

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE CONFORMITAT AMB L'ARTICLE 116 DE LA LCSP SOBRE EL CONTRACTE D'UN SERVEI PER A LA GESTIÓ I SUPORT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, INFRAESTRUCTURES, EINES DE SEGURETAT I SUPORT AL LLOC DE TREBALL DE L'AGÈNCIA

L'objecte de la present memòria és la justificació de les necessitats de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per a la formalització d'un contracte de serveis amb l'objectiu de contractar els Serveis de suport als Sistemes d'Informació, Infraestructures, Eines de Seguretat i Suport al Lloc de Treball (Servei TIC) de l'Agència.

OBJECTE DEL CONTRACTE

Objecte: Contractació relativa als Serveis de suport als Sistemes d' Informació, Infraestructures, Eines de Seguretat i Suport al Lloc de Treball de l' Agència. L'expedient és el CO.04.2025.

Tipus: Contracte de serveis.

Contracte subjecte a regulació harmonitzada.

Procediment: Procediment obert.

CPV: **72514300-4** – Serveis de gestió d'instal·lacions per al manteniment de sistemes informàtics.

72253200-5 – Servei de suport a sistemes

72611000-6 – Servei de suport de tècnic informàtic

JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ I NECESSITATS

La contractació objecte del present informe resulta necessària per a la realització del compliment i les finalitats institucionals de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, especialment per a l' acompliment dels objectius.

L'agència de Ciberseguretat de Catalunya té la consideració d' Administració Pública a efectes de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic "LCSP" . Sens perjudici d' això, a altres efectes, aquesta entitat resta subjecta al Decret legislatiu 2/2002, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei 4/1985, de 29 de març, de l'Estatut de l'Empresa Pública Catalana, sent en conseqüència, una entitat de Dret públic, en general subjecta en la seva activitat al Dret privat.

En un context altament canviant i exigent, en la incorporació de noves capacitats/serveis/recursos/coneixements, com és el món de la ciberseguretat, i més concretament, el món de la ciberseguretat en el context públic, l'Agència de Ciberseguretat es troba immersa un gran creixement per la qual les licitacions augmenten de manera directament proporcional al creixement de la entitat pública.

Per tot això, és imprescindible dotar l' Agència de Ciberseguretat d' un servei de suport que dugui a terme la gestió completa davant els objectius estratègics d' Optimització i Expansió del Cloud, Automatització i Integració Avançada, Expansió i Optimització del Teletreball Segur, Monitorització i Gestió automatitzada basada en IA,

Ciberseguretat com a servei (CSaaS), Adopció governada de la intel·ligència artificial i Copilot, Estratègia de Continuitat de Negoci Avançada, Compliment i Governança al Cloud, Innovació i Desenvolupament Continu, i la Governança de la relació amb proveïdors de subministrament, material i llicències.

JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT

El contracte s' adjudicarà mitjançant procediment obert, de conformitat amb el que estableix l' article 156 de la LCSP, atesa la naturalesa del servei, el seu abast transversal i la necessitat de garantir la màxima concurrència possible entre els operadors econòmics capacitats per prestar serveis TIC gestionats en entorns empresarials. Aquest procediment permet assegurar els principis de publicitat, transparència, lliure concurrència, igualtat de tracte i no discriminació, així com la selecció de l' oferta que presenti la millor relació qualitat-preu.

L' elecció del procediment obert es considera adequada perquè l' objecte contractual requereix valorar no només el preu, sinó també la qualitat tècnica, la solvència organitzativa, la capacitat operativa, el model de governança, la seguretat, la continuïtat del servei, l' adequació a l' ecosistema tecnològic de l' Agència i els mecanismes de transició i reversibilitat proposats pels licitadors. Aquesta configuració facilita una comparació objectiva i proporcional de les ofertes, d' acord amb els criteris que es defineixen al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

JUSTIFICACIÓ DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

De conformitat amb l' article 30.3 de la LCSP: “la prestació de serveis es realitzarà normalment per la pròpia Administració pels seus propis mitjans. No obstant això, quan no tinguin mitjans suficients, prèvia la deguda justificació en l' expedient, es podrà contractar de conformitat amb el que estableix el capítol V del títol II del llibre II de la present Llei”.

En aquest sentit, en l' article 116.4.f) (en concordança amb l' article 63.3.a) LCSP), i en relació amb la necessitat de realitzar la contractació dels serveis objecte del present contracte, l' Agència de Ciberseguretat, posa de manifest la insuficiència de mitjans.

Actualment, l' Agència disposa de capacitat interna mínima dedicada al govern del servei TIC, amb funcions orientades principalment a la direcció, coordinació, supervisió, control de qualitat, seguiment contractual i presa de decisions sobre l' evolució del servei. Aquesta capacitat interna és adequada per exercir el govern i el control del contracte, però no és suficient per assumir l' execució operativa recurrent, l' administració tècnica especialitzada, el suport als usuaris, el manteniment continuat de les plataformes ni l' atenció de les necessitats ordinàries i crítiques derivades de l' activitat de l' Agència.

El servei requereix un volum estimat de **8.800 hores anuals efectives** de perfils altament especialitzats en entorns Microsoft empresarials, infraestructures híbrides i cloud, gestió del lloc de treball modern, eines de seguretat, automatització, monitoratge, suport operatiu i gestió de la continuïtat. Aquest dimensionament respon a la necessitat de garantir una prestació estable, recurrent i suficient per cobrir l' operació diària, l'

evolució tecnològica, la resolució d' incidències, l' execució de canvis i la resposta davant situacions crítiques que puguin afectar la disponibilitat, la seguretat o l' eficiència dels sistemes corporatius.

L' assumptió directa d' aquest servei amb mitjans propis exigiria disposar d' un equip multidisciplinari amb perfils tècnics especialitzats i capacitat operativa continuada per cobrir, de manera integrada, els serveis de suport als sistemes d' informació, les infraestructures, les eines de seguretat i el lloc de treball modern. Aquest equip hauria de disposar de coneixement expert en entorns Microsoft empresarials, incloent-hi Microsoft 365, Azure, Power Platform, Microsoft Defender, Copilot i la gestió del lloc de treball digital, inclòs el suport al lloc de treball modern mitjançant Microsoft Intune com a plataforma MDM per a l' administració, configuració, protecció i compliment dels dispositius mòbils corporatius i dels portàtils; en solucions de seguretat perimetral, SASE i EDR, com Palo Alto, CrowdStrike i Microsoft Defender; en infraestructura de xarxa basada en equipament Cisco, commutació i encaminament; en plataformes de còpia de seguretat i recuperació com Cohesity; en eines de gestió ITSM com OTRS; en monitorització operativa mitjançant Zabbix; i en l' administració d' eines corporatives de col·laboració i desenvolupament com Confluence, Bitbucket i Jira. L' Agència no disposa actualment dels recursos humans interns ni de la capacitat tècnica suficient per assumir amb garanties aquesta administració diària, el manteniment evolutiu, la resposta a incidències, l' execució de canvis, el monitoratge i l' operació de la seguretat sense comprometre la continuïtat operativa, la disponibilitat dels serveis, la seguretat dels sistemes, la qualitat del suport als usuaris i la governança tecnològica. Per aquest motiu, resulta necessari contractar perfils externs especialitzats que aportin la capacitat, l' experiència i la cobertura operativa necessàries per prestar el servei amb els nivells de qualitat, seguretat i disponibilitat requerits.

