

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ RDL 3/2020

SERVEI / UNITAT: *Servei de Solucions de Negoci / Unitat de Infraestructura de Sistemes*

TIPUS: SERVEIS

NÚM EXPEDIENT: 15013991

DATA: 07/08/2026

VEC: 540.000 €

PBL: 544.500 € (IVA inclòs)

Subvenció NO ☒ SI ☐

CPV: 50312600-1 Manteniment i reparació d'equips de tecnologia de la informació

PODER ADJUDICADOR: Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA i Transports de Barcelona SA (en conjunt TMB)

Descripció de l'obra, servei o subministrament

Manteniment d'equips DELL UNITY 480 i 480F (resolució d'incidències HW/SW/Firmware/Configuració, canvi de peces, suport preventiu i reactiu, bossa d'hores, etc.), els quals presten servei d'emmagatzematge de dades en caixes de discs en els CPD de TMB, per tenir en vigor el suport per part del fabricant davant de qualsevol incidència, problema o actualització.

Període d'Execució/Termini de durada

El termini de durada del contracte serà de 3 anys des de la formalització del contracte sense cap pròrroga.

Data Inici prevista: **14/05/2027** Data Fi prevista (sense pròrrogues): **13/05/2030**

Descripció i justificació de la necessitat -Art. 124.2 -

És necessari disposar d'un manteniment i suport certificat de la infraestructura de caixes de discs de TMB per tal de poder garantir la disponibilitat de tots els sistemes d'emmagatzematge de dades, especialment dels més crítics que afecten directament al negoci.

Justificació procediment d'adjudicació -Art. 81.2 -

Considerant l'import del contracte, la durada i les prestacions que en constitueixen l'objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a l'adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest **Contracte** mitjançant el procediment **Obert**.

La tramitació d'aquest expedient de contractació té caràcter **ordinari**.

Lots:

Hi ha lots?

SI ☐

NO ☒

Justificació -Art 52.3 RDL 3/2020-

Atès que l'objecte del contracte és un servei de manteniment i suport d'equips d'un mateix fabricant que formen part d'un únic ecosistema d'emmagatzematge de dades, la divisió en diferents lots podria generar incidències en la gestió unificada del suport, dificultar la coherència tècnica de les actuacions i afectar negativament la coordinació de les actualitzacions, manteniments correctius i serveis associats.

Així mateix, tampoc es considera viable separar la bossa d'hores, ja que el seu consum deriva directament de les actuacions addicionals que puguin sorgir en el marc del propi servei de manteniment i suport, requerint una gestió integrada i coordinada.

Per tant, la contractació en un únic lot garanteix la coherència tècnica, la gestió centralitzada del servei i una major eficàcia operativa i de suport.

#### Justificació criteris de solvència econòmica i tècnica - Art. 55 -

De conformitat amb el que disposa l'**article 55** del RDL 3/2020, s'ha optat per exigir l'acreditació de la solvència econòmica de conformitat amb els criteris, requisits i mitjans recollits a l'article 87.3 apartat a) de la LCSP o b) per als casos específicament de serveis professionals, sense concretar, atès l'objecte del contracte.

Es consideren proporcionals i congruents a l'objecte del contracte i alhora es donen garanties per a la correcta execució, una aptitud suficient per part dels possibles licitadors i un accés no restrictiu a la licitació sense excloure de manera injustificada a licitadors capaços de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

Pel que fa a la solvència tècnica de conformitat amb allò indicat a l'art. 89 per a subministraments ha decidit exigir els requisits de solvència tècnica o professional establerts al Plec de condicions administratives.

Aquests requisits es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat i coneixement de la matèria objecte de contractació.

#### R1

Garantia de capacitat: Assegurar que l'empresa té la **capacitat tècnica i financera** suficient per manegar projectes d'una magnitud semblant al contracte en qüestió.

Experiència recent: És rellevant perquè demostra que l'empresa està actualitzada amb les últimes pràctiques i tecnologies del sector.

Reducció dels riscos: A l'exigir aquesta solvència es redueixen els riscos per incompliment o problemes durant l'execució del contracte ja que es seleccionen proveïdors amb un historial comprovat d'èxit en projectes semblants.

Confiança i credibilitat: Ens proporciona la confiança necessària de que el proveïdor té els recursos necessaris per completar el projecte de forma efectiva i eficient.

