


CODI DE VERIFICACIÓ	 2H5C 253M 1S30 5H0N 0FDA				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016B	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

Informe tècnic i de necessitat del contracte “Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment. ”.

Antecedents de fet

1. L'Ajuntament de Sabadell disposa des del 2016 d'un programari per la gestió de les cues i cites prèvies a les oficines municipals.
2. Aquest programari no ha disposat del manteniment, ni suport necessaris per actualitzar el software a les noves versions, i per aquest motiu ha esdevingut obsolet.
3. La forma de treballar a les oficines d'atenció ciutadana ha canviat considerablement des del 2020, quan es va potenciar l'ús de la cita prèvia.
4. Una bona gestió de cues i cita prèvia, evita llargs temps d'espera dels ciutadans a les oficines d'atenció, i millora la seva percepció respecte a l'atenció rebuda.

Consideracions tècniques

1. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte l'adquisició, instal·lació i manteniment d'un sistema de gestió de cues per les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell.

El sistema ha d'incorporar tots els elements de maquinari i programari necessaris, així com els serveis d'implantació i formació als usuaris de manera que quedi totalment operatiu en finalitzar la implantació.

Tanmateix el contracte inclou el servei de manteniment i suport durant un període de tres anys, a comptar des de la finalització de la implantació del sistema.

El codi i la descripció dels CPVs son els següents:

48517000-5 Paquets de programes de TI

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de programari.

30200000-1 Equip i material informàtic

50300000-8 Serveis de reparació, manteniment i serveis associats relacionats amb ordinadors personals, equips d'oficina, telecomunicacions i equips audiovisuals.

2. Durada del contracte

La durada del contracte s'estableix en 40 mesos des de la formalització del contracte. Inclou quatre mesos per la implantació de la plataforma i tres anys de suport i manteniment.

3. Revisió de preus

Atenent a la naturalesa i a la durada del contracte, no s'aplicarà cap revisió de preus.

4. Divisió en lots.

No es considera convenient dividir aquest contracte en lots perquè podria posar en risc la correcta execució de l'objecte del contracte, des del punt de vista tècnic al tractar-se d'un programari que ha d'estar perfectament integrat i configurat amb els dispositius necessaris, es imprescindible que un únic proveïdor tingui la responsabilitat de posar en funcionament tota la plataforma.

5. Admissió de variants

En aquest contracte no s'admeten variants.

6. Insuficiència de mitjans

Al mercat es troben productes especialitzats en la gestió de cues i cita prèvia que s'ajusten als requeriments tècnics i de qualitat que es requereixen.

L'Ajuntament de Sabadell no disposa dels recursos especialitzats necessaris per desenvolupar un sistema d'aquestes característiques, crític per donar un bon servei a la ciutadania.

7. Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació d'aquest contracte és el que figura a continuació:

Tipus	Import	Tipus d'IVA: 21% Import IVA	Pressupost de licitació (IVA inclòs)
Subministrament	42.000,00 €	8.820,00 €	50.820,00 €
Serveis	33.000,00 €	6.930,00 €	39.930,00 €
Total	75.000,00 €	15.750,00 €	90.750,00 €

El desglossament del pressupost en costos directes i indirectes i altres eventuais despeses s'adjunta a aquest informe i es correspondrà amb l'annex 2 del plec de condicions administratives particulars.

8. Valor estimat

El valor estimat del contracte és el que figura a continuació:

Pressupost base de licitació (sense IVA)	75.000,00 €
Import de les modificacions previstes amb cost econòmic (sense IVA)	0,00 €
Import de les eventuais pròrrogues (sense IVA)	0,00 €
Import altres conceptes (sense IVA)	0,00 €
Total del valor estimat	75.000,00 €

Mètode de càlcul: estimació en funció dels preus de mercat.

9. Determinació del preu

El preu ha estat determinat en termes de tant alçat amb el següent desglossament per conceptes de despesa:

Concepte	Preu	Preu IVA inclòs
Subministrament Maquinari	30.000,00 €	36.300,00 €
Subministrament Llicències programari	12.000,00 €	14.520,00 €
Serveis Implantació	15.000,00 €	18.150,00 €
Serveis Manteniment (3 anys)	18.000,00 €	21.780,00 €
Total	75.000,00 €	90.750,00 €

10. Existència de crèdit i forma de pagament.

Per atendre la despesa d'aquest contracte hi ha crèdit suficient i adequat al pressupost municipal conforme el següent:

Ajuntament de Sabadell		100%	90.750,00 €		
Tramitació anticipada					
<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Exercici	Aplicació pressupostària	Projecte pressupostari	Núm. apunt previ	Núm. referència	Total (IVA inclòs)
2026	302/9260/62600	2017/2/AJSBD/1	920259000678		68.970,00 €
2026	302/9260/20600		920259000679		3.630,00 €
2027	302/9260/20600		920259000679		7.260,00 €
2028	302/9260/20600		920259000679		7.260,00 €
2029	302/9260/20600		920259000679		3.630,00 €

El preu es satisfarà mitjançant factura electrònica:

- Els 68.970,00 € (IVA inclòs) corresponents als subministraments i serveis d'implantació, es facturaran un cop finalitzada la posada en marxa del sistema.
- El cost anual, corresponent a 7.260,00 € (IVA inclòs), de manteniment i suport, es facturarà trimestralment al finalitzar el període de manteniment corresponent.