Aquesta insuficiència de mitjans té una doble naturalesa: d' una banda, **quantitativa**, atès que el volum d' hores i dedicació necessària supera àmpliament la capacitat interna disponible; i, de l' altra, **qualitativa**, atesa la necessitat de disposar de coneixement especialitzat i actualitzat en múltiples àmbits tecnològics crítics. A més, el servei requereix capacitat de resposta davant incidències, canvis urgents, necessitats de seguretat i actuacions planificades que no poden quedar condicionades a la disponibilitat d' un únic recurs intern.

Per tot l' exposat, resulta necessari contractar un servei extern especialitzat que porti els perfils, l' experiència, la capacitat operativa i els mecanismes de continuïtat necessaris per garantir la correcta prestació del Servei TIC, mantenint en tot cas dins l' Agència les funcions de govern, supervisió, direcció estratègica, validació i control del contracte.

DIVISIÓ EN LOTS

D' acord amb el que determina l' article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, atesa la naturalesa dels treballs objecte del contracte i per raons d' eficiència, coordinació, responsabilitat única i economia de gestió, no es considera oportú dividir el contracte en lots.

L' article 99.3 de la LCSP disposa el següent:

“3. Siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes, pudiéndose reservar lotes de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta.

No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, salvo en los casos de contratos de concesión de obras.”

El present expedient no es divideix en lots per les raons següent:

- **Interdependència dels serveis:** Es demana la prestació d'una sèrie de serveis encaminats a una finalitat comuna, donar suport al Servei TIC. Així, i com sigui que el servei objecte de la contractació compren diverses prestacions, totes elles formen part d'un conjunt indissociable, la separació en lots seria contraproduent a nivell tècnic.
- **Interdependència en les tasques:** El servei inclou la prestació coordinada de funcions de suport als sistemes d'informació, infraestructures, eines de seguretat, lloc de treball modern, administració de plataformes corporatives, monitorització, ITSM, còpies de seguretat, gestió d'incidències, canvis, peticions, problemes, evolució tecnològica i suport operatiu continuat. Aquests àmbits no constitueixen prestacions independents entre si, sinó components d'un mateix servei tecnològic que requereix una visió d'extrem a extrem, una governança unificada i una coordinació permanent.
- **Interoperabilitat i sinèrgia:** El contracte necessita d'una elevada interoperabilitat i sinèrgia entre els serveis objecte de la licitació, qüestió que podria veure's impossibilitada per la seva divisió en lots i execució per una pluralitat de contractistes diferents.
- **Major eficiència en la gestió de recursos:** La divisió en lots podria generar riscos rellevants per a la correcta execució del contracte, especialment pel que fa a la coordinació entre adjudicataris, la delimitació de responsabilitats, la gestió d'incidències transversals, la resolució de problemes d'arrel comuna, l'execució de canvis, la seguretat operativa i el compliment dels acords de nivell de servei. En un entorn tecnològic híbrid i crític com el de l'Agència, la fragmentació del servei incrementaria el risc de zones grises de responsabilitat, duplicitats, ineficiències, retards en la resolució d'incidències i dificultats per garantir una resposta homogènia davant situacions crítiques.
- **Responsabilitat única:** La prestació del servei requereix un model de governança únic, amb responsabilitat clara sobre el conjunt de l'operació TIC, incloent-hi la disponibilitat, la seguretat, la continuïtat, la qualitat del suport als usuaris, la traçabilitat de les actuacions i la coordinació amb els equips interns de l'Agència. Aquesta responsabilitat única és especialment rellevant en àmbits com la seguretat, la monitorització, la gestió d'identitats i dispositius, la infraestructura de xarxa, el lloc de treball modern, les còpies de seguretat i la resposta a incidències crítiques.
- **Garantia de compliment i seguretat:** La no divisió en lots permet garantir una gestió integrada del servei, una interlocució única, una millor coordinació operativa, una major eficiència en la gestió dels recursos, una traçabilitat completa de les actuacions i una responsabilitat contractual clara respecte dels resultats i dels acords de nivell de servei. Aquesta configuració redueix el risc

operatiu, facilita la continuïtat del servei i contribueix a preservar la seguretat, la disponibilitat i l'eficiència dels sistemes corporatius de l'Agència.

Per tot l' exposat, es considera justificat no dividir el contracte en lots, ja que la seva fragmentació dificultaria la correcta execució tècnica del servei, incrementaria els riscos de coordinació i responsabilitat, i podria comprometre la continuïtat operativa, la seguretat i la qualitat global de la prestació.

DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte serà de dotze (12) mesos a comptar des de la data de formalització o de la data que s' estableixi a l' acta d' inici del servei. Aquesta durada inicial permet cobrir un cicle complet d' operació, seguiment dels indicadors de servei, execució dels processos recurrents, planificació pressupostària i validació del model de prestació.

D' acord amb l' article 29 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, el contracte podrà ser objecte de dues (2) pròrrogues successives de dotze (12) mesos cadascuna, sempre que les característiques de la prestació romanguin inalterables durant el període de pròrroga. Les dues possibles pròrrogues de 12 mesos permeten garantir la continuïtat operativa dels serveis crítics, evitar riscos associats a transicions freqüents de proveïdor i optimitzar els costos de licitació i desplegament, mantenint alhora el principi de concurrència periòdica establert a la LCSP.

La durada màxima del contracte, serà de 12 mesos amb la possibilitat de fer dues prorrogues. No obstant això, el contracte podrà extingir-se anticipadament en cas d'esgotament de l'import màxim

CONSIDERACIONS ECONÒMIQUES

PRESSUPOST DE LICITACIÓ: S' entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l' òrgan de contractació, inclòs l' Impost del Valor Afegit, excepte disposició en contrari.

El pressupost base de licitació ascendeix a 479.338,74 euros (IVA exclòs), 579.999,87 euros (IVA inclòs) amb el següent desglossament:

Concepte	Import en Euros (IVA exclòs)	Import en Euros (21%)	Import en Euros (IVA inclòs)
SERVEI PER A LA GESTIÓ I SUPORT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, INFRAESTRUCTURES, EINES DE SEGURETAT I SUPORT AL LLOC DE TREBALL DE L'AGÈNCIA	479.338,74 €	100.661,13 €	579.999,87 €

Concepte	Import en Euros (IVA exclòs)	Import en Euros (21%)	Import en Euros (IVA inclòs)
Serveis recurrents	396.694,11 €	83.305,76 €	479.999,87 €
Serveis no recurrents	82.644,63 €	17.355,37 €	100.000,00 €
Total	479.338,74 €	100.661,13 €	579.999,87 €

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el XIX Conveni Col·lectiu Estatal d'Empreses de Consultoria, Tecnologies de la Informació i Estudis de Mercat i de l'Opinió Pública, registrat i publicat al BOE mitjançant la Resolució de 4 d'abril de 2025 (BOE núm. 92, de 16 d'abril de 2025), així com les actualitzacions salarials publicades posteriorment.