#### R2

El **Certificat de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)** en la categoria Alta es demana en licitacions públiques perquè garanteix que l'empresa o entitat licitadora compleix amb els requisits de seguretat establerts per la normativa. L'ENS té com a objectiu crear les condicions necessàries per a la protecció de ls sistemes d'informació, assegurant la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades i serveis electrònics.

Aquest certificat és especialment rellevant en contractes públics que impliquen gestió de dades sensibles o serveis digitals crítics, ja que demostra que l'organització ha implementat mesures de seguretat rigoroses i que ha estat avaluada per una entitat acreditada. A més, l'ENS segueix un model inspirat en la ISO 27001, garantint una gestió de la seguretat basada en millora contínua i anàlisi de riscos.

Respecte l'adscripció de mitjans personals s'ha decidit exigir allò indicat al PCP, aquests requisits consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat, formació i experiència.

#### P1

Disponibilitat Continua: Garanteix que hagi **personal disponible en tot moment** per resoldre qualsevol problema que pugui sorgir, minimitzant el temps d'inactivitat i assegurant la continuïtat del servei.

Resposta Ràpida: Un equip dedicat 24x7 pot respondre ràpidament a les incidències, el que és crucial per mantenir l'operativitat i evitar interrupcions prolongades.

Seguretat i Confiabilitat: La presència d'un equip de suport continu augmenta la seguretat i la confiabilitat del servei, i qualsevol vulnerabilitat o fallida pot ser abordada de manera immediata.

Complement de SLA: Els acords de nivell de servei (SLA) especifiquen temps de resposta i resolució. Un equip 24x7 ajuda a complir amb aquests requisits estrictes.

Satisfacció del Client: Proporcionar un suport continu millora la satisfacció del client, ja que els usuaris finals poden obtenir ajuda en qualsevol moment, el que reforça la confiança en el proveïdor del servei.

Competència Tècnica: **Les certificacions del fabricant** asseguren que els professionals tenen el coneixement i les habilitats necessàries per treballar amb productes específics del fabricant de manera efectiva i eficient.

Qualitat i estàndards: Els fabricants solen establir estàndards alts per a les seves certificacions. Tenir personal certificat garanteix que el treball es realitzarà conforme a aquests estàndards, millorant la qualitat del servei.

Actualització Continua: Les certificacions a sovint requereixen formació continua i actualització de coneixements, el que assegura que els professionals estiguin al dia amb les últimes tecnologies i pràctiques del fabricant.

Confiança i credibilitat: La presència de certificats professionals pot augmentar la confiança de l'entitat contractant en la capacitat de l'empresa per manejar el projecte, ja que demostra un compromís amb l'excel·lència i la professionalitat.

Eficient en la Resolució de Problemes: Els professionals certificats solen tenir accés a recursos i suport tècnic exclusiu del fabricant, el que pot facilitar la resolució ràpida i efectiva dels problemes.

Respecte l'adscripció de mitjans materials s'ha decidit exigir allò indicat al PCP, aquests requisits consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix:

#### M1

Pel que fa als **materials, components hardware, així com els softwares i firmwares** necessaris, es considera imprescindible que l'empresa adjudicatària disposi dels recursos tècnics adequats per dur a terme el manteniment dels equips en els terminis i condicions establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques. Aquesta exigència respon a la necessitat de garantir la continuïtat del servei, la compatibilitat tecnològica i la resolució eficient d'incidències, tot assegurant el compliment dels nivells de qualitat i disponibilitat requerits.

#### M2

Atenció Continuada: Un **Call-center 24x7** assegura que les incidències es poden reportar i gestionar en qualsevol moment, sense importar l'hora del dia o la nit, garantint així una resposta ràpida i contínua.

Unicitat del Punt de Contacte: Tenir un únic punt de contacte simplifica el procés per als usuaris, ja que saben exactament on dirigir-se per reportar problemes, evitant confusions i agilitzant la comunicació.

Eficàcia en la Resolució: Els 3 nivells d'escalat permeten una gestió més eficient de les incidències. Els problemes més senzills es poden resoldre ràpidament en el primer nivell, mentre que els problemes més complexos es poden escalar a nivells superiors amb més experiència i recursos.

