitjançant la classificació empresarial que correspongui. En aquest supòsit serà obligatori presentar el certificat de classificació emès pel registre corresponent, on constin les dades econòmiques de les comptes anuals d'almenys els darrers tres últims exercicis. En cas contrari, la certificació de la classificació no serà vàlid a efectes de l'acreditació de solvència econòmica-financera.

6.- Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació previstos per aquesta licitació es ponderen en:

- Criteris automàtics (objectius): 100%
 - 45 % preu
 - 55% tècnics-socials-mediambientals

1. OFERTA ECONÒMICA - PREU: FINS A 45 PUNTS

1.1 Preu anual global del contracte (serveis + plataforma): fins a 40 punts

Es valorarà el preu global anual ofert pel licitador (IVA exclòs). Els licitadors hauran de presentar oferta pel preu anual per al servei de manteniment i de plataforma, sense superar el pressupost establert en 4.500 € (sense IVA).

El licitador que superi l'import previst, serà exclòs.
L'oferta més baixa obtindrà la màxima puntuació, això és 40 punts.

A la resta de propostes se'ls atorgarà la puntuació d'acord amb la següent fórmula proporcional inversa:

Puntuació oferta

$$= 40 \times \left[1 - \left(\frac{\text{Oferta} - \text{Millor oferta (més econòmica)}}{\text{Import màxim del servei}} \right) \times \left(\frac{1}{\text{Valor de ponderació}} \right) \right]$$

On VP=1

Aquest criteri permet valorar el cost real recurrent del servei, que constitueix el nucli principal del contracte, assegurant l'eficiència en la despesa pública i la selecció de l'oferta econòmicament més avantatjosa.

1.2 Descompte sobre preus unitaris de subministrament i reposicions: fins a 5 punts

Es valorarà el percentatge de descompte ofert sobre els preus dels productes inclosos en el catàleg del licitador.

A aquest efecte, els licitadors hauran de presentar, juntament amb l'oferta, el seu catàleg de productes i la corresponent llista de preus vigent, que constituirà la base sobre la qual s'aplicarà el descompte ofert.

El catàleg presentat haurà d'incloure, com a mínim, els principals elements objecte del contracte, entre d'altres:

- Pantalles professionals de senyalització digital (mínim 43", ús 24/7)
- Reproductors (player) associats a les pantalles
- Sistemes de suport i ancoratge (fixació mural, estructures, suports VESA)
- Components i recanvis habituals (cablejat, fonts d'alimentació, connectors, etc.)
- Elements auxiliars necessaris per a la instal·lació i funcionament del sistema

Els preus inclosos en el catàleg hauran de correspondre a preus de mercat habituals i podran ser objecte de contrast per part d'FGC amb preus de referència del sector.

El descompte ofert serà únic i aplicable a tots els productes inclosos en el catàleg presentat

El percentatge de descompte es valorarà fins a un màxim del 30%.

La puntuació s'assignarà d'acord amb la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{Descompte ofert} / \text{major descompte ofert}) \times 5$$

No s'aplica la fórmula de la Directriu 1/2020 atès que no es valora un preu directe sinó un percentatge de descompte sobre un catàleg de productes que únicament opera durant l'execució del contracte.

FGC es reserva el dret de verificar la coherència dels preus del catàleg presentat amb els preus habituals de mercat.

FGC podrà requerir justificació de vendes o factures similars que acreditin la correspondència dels preus amb el mercat.

Aquest criteri permet optimitzar el cost futur del contracte en aquelles actuacions no recurrents (reposicions i ampliacions), garantint una millor relació qualitat-preu en les necessitats que puguin sorgir durant la seva execució.

2. OFERTA TÈCNICA - QUALITAT DEL SERVEI: FINS A 55 PUNTS

Els compromisos assumits pels licitadors en relació amb aquests criteris tindran caràcter vinculant i formaran part de les condicions d'execució del contracte, podent donar lloc, en cas d'incompliment, a l'aplicació del règim de penalitzacions previst al Plec.