Per a la determinació del pressupost base de licitació, s'ha estimat:

Un nombre de 1.760 hores per FTE amb una estimació mínima de 8.800 hores de dedicació anual per part del servei de suport. Aquest dimensionament correspon a cinc perfils amb dedicació completa: un Coordinador Tècnic, dos Enginyers d'Infraestructures i Seguretat, un Enginyer de Lloc de Treball Modern i un Tècnic de Lloc de Treball Modern, tots al 100%.

Preu mitjà per hora i perfil dels proveïdors homologats al present acord marc. Sent aquests preus (sense impostos) de: 54,38 € per hora en el cas del perfil Coordinador Tècnic; 48,57 € per hora en el cas del perfil Enginyer d'Infraestructura i Seguretat; 44,83 € per hora en el cas del perfil Enginyer de Lloc de Treball Modern i 29,06€ per hora en el cas del perfil Tècnic de Lloc de Treball Modern.

Perfil	Preu/hora (IVA NO inclòs)	Preu/hora (IVA inclòs)	Cost perfil x 1.760 hores (IVA inclòs)
Coordinador de Servei	54,38 €	65,80 €	115.801,14 €
Enginyer d'Infraestructures i Seguretat 1	48,57 €	58,76 €	103.425,34 €
Enginyer d'Infraestructures i Seguretat 2	48,57 €	58,76 €	103.425,34 €
Enginyer de Lloc de Treball Modern	44,83 €	54,24 €	95.469,62 €
Tècnic de Lloc de Treball Modern	29,06 €	35,16 €	61.878,43 €
Total Perfils			479.999,87 €

El càlcul està elaborat de forma estimativa, no estant obligada l'Agència de Ciberseguretat a contractar un determinat número o import de serveis, sinó únicament els que efectivament siguin necessaris, sense que per aquest motiu l'adjudicatari tingui dret a percebre cap indemnització o compensació. Aquests preus unitaris s'entendran com a màxims, l'adjudicació del contracte es farà pel Pressupost Base de licitació de conformitat amb la disposició addicional 33 de la LCSP.

“En los contratos de suministros y de Servicios que tramiten las Administraciones Públicas y demás entidades del sector público con presupuesto limitativo, en los cuales el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes o a ejecutar el Servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de

entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar este, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración, deberá aprobarse un presupuesto máximo”

El mètode per a determinar els preus màxims unitaris ha estat en base a anteriors contractes de l'Agència.

Es deixa constància que és una aproximació i que en cap cas serà vinculant per a l'Agència de Ciberseguretat haver d'esgotar el pressupost màxim de licitació del lot en qüestió

Adicionalment a la dedicació recurrent del servei, l'Agència preveu la necessitat de disposar de capacitat per executar actuacions puntuals d'evolució, transformació i millora tecnològica que, per la seva naturalesa temporal o extraordinària, no formen part de l'operació ordinària ni de les dedicacions recurrents associades als perfils mínims del contracte.

Aquestes actuacions poden incloure, entre d'altres:

- **Projectes de transformació i evolució:** actuacions de caràcter temporal i no recurrent associades a migracions tecnològiques, implantació de noves plataformes o serveis, automatització i industrialització de processos, integracions entre sistemes, iniciatives d'intel·ligència artificial corporativa, projectes cloud.
- **Actuacions extraordinàries de continuïtat de negoci:** treballs executats en determinades circumstàncies com exercicis de recuperació, reforços derivats d'incidents crítics o consultoria especialitzada vinculada a l'evolució del Servei TIC.
- **Automatització i industrialització:** projectes puntuals a petició expressa de l'Agència per a la generació de nous runbooks, integracions entre plataformes, automatitzacions Power Platform, automatitzacions OTRS, quadres de comandament i scripts d'operació.

Per aquest motiu, s'ha previst una reserva econòmica màxima estimada de 82.644,63 € IVA exclòs anuals destinada a aquest tipus d'actuacions, l'execució de les quals quedarà condicionada a les necessitats efectives de l'Agència i a la seva aprovació prèvia.

Adicionalment, de conformitat amb l'article 204 de la LCSP, es preveu una modificació contractual de fins al 20% de l'import inicial del contracte, motivada per possibles increments no previstos de l'activitat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya durant la vigència del contracte.

Aquesta modificació podrà ser necessària, entre d'altres, per:

- Fer front a l'increment del nombre d'usuaris, dispositius, serveis, plataformes tecnològiques o sistemes sota responsabilitat del Servei TIC
- L'assumpció de noves funcions o competències per part de l'Agència
- L'augment del volum d'incidències, peticions, canvis o activitats operatives
- La necessitat de reforçar la capacitat de prestació del servei per garantir els nivells de disponibilitat, seguretat, continuïtat i qualitat requerits.

Les actuacions derivades d'aquesta modificació estaran orientades principalment a l'increment de dedicació dels perfils recurrents adscrits al contracte i a l'ampliació de la capacitat operativa necessària per absorbir l'augment de l'activitat ordinària del Servei TIC, sense alterar-ne la naturalesa ni l'objecte essencial.

Per aquest motiu, s'ha previst una reserva econòmica màxima estimada de 95.867,75 € IVA exclòs destinada a aquest tipus d'actuacions, l'execució de les quals quedarà condicionada a les necessitats efectives de l'Agència i a la seva aprovació prèvia.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

S'entén per valor estimat del contracte el valor de l'import total, sense incloure l'Impost del Valor Afegit, pagador segons les estimacions realitzades.

El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte és, de conformitat amb l'article 101 de la LCSP, el següent: Preus de mercat en base a anteriors contractes de l'Agència de Ciberseguretat i d'altres entitats del sector públic.

Per a la determinació del valor estimat del contracte, s'han considerat diversos elements que garanteixen una avaluació ajustada a les necessitats del servei.

El càlcul del valor estimat s'ha basat en l'anàlisi detallada dels perfils professionals requerits i la seva corresponent dedicació horària, tenint en compte la càrrega de treball prevista per al correcte desenvolupament de les tasques assignades. Així mateix, s'han incorporat en aquesta estimació els efectes derivats de les possibles dues pròrrogues de dotze mesos cadascuna previstes en el plec, assegurant així que el valor estimat reflecteixi amb fidelitat la globalitat del compromís contractual.

Els imports inclosos en aquesta memòria tenen caràcter estimatiu i constitueixen la base per al càlcul del pressupost base de licitació i del valor estimat del contracte.

Els licitadors podran presentar ofertes econòmiques amb preus unitaris inferiors als preus de referència utilitzats per a l'estimació econòmica del contracte.

L'execució efectiva dels serveis es realitzarà d'acord amb les necessitats reals de l'Agència durant la vigència del contracte i d'acord amb els preus resultants de l'adjudicació.

En cap cas l'execució dels serveis, incloent les actuacions variables, extraordinàries o derivades de necessitats puntuals, podrà comportar la superació de l'import màxim adjudicat ni dels límits econòmics previstos contractualment.

El valor estimat del contracte ascendeix a la quantitat de 1.533.883,97 Euros (IVA exclòs).