Millora de la Qualitat del Servei: Aquest sistema assegura que les incidències es gestionen de manera estructurada i sistemàtica, millorant la qualitat del servei i la satisfacció dels usuaris.

Reducció del Temps d'Inactivitat: Amb un Call-center operatiu les 24 hores, es redueix el temps d'inactivitat, ja que les incidències es poden abordar immediatament, minimitzant l'impacte en les operacions.

Compliment dels SLA: Moltes licitacions inclouen acords de nivell de servei (SLA) que especifiquen temps de resposta i resolució. Un Call-center 24x7 amb nivells d'escalat ajuda a complir aquests requisits estrictes.

#### M3

Rapidesa en la Resposta: **La proximitat de les delegacions** permet que els tècnics puguin arribar ràpidament a les instal·lacions del client, reduint el temps d'espera i minimitzant l'impacte de les incidències.

**Eficàcia en la Resolució de Problemes:** La presència física dels tècnics pot ser crucial per a la resolució de problemes complexos que no es poden solucionar de manera remota, assegurant una intervenció més efectiva.

**Millora del Servei al Client:** Un temps de resposta ràpid millora la satisfacció del client, ja que demostra un compromís amb la qualitat del servei i la capacitat de resposta de l'empresa.

**Compliment dels SLA:** Moltes licitacions inclouen acords de nivell de servei (SLA) que especifiquen temps de resposta presencial. Disposar de delegacions properes ajuda a complir aquests requisits estrictes.

**Reducció del Temps d'Inactivitat:** Una resposta ràpida pot reduir significativament el temps d'inactivitat de les operacions del client, mantenint la continuïtat del negoci i evitant pèrdues econòmiques.

**Confiança i Credibilitat:** La capacitat de proporcionar suport tècnic presencial ràpidament augmenta la confiança i la credibilitat de l'empresa davant del client, ja que demostra una infraestructura sòlida i ben organitzada.

#### **Justificació Condicions especial d'execució**

##### De caràcter social:

De conformitat amb l'article 105 del RDL 3/2020 s'ha optat per incloure com a condició especial d'execució de caràcter social el manteniment i garantia de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte, establertes als convenis d'aplicació.

##### De protecció de dades:

De conformitat amb l'article 105 del RDL 3/2020 quan l'execució del contracte impliqui la cessió de dades, serà obligatori incorporar la condició especial d'execució de sotmetre's durant tota la vigència del contracte a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

De caràcter tècnic: Amb l'objectiu de garantir la qualitat, continuïtat i seguretat del servei de manteniment dels equips DELL objecte del contracte, es requereix que l'empresa adjudicatària disposi, com a mínim, del nivell de partner 'Titanium Black' del fabricant 'DELL Technologies'. Aquesta condició es justifica per la necessitat d'accedir a recursos tècnics exclusius, mantenir la garantia del fabricant i assegurar la disponibilitat de peces originals i suport especialitzat. Els fabricants de hardware sovint només permeten a partners oficials accedir a peces originals, actualitzacions de firmware, o suport tècnic de segon nivell. Un partner certificat garanteix que el manteniment es farà seguint els estàndards del fabricant, cosa que redueix riscos de mal funcionament o pèrdua de garantia. El nivell de partner exigít no restringeix indegudament la competència, sinó que assegura la qualitat del servei. Existeixen diverses empreses al mercat amb aquest nivell de certificació, per garantir la concurrència.

#### **Justificació criteris de valoració del contracte. Art- 66.1**

Considerant l'objecte del contracte i a fi d'obtenir l'oferta amb millor relació qualitat-preu, s'ha considerat valorar els criteris d'adjudicació indicats al PCP que es justifiquen amb els següents motius:

- Oferta econòmica (90 punts)

Es valora l'oferta econòmica mitjançant una fórmula objectiva que permet identificar l'oferta més avantatjosa des del punt de vista econòmic, garantint els principis d'igualtat de tracte, transparència i proporcionalitat. Atès que els requisits tècnics i de solvència exigits asseguren un nivell mínim de qualitat en la prestació, el preu constitueix un element rellevant per determinar la millor relació qualitat-preu.