2.1 Temps de resposta a incidències remotes: fins a 10 punts

Es valorarà la reducció del temps de resposta respecte el màxim establert (1 hora)

Temps compromès	Punts
≤ 60 minuts	0
≤ 45 minuts	5
≤ 30 minuts	10

FGC podrà verificar el compliment durant l'execució del contracte a través dels registres del sistema de ticketing i informes de servei.

El temps de resposta és crític per garantir la continuïtat del servei de comunicació interna. Una resposta més ràpida permet minimitzar l'impacte de les incidències i assegurar el correcte funcionament dels sistemes.

2.2 Temps màxim de resolució d'incidències remotes: fins a 10 punts

Es valorarà la reducció del de resolució d'incidències remotes (≤ 3 hores):

Resolució compromesa	Punts
≤ 3 hores	0
≤ 2 hores	5
≤ 1 hora	10

FGC podrà verificar el compliment durant l'execució del contracte a través dels registres del sistema de ticketing i informes de servei.

Aquest criteri incideix directament en la disponibilitat efectiva del sistema, reduint el temps d'afectació operativa i millorant la qualitat del servei prestat.

2.3 Termini de recollida d'equips avariats: fins a 5 punts

Es valorarà el termini de recollida dels equips avariats ubicats a la província de Barcelona. (≤ 3 dies laborables):

Termini ofert	Punts
≤ 3 dies laborables	0
≤ 2 dies laborables	3
≤ 1 dia laborable	5

El seu compliment serà verificat mitjançant els registres logístics i certificats d'actuació.

Una reducció dels terminis de recollida permet agilitzar el procés de reparació i reposició, minimitzant la indisponibilitat de les pantalles.

2.4 Disponibilitat de la plataforma (SLA): fins a 5 punts

Es valorarà el nivell de disponibilitat mensual de la plataforma de gestió ofert pel licitador, entesa com el percentatge de temps durant el qual la plataforma es troba operativa i accessible per als usuaris d'FGC.

A efectes de càlcul, la disponibilitat es definirà com:

$$\text{Disponibilitat (\%)} = \frac{[\text{Temps total del període} - \text{Temps d'indisponibilitat}]}{\text{Temps total del període}} \times 100$$

On:

- Temps total del període: total d'hores del mes natural.
- Temps d'indisponibilitat: temps en què la plataforma no és accessible o no permet el seu ús normal.

A efectes d'aquest càlcul:

- S'inclouran com a indisponibilitat les interrupcions del servei no planificades.
- Quedaran excloses les aturades planificades prèviament comunicades i autoritzades per FGC.

SLA mensual Punts

≥ 99,5% 0

≥ 99,7% 3

≥ 99,9% 5

S'acreditarà mitjançant declaració responsable del licitador.

En cas de ser requerit, el licitador haurà d'aportar documentació tècnica o certificació del sistema que acrediti la disponibilitat ofertada.

Durant l'execució del contracte es verificarà mitjançant informes de monitorització i registres d'activitat de la plataforma.

La plataforma constitueix un element crític del sistema de comunicació interna. Un nivell elevat de disponibilitat garanteix la continuïtat del servei, minimitza interrupcions i assegura la correcta difusió dels continguts.

2.5 Hores anuals de formació addicionals: fins a 5 punts

Es valoren les hores extres de formació anual a les demanades al PPT, el exigít al PPT son 2 hores de formació anuals

Formació anual	Punts
2 hores	0
5 hores	3
≥ 8 hores	5

S'acreditarà mitjançant declaració responsable amb indicació del nombre d'hores anuals ofertes.

El compliment s'acreditarà mitjançant registres de formació, actes o certificats de sessions impartides

La formació permet millorar l'ús de la plataforma i reduir incidències. Un major nombre d'hores repercuteix directament en l'eficiència operativa i en l'autonomia dels usuaris.

2.6 Substitució garantida (>2 dies d'indisponibilitat): 5 punt

S'haurà d'indicar una de les opcions

☐ **No s'ofereix cap servei de substitució temporal d'equips.**

☐ **Substitució sota disponibilitat:**

El licitador es compromet a facilitar un equip de substitució en funció de la disponibilitat d'estoc, sense garantia de termini.

☐ **Substitució garantida:**

El licitador es compromet a proporcionar un equip de substitució sense cost addicional en cas d'avaría que comporti una indisponibilitat superior a 2 dies naturals, en un termini màxim de 3 dies des de la detecció de la incidència

S'acreditarà mitjançant declaració responsable indicant el nivell de compromís assumit.