VEC: 1.533.883,97 € (IVA exclòs)

Concepte	Import en Euros (IVA exclòs)	Import en Euros (21%)	Import en Euros (IVA inclòs)
SERVEI PER A LA GESTIÓ I SUPORT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, INFRAESTRUCTURES, EINES DE SEGURETAT I SUPORT AL LLOC DE TREBALL DE L'AGÈNCIA	479.338,74 €	100.661,13 €	579.999,87 €

Primera pròrroga (12 mesos)	479.338,74 €	100.661,13 €	579.999,87 €
Segona pròrroga (12 mesos)	479.338,74 €	100.661,13 €	579.999,87 €
Modificació contractual 20%	95.867,75 €	20.132,23 €	115.999,98 €
Total	1.533.883,97 €	322.115,62 €	1.855.999,59 €

EXISTÈNCIA DE CRÈDIT

Existència de partida pressupostària	Disponible al Capítol 2 de despesa
---	---

S'annexa l'informe emès pel Director de l'Àrea Econòmic-Financera, on es posa de manifest l'existència de crèdit pressupostari.

QUALIFICACIÓ DE L' OBJECTE DEL CONTRACTE

Es qualifica com un contracte de serveis de conformitat amb el que estableix l'article 17 de la LCSP.

Els contractes de serveis són els que tenen per objecte prestacions consistents en el desenvolupament d'una activitat o que estan adreçats a l'obtenció d'un resultat diferent d'una obra o un subministrament. La LCSP inclou també com a contractes de serveis els contractes en els quals l'adjudicatari s'obliga a executar el servei de manera successiva i per preu unitari.

SOLVÈNCIA DE LES EMPRESES LICITADORES

La solvència és la mínima exigible per a l'adjudicació del contracte i per a la correcta prestació de l'objecte del mateix. Per a la determinació de la solvència s'ha tingut en compte l'abast del contracte, l'import i les feines a executar.

- Solvència econòmica i financera

D'acord amb els articles 86 i 87 de la LCSP, s'estableixen els criteris següents per acreditar la solvència econòmica o financera.

Les empreses licitadores hauran d'acreditar disposar d'un volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles, per un import igual o superior a 400.000,00 euros.

- Solvència tècnica o professional

De conformitat amb els articles 88 a 91 de la LCSP, s'estableixen els criteris següents per acreditar la solvència tècnica o professional:

El licitador haurà de presentar una relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa a l'objecte del present contracte executades durant els últims 3 anys i acreditar que l'import acumulat del període indicat sigui igual o superior a 200.000,00 euros.

Adicionalment, caldrà presentar una declaració responsable del representant del licitador on s'indiqui que, en el moment de presentar l'oferta, disposa del personal mínim següent:

PERFIL	REQUISITS
Un Coordinador de Servei	• Grau en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o àmbits similars. • 5 anys d'experiència recent i acreditable en coordinació de serveis TIC gestionats, recurrents i multidisciplinaris, amb responsabilitat sobre la planificació, seguiment, control de qualitat, coordinació operativa i gestió d'incidències, peticions, canvis, problemes i escalats. • Experiència en gestió ITSM, seguiment d'ANS, priorització de la demanda, gestió de capacitat, millora contínua i control de riscos operatius vinculats a disponibilitat, seguretat i continuïtat. • Capacitat d'interlocució amb responsables de l'organització, coordinació transversal amb unitats internes, equips tècnics, seguretat, aprovisionament i proveïdors, així com elaboració de reporting operatiu i executiu. • Capacitat per garantir la qualitat, actualització i traçabilitat de la documentació del servei, incloent procediments, runbooks, informes, actes, plans d'acció i transferència de coneixement. • Coneixement funcional suficient dels àmbits d'infraestructura, cloud, xarxa, seguretat, workplace, monitorització, automatització, observabilitat, continuïtat i coordinació operativa necessaris per al rol.
Dos Enginyers d'Infraestructures i Seguretat	• Grau en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o àmbits similars. • 3 anys d'experiència recent i acreditable en administració d'infraestructures híbrides, sistemes, xarxa, seguretat, virtualització, backup, monitorització o continuïtat operativa. • Coneixement funcional suficient d'infraestructura local i cloud, xarxa, identitat, seguretat perimetral i endpoint, còpies de seguretat,

	recuperació, automatització, observabilitat i compliment ENS necessaris per al perfil. • Experiència en operació, manteniment, resolució d'incidències, execució de canvis, anàlisi de problemes, gestió de riscos tècnics i suport a entorns crítics amb requisits de disponibilitat, seguretat i traçabilitat.
Un Enginyer de Lloc de Treball Modern	• Grau en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o àmbits similars. • 3 anys d'experiència recent i acreditable en gestió del lloc de treball digital, Microsoft 365, Intune, Entra ID, Windows, dispositius mòbils, Apple Business Manager, suport L2, accés remot segur i seguretat endpoint. • Experiència en configuració, administració, desplegament, suport, diagnòstic, resolució d'incidències, gestió de canvis i millora contínua de serveis de lloc de treball modern. • Coneixement funcional suficient de Microsoft 365, Teams, SharePoint, Intune, Entra ID, Windows, iOS, accés remot segur, ITSM, seguretat del lloc de treball i bones pràctiques de suport a usuaris.
Un Tècnic de Lloc de Treball Modern	• Cicle formatiu de grau mitjà o superior en informàtica, telecomunicacions o àmbits similars. • 2 anys d'experiència recent i acreditable en suport TIC a usuaris, Microsoft 365, Windows 11, dispositius Apple i iOS, eines ITSM, gestió d'incidències, peticions i aplicació de bones pràctiques de seguretat. • Experiència en atenció a usuaris, diagnòstic inicial, escalat, resolució d'incidències, suport a dispositius, configuració bàsica, documentació d'actuacions i seguiment de peticions. • Coneixement funcional suficient de Microsoft 365, Windows, dispositius mòbils, iOS, accés remot, eines ITSM, seguretat bàsica, gestió d'identitats i suport al lloc de treball.

Els perfils mínims han de tenir experiència relacionada amb l'objecte del contracte. Tots els perfils relacionats en aquest apartat han d'estar adscrits al contracte.

Addicionalment, tots els perfils descrits en l'apartat 3.3 i següents del PPT han d'estar adscrits al contracte. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els perfils necessaris per a la correcta execució del contracte.

CRITERIS D' ADJUDICACIÓ

Els criteris d'adjudicació seran els que es determini i considerin adequats per a l'objecte del contracte. A continuació es proposa criteris d'adjudicació per la licitació:

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE CRITERIS SOTMESOS A UN JUDICI DE VALOR: fins a 49 punts

Es puntuarà cada apartat dels continguts segons la següent taula:

Criteri	Punts
Model organitzatiu	8
Solució tècnica proposada	19
Model de seguiment del servei	10
Generació de lliurables	8
Gestió i transferència del coneixement	4

Atesa la complexitat tècnica del servei, la necessitat de garantir la continuïtat operativa dels sistemes corporatius, la integració amb l'ecosistema tecnològic de l'Agència i la rellevància de la metodologia d'execució, resulta necessari atorgar un pes significatiu als criteris qualitatius valorables mitjançant judici de valor.

1. Model organitzatiu (fins a 8 punts)

En aquesta secció els licitadors han de descriure l'organització del servei, indicant els recursos assignats i les seves funcions per fer front a la gestió de les activitats encomanades, el model de relació amb les àrees de l'Agència, especialment Seguretat Corporativa i Aprovisionament, i la seva integració amb la resta de serveis i activitats relacionades amb el Servei TIC.