- Reducció del temps màxim de resposta davant incidències crítiques (5 punts)

Es valora el compromís de reduir el temps màxim de resposta respecte del mínim exigít al Plec de Prescripcions Tècniques, ja que una resposta més ràpida davant incidències crítiques contribueix a minimitzar l'impacte sobre la disponibilitat dels sistemes i a garantir la continuïtat del servei.

- Reducció del temps màxim de resolució de les incidències crítiques (5 punts)

Es valora el compromís de reduir el temps màxim de resolució de les incidències crítiques, atès que una restauració més àgil del servei incrementa la disponibilitat de la infraestructura, redueix el risc d'interrupcions prolongades i millora la qualitat global del servei prestat.

#### **Justificació classificació**

En aquest contracte s'admet la classificació en el Grup: V Subgrup: 3 Categoria: 2, però es pot acreditar també la solvència pels mitjans indicats en els Apartats O i P del Quadre de característiques del Plec de condicions particulars.

#### **Justificació Valor estimat del Contracte**

El valor estimat del contracte s'ha calculat en base als diferents contractes anàlegs anteriors adjudicats, ajustat en funció dels preus de mercat, amb el següent detall:

L'import total del VEC és: 540.000 €.

- DELL UNITY 480F amb número de sèrie CRK00221706237: 150.000 €
- DELL UNITY 480 amb número de sèrie CRK00222203464: 150.000 €
- DELL UNITY 480 amb número de sèrie CRK00222203466: 150.000 €
- Modificacions previstes del contracte: 90.000 €

#### **Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis)**

La insuficiència de mitjans personals i materials perquè el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

- Existència d'un stock de peces de recanvi d'equips de diferents models i versió.
- Coneixement expert i certificat en el manteniment d'equips de caixes de discs i altres elements relacionats.
- Accés al nou firmware dels equips desenvolupat pel fabricant per solucionar possibles problemes de rendiment, fiabilitat o seguretat, només accessible a través d'un manteniment directe del fabricant o d'algun partner oficial certificat.
- Suport directe del fabricant en cas d'incidències, especialment les greus.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, perquè sigui prestat externament, als efectes de donar compliment al que preveu l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017.

Per a contractes d'obra: N/A

Per a contractes de subministraments: N/A

#### Justificació de la no incorporació dels criteris ambientals de les Instruccions de compra verda.

En aquest contracte no s'han pogut aplicar els criteris ambientals de les Instruccions de compra verda de referència per les següents raons:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Marcar amb una <b>X</b><br>on correspongui |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Inexistència o poc mercat de subministraments, obres o serveis que assoleixin tots els criteris ambientals indicats a la instrucció tècnica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            |
| Limitacions tècniques o tecnològiques que impedeixin la aplicació dels criteris ambientals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                            |
| Increment desproporcionat del cost derivat de l'aplicació dels criteris ambientals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |
| Risc de comprometre significativament la qualitat, la seguretat i/o la funcionalitat del contracte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |
| Altres: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impressió d'informes, documents de treball i/o documents finals.</b> El servei de manteniment es presta mitjançant eines de gestió i suport electròniques. La documentació (informes d'incidència, albarans de servei, informes tècnics, etc.) es lliura en format digital, per la qual cosa no es preveu la impressió de documentació en el marc del contracte. En conseqüència, aquest criteri no resulta aplicable.</li> <li>• <b>Embalatges no primaris fabricats amb material reciclat.</b> El present contracte té per objecte la prestació d'un servei de manteniment de cabines de discs i no contempla el subministrament ordinari de productes o materials amb embalatges no primaris. Les eventuais peces de recanvi que es puguin substituir formen part de l'execució del servei i es lliuren amb l'embalatge original del fabricant, sense que existeixi un embalatge no primari addicional. En conseqüència, aquest criteri ambiental no resulta aplicable.</li> <li>• <b>Prevenició de vessaments i abocaments de líquids.</b> El manteniment de cabines de discs no comporta la utilització ni la manipulació de líquids o productes líquids perillosos. Les actuacions consisteixen en tasques de diagnòstic, substitució de components electrònics i verificació del correcte funcionament dels equips, de manera que aquest criteri no és aplicable al servei objecte del contracte.</li> </ul> | <b>X</b>                                   |



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

Protecció Dades Personals

NO ☒

SI ☐

---

**Eduard Porquet Mateu**

**Responsable de l'Unitat d'Arquitectura i plataforma tecnològica**