FGC podrà requerir justificació dels mitjans disponibles (estoc, logística o recursos equivalents).

El compliment es verificarà durant l'execució del contracte.

Aquest criteri contribueix a garantir la continuïtat del servei en cas d'avaría, assegurant que les pantalles continuïn operatives mentre es resol la incidència.

2.7 Millores en protecció de dades i seguretat: fins a 5 punts

Es valorarà la incorporació de mesures addicionals mesurables:

- Autenticació multifactor (MFA)
- Registre d'accessos
- Separació d'entorns

Es consideraran mesures independents aquelles funcionalitats diferenciades que aportin seguretat efectiva al sistema

Mesures	Punts
Cap	0
1 mesura	3
≥ 2 mesures	5

En cas de requeriment, el licitador haurà d'aportar documentació tècnica o funcional que acrediti la seva implementació.

FGC podrà verificar aquestes mesures durant l'execució del contracte

Atesa la possible difusió d'informació relativa al personal, és clau reforçar la seguretat i el control d'accessos per prevenir riscos de confidencialitat i garantir el compliment normatiu en protecció de dades.

2.8 Millores mediambientals: fins a 10 punts

Es valorarà el compromís del licitador orientat a reduir la generació de residus electrònics, prioritzant la reparació dels equips avariats davant la seva substitució, sempre que la reparació sigui tècnicament viable.

A efectes d'aquest criteri, el percentatge de reparacions es calcularà sobre el total d'incidències correctives que requereixin actuacions sobre pantalles, reproductors o components associats i per als quals existeixi una alternativa tècnicament viable entre reparació i substitució.

Compromís ofert Punts

Compliment dels requisits mínims del PPT 0

Compromís d'assolir un percentatge mínim del 80% de reparacions respecte del total d'intervencions susceptibles de reparació 5 punts

Compromís d'assolir un percentatge mínim del 90% de reparacions respecte del total d'intervencions susceptibles de reparació i aportació anual dels certificats de gestió de residus electrònics (RAEE) generats 10 punts

Acreditació:

El licitador haurà de presentar declaració responsable assumint el compromís ofert.

Durant l'execució del contracte, el compliment s'acreditarà mitjançant:

- Registres de manteniment.
- Informes d'incidències i actuacions correctives.
- Relació d'equips reparats i substituïts.
- Certificats de gestió de residus RAEE, quan correspongui.

Aquest criteri fomenta l'economia circular, la reducció de residus electrònics i l'allargament de la vida útil dels equips objecte del contracte

7.- Justificació insuficiència de mitjans

FGC no disposa de mitjans humans ni tècnics propis suficients per assumir amb garanties la prestació del servei, atesa:

- La necessitat d'especialització tècnica constant.
- La gestió d'una plataforma tecnològica específica.
- L'atenció d'incidències, reparacions, logística i actualització del sistema.

Per aquest motiu, resulta necessari acudir a la contractació externa per garantir la correcta execució del servei.

8.- Decisió de no dividir en lots

Aquesta licitació no es divideix en lots, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global, atès que constitueixen una unitat funcional, tecnològica i operativa

indissociable (hardware + software + hosting + manteniment + SLA + seguretat + protecció de dades).
La divisió en lots podria comprometre:

- La coherència tècnica del sistema.
- La responsabilitat unívoca del servei.
- El compliment dels SLA i la governança.

Comprometre aquests aspectes que podria comportar tractar l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectar a l'objectiu i finalitat del projecte, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs objecte del contracte.

9.- Aspectes pressupostaris

9.1. Àrea Pressupostària

780 Talent, Lideratge i Cultura

9.2. Concepte pressupostari

Explotació i inversió.

9.3. Partida pressupostària

- Natura comptable/ Ordre:

- Explotació: EX-01-780-6220900 per al servei de manteniment, revisió, reparació, actualització de software i plataforma de gestió
- Inversió: 615335 per a subministrament de pantalles i reposicions

Yolanda Trillo Carvajal
Cap de Talent, Lideratge i Cultura

Signat electrònicament