Els conceptes que es valoraran en aquest apartat són:

- Accions encaminades a aconseguir una major eficiència del servei.
- Metodologia, processos i eines per l'execució dels serveis.
- Processos per a garantir la qualitat en la prestació de serveis i entrega de lliurables.
- Processos per garantir la imparcialitat i objectivitat en les activitats.

- Processos d'automatització, industrialització, innovació i ús segur d'eines d'intel·ligència artificial corporatives o LLM que afavoreixin l'eficiència dels processos que afectin l'objecte del PPT, sempre sota criteris de governança, seguretat de la informació, protecció de dades, supervisió humana i compliment normatiu europeu.

Es valorarà el dimensionament i l'adequació de l'equip proposat, atenent pics i valls de demanda, a partir de l'equip mínim establert com a solvència, així com l'estructura del servei, la capacitat d'adaptació a les diferents àrees de l'Agència i les accions encaminades a aconseguir una major integració i col·laboració amb Seguretat Corporativa, Aprovisionament i la resta d'unitats implicades en el Servei TIC.

La pauta i paràmetre de valoració és el que es detalla a continuació:

- Estructura i organització de l'equip proposat per al servei: distribució de l'equip proposat, funcions i principals responsabilitats, model de relació entre perfils 100% dedicats i resta del servei (fins a un màxim de 4 punts).
- Escalabilitat i flexibilitat de l'equip del servei: organització de l'equip davant diferents escenaris de demanda, pics i valls de treball, incidències crítiques o actuacions urgents que requereixin intervenció presencial a les instal·lacions de l'Agència, dins l'horari pactat o fora d'hores mitjançant l'activació dels mecanismes de guàrdia previstos (fins a un màxim de 2 punts).
- Model de relació i capacitat d'adaptació amb les àrees i funcions de l'Agència, especialment amb Seguretat Corporativa i Aprovisionament, així com amb la resta d'unitats implicades en la prestació, governança, seguiment i evolució del Servei TIC (fins a un màxim de 2 punts).

2. Solució tècnica proposada (fins a 19 punts)

En aquest apartat es valorarà principalment la comprensió dels serveis inclosos en el PPT, la completesa de la proposta tècnica, la coherència amb l'objecte del Servei TIC i l'exposició d'experiències similars en entorns tecnològics corporatius.

La pauta i paràmetre de valoració és el que es detalla a continuació. Així mateix la proposta ha de seguir la següent distribució i ordre:

1. Processos per a l'execució del Servei TIC, incloent-hi processos operatius de suport, gestió d'incidències, peticions, canvis i problemes, industrialització, automatització, control de qualitat, imparcialitat en les actuacions i traspàs ordenat en la finalització del contracte (fins a 6 punts).
2. Processos d'evolució i millora contínua del Servei TIC. Es valorarà la incorporació de mecanismes per identificar oportunitats d'optimització, automatització, ús governat d'intel·ligència artificial corporativa, reducció d'intervenció manual, millora de la disponibilitat, reforç de la seguretat, eficiència operativa i seguiment de les evolucions proposades pel licitador, sempre garantint la seguretat de la informació, la protecció de dades i el compliment de la normativa europea aplicable (fins a 7 punts).
3. Solucions TIC proposades per a la gestió, operació, monitorització, automatització, suport del servei i ús governat d'eines d'intel·ligència artificial

corporatives, incloent, si escau, Copilot 365, Copilot Studio, Security Copilot o altres LLM que el licitador consideri adequats per garantir la millor solució tècnica. Es valorarà l'adequació a l'ecosistema tecnològic de l'Agència, la cobertura funcional dels àmbits inclosos al PPT, la integració amb les eines corporatives, la traçabilitat de les actuacions, la seguretat operativa, la capacitat d'integració mitjançant API o mecanismes equivalents amb la resta de plataformes TIC i la garantia que l'ús d'aquestes eines compleixi amb els requisits de seguretat de la informació, protecció de dades, residència i tractament de dades a Espanya o dins l'Espai Econòmic Europeu, així com amb la normativa europea aplicable, incloent el RGPD i el Reglament europeu d'intel·ligència artificial (fins a 3 punts).

4. Planificació de la implantació, integració o evolució de les solucions TIC proposades, minimitzant l'impacte sobre l'operativa, la disponibilitat, la seguretat i la continuïtat dels serveis existents, i garantint la coordinació amb els equips de l'Agència i la gestió adequada dels riscos de transició (fins a 3 punts).

En relació amb l'ús d'eines d'intel·ligència artificial, el licitador haurà de descriure el model de governança, seguretat, control d'accessos, traçabilitat, supervisió humana, validació dels resultats, gestió del cicle de vida dels agents o models utilitzats i mecanismes per evitar l'exposició indeguda d'informació corporativa. L'ús d'aquestes eines no podrà comportar, en cap cas, la cessió, entrenament, reutilització o tractament de dades de l'Agència fora dels límits contractuals, de seguretat i normatius aplicables, ni transferències internacionals de dades sense les garanties exigides per la normativa europea.

3. Model de seguiment del servei (fins a 10 punts)

En aquesta secció el licitador haurà de proposar el seu model de seguiment sobre la correcta execució de les funcions pròpies dels serveis contractats definides al PPT, incloent el detall de les metodologies, eines, indicadors, recursos i mecanismes de governança emprats per al seguiment del servei, l'assegurament dels objectius establerts, el control de riscos i la coordinació amb les àrees de l'Agència implicades en la prestació del Servei TIC.

Es valorarà l'adequació i el detall a les necessitats descrites en el PPT, especialment pel que fa a la visibilitat executiva, el control operatiu, la qualitat del servei, la coordinació transversal i la capacitat d'anticipar desviacions que puguin afectar la disponibilitat, la seguretat, la continuïtat o l'eficiència del Servei TIC. Es valoraran aspectes com:

- Coherència de la metodologia per donar visibilitat de l'estat i qualitat de la prestació del servei.
- Proposta d'indicadors i mètriques per la mesura de la prestació i qualitat del servei.
- Identificació de riscos i accions mitigadores.
- Adequació a les necessitats de *reporting* indicades en el PPT, incloent-hi, quan sigui aplicable, l'ús d'eines d'intel·ligència artificial corporatives per generar resums, informes, quadres de comandament, anàlisi de tendències

o suport a la presa de decisions, amb garanties de traçabilitat, revisió humana i protecció de la informació.

- Viabilitat de la seva implementació.

La pauta i paràmetre de valoració és el que es detalla a continuació:

- Metodologia de governança, seguiment, comitès, cadència, canals de relació, escalats i mecanismes de coordinació transversal amb les àrees de l'Agència implicades en el Servei TIC, incloent Seguretat Corporativa i Aprovisionament (fins a 3 punts).
- Indicadors, mètriques, ANS, quadres de comandament, criteris de qualitat del servei, seguiment de tendències, mesura de compliment i capacitat de generar una visió operativa i executiva de l'estat del Servei TIC (fins a 3 punts).
- Gestió de riscos, desviacions, incidències recurrents, accions correctores, compromisos de millora, seguiment de plans d'acció i mecanismes per anticipar impactes sobre la disponibilitat, la seguretat, la continuïtat i l'eficiència del servei (fins a 2 punts).
- Reporting executiu, transparència, traçabilitat de les actuacions, evidències de seguiment i ús segur d'eines d'intel·ligència artificial corporatives per a resums, anàlisi de tendències, preparació de comitès i suport a la presa de decisions, sempre amb revisió humana i protecció de la informació (fins a 2 punts).

4. Generació i entrega de lliurables (fins a 8 punts)

Els licitadors hauran de proposar els exemples de lliurables que creguin convenient, tenint com a referència els lliurables definits en el PPT, i descriure la metodologia prevista per elaborar-los, revisar-los, validar-los i mantenir-los actualitzats, de manera que es garanteixi que:

- Els temes tractats estan alineats amb les directrius de l'Agència.
- La narrativa i el fil analític segueix les directrius estilístiques de l'Agència.
- L'anàlisi està sostinguda amb dades operatives, indicadors del servei, evidències de seguiment, incidències de referència o informació rellevant per a la gestió i millora del Servei TIC.
- El contingut i el relat encaixen amb les necessitats operatives, tecnològiques, de governança, disponibilitat, seguretat, continuïtat i eficiència del Servei TIC de l'Agència.
- La redacció i l'ortografia revisades lingüísticament en català.
- La maquetació és de qualitat segons les plantilles de l'Agència.
- Els lliurables tècnics, procediments, guies operatives, runbooks, documentació de coneixement, inventaris funcionals, resums executius i materials reutilitzables es presentin preferentment en format Markdown, o en un format equivalent estructurat i fàcilment reutilitzable, que permeti la seva versionabilitat, traçabilitat, integració amb repositoris documentals, bases de coneixement, eines d'automatització i capacitats d'intel·ligència artificial corporatives.

La pauta i paràmetre de valoració és el que es detalla a continuació:

- Metodologia proposada per identificar, prioritzar, planificar, elaborar, revisar, validar i mantenir actualitzats els lliurables vinculats al Servei TIC, incloent la relació amb l'operativa del servei, els indicadors de seguiment, les necessitats de governança, la disponibilitat, la seguretat, la continuïtat i la millora contínua (fins a 2 punts).
- Qualitat, completesa, coherència, personalització i adequació dels exemples de lliurables proposats als requisits de l'Agència i al servei prestat, incloent claredat, estructura, rigor tècnic, ortografia, qualitat formal, ús de dades operatives, evidències i alineament amb les plantilles i directrius de l'Agència (fins a 3 punts).
- Ús preferent de Markdown o formats estructurats equivalents, reutilització, mantenibilitat, control de versions, traçabilitat, integració amb repositoris documentals, bases de coneixement, eines d'automatització i capacitats d'intel·ligència artificial corporatives, sempre amb revisió humana, seguretat de la informació i compliment normatiu aplicable (fins a 3 punts).

5. Gestió i transferència del coneixement (fins a 4 punts)

En aquesta secció el licitador haurà de descriure el model de gestió, manteniment i transferència del coneixement generat durant la prestació del Servei TIC, amb l'objectiu de garantir que el coneixement tècnic, funcional, operatiu i de governança quedi documentat, actualitzat, estructurat, accessible i transferible a l'Agència o al servei que assumeixi posteriorment la prestació equivalent.

Es valorarà el detall, la solidesa i la viabilitat dels mecanismes proposats per capturar, ordenar, validar, publicar, mantenir i transferir el coneixement del servei, assegurant la continuïtat operativa, la reducció de dependències individuals, la traçabilitat de les actuacions, la qualitat documental i la capacitat de reutilització del coneixement per part dels equips interns de l'Agència.

El model proposat haurà de garantir, com a mínim, la documentació dels procediments operatius, guies, runbooks, configuracions rellevants, decisions tècniques, dependències, lliçons apreses, automatismes, criteris de suport, preguntes freqüents i informació necessària per assegurar la transició, reversibilitat i continuïtat del Servei TIC. La documentació de coneixement i els materials de transferència s'hauran de generar preferentment en Markdown, o en formats estructurats equivalents, per facilitar-ne la reutilització, manteniment, control de versions, publicació en bases de coneixement, integració amb eines corporatives i explotació segura mitjançant capacitats d'intel·ligència artificial governades per l'Agència.

Els aspectes que s'hauran de garantir i que es valoraran en aquest apartat són:

- Identificació, captura i actualització contínua del coneixement generat durant l'execució del servei, evitant dependències personals o coneixement no documentat.

- Estructuració del coneixement en repositoris, bases de coneixement o espais documentals corporatius, amb classificació, control de versions, responsables de manteniment i criteris de publicació.
- Definició de formats reutilitzables, preferentment Markdown o formats estructurats equivalents, per facilitar la seva consulta, reutilització, automatització, integració amb eines corporatives i explotació segura mitjançant la governada.
- Mecanismes de validació, revisió periòdica, qualitat documental, traçabilitat de canvis i alineament amb les plantilles, criteris lingüístics i pautes de governança documental de l'Agència.
- Pla de transferència de coneixement als responsables de l'Agència, incloent sessions de traspàs, materials de suport, evidències de recepció, seguiment d'assimilació i accions específiques per a la reversibilitat o canvi de proveïdor.

La pauta i paràmetre de valoració és el que es detalla a continuació:

- Model de captura, estructuració i manteniment del coneixement generat durant la prestació del servei, incloent repositoris, responsables, control de versions, periodicitat de revisió i mecanismes per evitar la pèrdua de coneixement crític (fins a 1 punt).
- Qualitat, completesa i reutilització de la documentació proposada, incloent l'ús preferent de Markdown o formats estructurats equivalents, alineament amb plantilles de l'Agència, facilitat de consulta, traçabilitat, mantenibilitat i integració amb bases de coneixement o eines corporatives (fins a 1 punt).
- Pla de transferència de coneixement als equips de l'Agència, incloent sessions, materials, calendari, evidències, mecanismes de validació, seguiment d'assimilació i adaptació a les diferents àrees implicades en el Servei TIC (fins a 1 punt).
- Enfocament de reversibilitat i continuïtat operativa, incloent el traspàs ordenat del coneixement a l'Agència o a un nou adjudicatari, la reducció de dependències personals, l'ús segur d'eines d'intel·ligència artificial corporatives per facilitar la consulta del coneixement i les garanties de seguretat, confidencialitat i compliment normatiu aplicables (fins a 1 punt).

L'ús d'eines d'intel·ligència artificial en qualsevol dels apartats valorables haurà de plantejar-se com un mecanisme de suport a l'eficiència, la qualitat, l'automatització i la capacitat analítica del Servei TIC, i no com una substitució del control expert, la responsabilitat del licitador ni la supervisió de l'Agència. Les propostes hauran d'explicitar quines eines s'utilitzaran, per a quins casos d'ús, amb quines dades, sota quin model de permisos i amb quins mecanismes d'auditoria. També hauran d'indicar les garanties de no exposició, no entrenament indegut, no reutilització no autoritzada i compliment del RGPD, de l'Esquema Nacional de Seguretat, del Reglament europeu d'intel·ligència artificial i de la resta de normativa europea aplicable.

Els criteris valorables mitjançant un judici de valor sempre fan referència a aportacions addicionals respecte als requeriments mínims que es demanen al plec de prescripcions tècniques. Els apartats de les ofertes que compleixin amb els requeriments del plec tècnic però no facin aportacions sobre els mínims convenientment justificables i aplicables per a l'Agència de Ciberseguretat no es valoraran com a aportacions addicionals i per tant, no rebran puntuació.

La proposta tècnica haurà de tenir com a màxim 40 pàgines, amb lletra Arial 10 i interlineat simple. Aquest límit inclou únicament el cos de la proposta. Les pàgines que excedeixin aquest màxim no seran valorades en cap cas.

La proposta haurà de seguir l'estructura dels criteris indicats en el present apartat. Cada requeriment concret s'haurà d'exposar en l'apartat corresponent.

1. Model organitzatiu
2. Solució tècnica proposada
3. Model de seguiment del servei
4. Generació de lliurables
5. Gestió i transferència del coneixement

NOTA: La inclusió en el sobre B) de documentació que s'hagi d'incloure en el sobre C) comportarà l'exclusió del licitador per vulneració del secret de les proposicions que regeix fins al moment de la seva obertura.

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÒRMULES O CRITERIS AUTOMÀTICS: fins a 51 punts

a. Valoració de l'oferta econòmica(fins a 24 punts)

En aquest apartat es valorarà la proposta econòmica per preu unitari.

La valoració econòmica es realitzarà tenint en compte l'estimació dels costos pels volums dels serveis descrits en el plec. Aquest serà Ov. Les ofertes amb un Ov (preu ofertat) calculat superior al pressupost de licitació quedaran excloses.

Perfil	Preu/hora (IVA NO inclòs)	Preu/hora (IVA inclòs)
Coordinador de Servei	54,38 €	65,80 €
Enginyer d'Infraestructures i Seguretat 1	48,57 €	58,76 €
Enginyer d'Infraestructures i Seguretat 2	48,57 €	58,76 €
Enginyer de Lloc de Treball Modern	44,83 €	54,24 €
Tècnic de Lloc de Treball Modern	29,06 €	35,16 €

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

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IMR} \right) \times \left(\frac{1}{2} \right) \right] \times P_{max}$$

On:

- “Pv” és la puntuació de l'oferta a valorar.
- “Pmax” és la puntuació màxima de l'apartat, fixada en 24 punts.

- “Om” és l'import de la millor oferta econòmica admissible.
- “Ov” és l'import de l'oferta econòmica a valorar.
- “IMR” és l'import màxim recurrent establert per al servei recurrent.

En cap cas la puntuació resultant podrà ser inferior a 0 punts ni superior a 24 punts.

b. Certificacions de l'equip adscrit al contracte(fins a 10 punts)

Es valorarà el nivell de qualificació tècnica de l'equip proposat, en base a certificacions professionals vigents, oficials i directament vinculades als perfils mínims adscrits al contracte i a l'objecte del Servei TIC. La valoració tindrà en compte únicament certificacions alineades amb els àmbits de coordinació tècnica, gestió de serveis TIC, infraestructures híbrides i cloud, Microsoft 365, Azure, Intune, Entra ID, seguretat operativa, xarxa, lloc de treball modern, automatització, continuïtat operativa i suport als usuaris.

Únicament seran objecte de valoració les certificacions aportades pels membres de l'equip adscrit al contracte que excedeixin les certificacions mínimes exigides al Plec de Prescripcions Tècniques per al perfil corresponent. Les certificacions exigides com a requisit mínim no seran objecte de valoració ni podran computar per obtenir puntuació en aquest apartat.

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de 10 punts. Cada certificació vàlida computarà una sola vegada i només quan estigui associada a un membre de l'equip mínim adscrit al contracte, sigui vigent en la data de presentació de l'oferta i pugui ser acreditada documentalment mitjançant certificat oficial, credencial digital verificable o mecanisme equivalent.

La puntuació de certificacions s'obtindrà per suma dels punts assignats a cada bloc de perfil, amb aplicació dels límits màxims establerts per bloc i del límit de tres certificacions computables per membre de l'equip. La fórmula general serà la següent:

$$P_{cert} = \min(2, PCTGP) + \min(5, PEIS) + \min(2, PELTM) + \min(1, PTLTM)$$

On:

- ***Pcert*** és la puntuació total obtinguda en l' apartat de certificacions, amb un màxim de 10 punts.
- ***PCTGP*** és la puntuació obtinguda per certificacions del Coordinador Tècnic / Gestor de Projectes, amb un màxim de 3 punts.
- ***PEIS*** és la puntuació obtinguda per certificacions dels Enginyers d'Infraestructures i Seguretat, amb un màxim de 6 punts.
- ***PELTM*** és la puntuació obtinguda per certificacions de l'Enginyer de Lloc de Treball Modern, amb un màxim de 3 punts.
- ***PTLTM*** és la puntuació obtinguda per certificacions del Tècnic de Lloc de Treball Modern, amb un màxim de 2 punts.

Important: cada membre de l'equip mínim només podrà aportar fins a un màxim de tres certificacions computables. Les certificacions que superin aquest límit per membre no seran valorades. No es valoraran certificacions genèriques o no vinculades funcionalment al perfil que les aporta.

En cas de canvi de denominació, substitució o evolució d'una certificació per part del fabricant o entitat certificadora, s'admetrà la certificació vigent equivalent, sempre que acrediti competències substancialment similars i estigui directament relacionada amb el perfil i amb l'objecte del Servei TIC.

No es valorarà més d'una certificació equivalent del mateix itinerari professional o nivell de certificació quan aquestes acreditin competències substancialment coincidents.

L'Agència podrà considerar com una única certificació diverses acreditacions successives, complementàries o evolutives que formin part d'un mateix itinerari de fabricant o programa de certificació, amb la finalitat d'evitar la sobrevaloració de coneixements substancialment equivalents.

Només es valoraran les certificacions quan es compleixin amb els següents criteris:

- Que el certificat es trobi especificat dins la següent llista ("Certificacions vàlides")
- Que aquestes certificacions pertanyin a membres de l'equip que participin substancialment en l'objecte del plec
- Que el certificat estigui en vigor

Àmbits de certificació addicional valorables per perfils adscrits al contracte

Les certificacions valorables seran exclusivament aquelles que el Plec de Prescripcions Tècniques identifiqui com a certificacions addicionals valorables respecte dels requisits mínims exigits per a cada perfil.

Coordinador Tècnic / Gestor de Projectes: es consideraran valorables certificacions addicionals relacionades amb les descrites o equivalent:

- Govern- Governança TIC
- ITSM
- Gestió de projectes
- Metodologies àgils
- Microsoft Cloud i M365
- Infraestructura i operació TIC

Enginyers d'Infraestructures i Seguretat: es consideraran valorables certificacions addicionals relacionades amb:

- Cloud públic i híbrid
- Infraestructura
- Virtualització
- Xarxes
- Seguretat
- Monitorització
- Backup i recuperació
- Automatització
- Observabilitat

Enginyer de Lloc de Treball Modern: es consideraran valorables certificacions addicionals relacionades amb les descrites o equivalent:

- Microsoft 365
- Intune
- Entra ID
- Windows
- Endpoint Management
- Apple
- Workplace Modern

Tècnic de Lloc de Treball Modern: es consideraran valorables certificacions addicionals relacionades amb les descrites o equivalent:

- Microsoft 365
- Intune
- Entra ID
- Windows
- Endpoint Management
- Apple
- Workplace Modern

Pauta de valoració de certificacions:

La puntuació s'assignarà exclusivament sobre les certificacions addicionals aportades pels membres de l'equip mínim adscrit al contracte que excedeixin les certificacions mínimes exigides al Plec de Prescripcions Tècniques per al perfil corresponent.

Només es valoraran les certificacions oficials, vigents, verificables i directament relacionades amb les funcions i responsabilitats del perfil que les aporta.

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de 10 punts i es distribuirà de la manera següent:

- Certificacions addicionals relacionades amb la coordinació de serveis TIC, governança, ITSM, gestió de projectes, qualitat del servei, metodologies de treball i operació TIC, aportades pel Coordinador de Servei: fins a 2 punts.
- Certificacions addicionals relacionades amb infraestructures, cloud, virtualització, xarxes, identitat, seguretat, monitorització, observabilitat, còpies de seguretat, recuperació, automatització i continuïtat operativa, aportades pels Enginyers d'Infraestructures i Seguretat: fins a 5 punts.
- Certificacions addicionals relacionades amb Microsoft 365, Intune, Entra ID, Windows, endpoint management, workplace modern, dispositius mòbils, identitat digital i seguretat del lloc de treball, aportades per l'Enginyer de Lloc de Treball Modern: fins a 2 punts.
- Certificacions addicionals relacionades amb suport TIC, Microsoft 365, Windows, gestió de dispositius, eines ITSM i seguretat bàsica, aportades pel Tècnic de Lloc de Treball Modern: fins a 1 punt.

La puntuació total de l'apartat s'obtindrà d'acord amb la fórmula definida en aquest plec, amb un màxim de 10 punts.

No es valorarà més d'una certificació equivalent del mateix itinerari professional o nivell de certificació quan aquestes acreditin competències substancialment coincidents.

L'Agència podrà considerar com una única certificació diverses acreditacions successives, complementàries o evolutives que formin part d'un mateix itinerari de fabricant o programa de certificació, amb la finalitat d'evitar la sobrevaloració de coneixements substancialment equivalents.

c. Experiència en l'equip de treball(fins a 17 punts)

En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos assignats per l'empresa adjudicatària a l'execució del contracte per sobre dels mínims establerts a l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques i sol·licitats com a solvència, d'acord amb el següent:

0,5 punts per cada any complet d' experiència addicional respecte al mínim requerit.

- Només computa experiència:
 - directament relacionada amb l'objecte del contracte;
 - recent;
 - acreditable;
 - vinculada al perfil concret;
 - no solapada amb els anys mínims exigits com a solvència.

Detall per perfil

Perfil	Càlcul	Màxim
Coordinador tècnic / gestor de projectes	0,5 punts per any addicional	5
Enginyers d' infraestructures i seguretat 1	0,5 punts per any addicional, computant conjuntament els dos perfils	3
Enginyers d' infraestructures i seguretat 2	0,5 punts per any addicional, computant conjuntament els dos perfils	3
Enginyer de lloc de treball modern	0,5 punts per any addicional	3
Tècnic de lloc de treball modern	0,5 punts per any addicional	3

La presentació de referències es farà amb una declaració responsable de les empreses licitadores conforme les dades presentades són certes.

L'Agència es reserva el dret de comprovar la veracitat de la informació declarada.

DETERMINACIÓ DE LA BAIXA ANORMAL PER PREU UNITARI

Per a efectuar el càlcul de la baixa temerària es calcularà la mitjana dels preus unitaris ofertats. Aquest percentatge de rebaixa serà el de referència per determinar la temeritat o desproporcionalitat de les ofertes.

Es considerarà, en principi, que la proposició no pot ser acomplerta per temerària o desproporcionada quan l'oferta econòmica es trobi en algun dels següents supòsits:

Quan concorri un sol licitador, si el percentatge de rebaixa, calculat d'acord amb el mètode indicat anteriorment, és igual o superior al 25% de la mitjana dels preus unitaris màxims establerts en el present plec.

Quan concorrin dos licitadors, si el percentatge de rebaixa, calculat d'acord amb el mètode indicat anteriorment, és igual o superior en 10 punts percentuals al percentatge de rebaixa ofert per l'altre licitador.

Quan concorrin tres licitadors, si el percentatge de rebaixa, calculat d'acord amb el mètode indicat anteriorment, és igual o superior en 10 punts percentuals a la mitjana dels percentatges de rebaixa de les ofertes presentades. No obstant això, s'exclourà per al còmput d'aquesta mitjana l'oferta amb el percentatge de rebaixa més baix quan sigui inferior en més de 10 punts percentuals a aquesta mitjana. En qualsevol cas, es considerarà desproporcionada la baixa superior al 15%, calculada en aquests termes.

Quan concorrin quatre o més licitadors, si el percentatge de rebaixa, calculat d'acord amb el mètode indicat anteriorment, és igual o superior en 10 punts percentuals a la mitjana dels percentatges de rebaixa de les ofertes presentades. No obstant això, s'exclouran per al còmput d'aquesta mitjana les ofertes amb el percentatge de rebaixa més baix quan siguin inferiors en més de 10 punts percentuals a aquesta mitjana, i es calcularà una nova mitjana només amb les ofertes que no es trobin en aquest supòsit. En tot cas, si el nombre d'ofertes restants és inferior a tres, la nova mitjana es calcularà sobre les tres ofertes amb major percentatge de rebaixa.

ALTRES CONSIDERACIONS DEL CONTRACTE

Responsable del contracte

D'acord amb el que estableix l'article 62 de la LCSP, el responsable del contracte, al qual correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada, dins de l'àmbit de les facultats que l'òrgan de contractació li atribueix, serà Rafael Zafrá Hernández, Cap d'Unitat de Govern TIC.

Condicions especials d'execució.

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les condicions especials d'execució següents.

- a.** Condició especial d'execució de caràcter social
 - Garantir la seguretat i prevenció de la salut en el lloc de treball
- b.** Condició especial d'execució de caràcter ètic
 - Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, i professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
 - No realitzar accions que posin en risc l'interès públic

- Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com els comportaments col·lusoris o la competència fraudulenta.
- Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi pel seguiment i/o avaluació del compliment del contracte, particularment facilitar la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o Administracions de referència, sense perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoqui de forma directa per previsió legal.

Totes les propostes tècniques s'hauran de presentar en català.

Revisió de preus

Aquest contracte no està subjecte a revisió de preus.

Termini de garantia

El termini de garantia serà de 6 mesos.

Cessió del contracte

De conformitat amb el que estableix l'article 214 de la LCSP, queda prohibida la cessió total o parcial dels drets i obligacions del contracte sense l'autorització prèvia de l'òrgan de contractació i sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant per a l'adjudicació del contracte.

Penalitats

Les penalitats seran les determinades en l'article 193 de la LCSP, en el present plec de clàusules administratives particulars.

Garantia definitiva

Corresponent al 5% del pressupost base de licitació.

Altra informació

- *Presentació de les ofertes de forma **exclusivament electrònica**.*