11. Obligacions essencials del contracte

Tenen el caràcter d'obligacions essencials, a més de les establertes en el plec de condicions administratives particular tipus aprovat les següents:

1.	L'adjudicatari ha d'instal·lar el programari, i el maquinari necessari, sempre d'acord amb els requeriments específics del servei de tecnologia de l'Ajuntament de Sabadell.
2.	La posta en marxa haurà d'incloure: <ul style="list-style-type: none"> • adequació de la interfície de l'aplicació de cita prèvia a la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sabadell • migració de les cites prèvies futures existents al gestor de cues actual.
3.	L'adjudicatari ha de fer el manteniment posterior i l'atenció d'incidències de tota la plataforma, tant a nivell de programari com de maquinari, per a garantir el bon funcionament del sistema, durant 3 anys, a comptar des de la finalització de la implantació.
4.	L'adjudicatari ha de fer formació tant als administradors de la plataforma com als usuaris d'atenció
5.	L'adjudicatari ha de garantir el lliurament de noves actualitzacions del sistema durant la vigència del contracte.

6.	L'adjudicatari ha de donar suport telefònic als usuaris de la plataforma entre les 8 i les 19h de dilluns a divendres.
7.	L'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei d'atenció ciutadana de l'ajuntament de Sabadell: <ul style="list-style-type: none"> • un número de telefon per la comunicació d'incidències urgents • una plataforma web de comunicació de consultes o incidències no urgents
8.	L'adjudicatari ha d'actuar d'acord amb la Llei de Protecció de Dades i guardar confidencialitat de tota aquella informació a la que pugui tenir accés per a la seva activitat en el centre.
9.	El contractista es compromet al compliment estricte de totes les condicions i millores que hagi ofertat en la seva proposició, amb l'avertiment que el seu incompliment podrà ser causa de resolució del contracte o d'imposició de penaltats, amb caràcter molt greu.
10.	De conformitat amb el què estableix l'article 211.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, l'incompliment de les obligacions amb caràcter essencial són causa de resolució del contracte.
11.	També seran causa de resolució del contracte, a potestat de l'òrgan contractant, l'incompliment de qualsevol de les condicions especials d'execució previstes, d'acord amb l'establert a l'article 202.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

12. Condicions especials d'execució

1.	<p>L'empresa adjudicatària haurà de vetllar pel manteniment o millora dels valors mediambientals que es puguin veure afectats per l'execució del contracte. S'estableixen les següents condicions especials d'execució de caràcter mediambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que els components interns dels equips com bateria, memòria RAM i disc dur siguin fàcilment reemplaçables, tant amb peces de la pròpia marca com genèrics, per allargar la vida útil dels aparells. El personal del servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa revisarà aquest aspecte comprovant la informació del fabricant. • Garantir la disponibilitat de peces de recanvi pels equips adquirits després de la finalització de la seva producció durant, com a mínim, 3 anys. L'empresa haurà de presentar, a requeriment del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa, una declaració responsable que garanteixi aquesta circumstància, detallant la informació en relació a les peces. • L'adjudicatari separarà de forma selectiva els residus d'embalatge generats durant la instal·lació dels equips i els dipositarà en els contenidors corresponents pel seu reciclatge. El personal del servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa supervisarà aquest procés durant la instal·lació. • El subministrament de les llicències de programari, es lliurarà en format digital, per minimitzar l'impacte mediambiental associat als residus ocasionats per l'ús de suports informàtics. El propi servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa vetllarà pel compliment d'aquesta condició, doncs només s'acceptarà l'entrega del programari en format electrònic i digital, sense suport físic.
----	--

13. Subcontratació

En aquest contracte no s'admet subcontractació. Donat que es tracta d'un servei crític que afecta a la bona atenció de la ciutadania, es requereix que l'empresa adjudicatària pugui donar resposta ràpida a qualsevol incidència que es pugui produir en el sistema i subcontractar pot donar peu a ambigüitats i retards alhora de solucionar possibles incidències.

14. Penalitats

Els incompliments següents comportaran la seva tipificació tal com segueix i se'ls aplicarà la penalitat que també s'indica:

Incompliment	Graduació (lleu/greu/ molt greu)	Penalitat
1. Inobservança de requisits d'ordre formal establerts al PPTP i en les disposicions d'aplicació.	Lleu	Possibilitat d'avertiment i amonestació la primera vegada i/o 0,5% de l'import d'adjudicació del contracte, a criteri de l'òrgan de contractació.
2. La falta de diligència deguda als requeriments efectuats, d'acord amb les disposicions d'aplicació.	Lleu	Possibilitat d'avertiment i amonestació la primera vegada i/o 0,5% de l'import d'adjudicació del contracte (IVA exclòs), a criteri de l'òrgan de contractació.
3. Si l'empresa adjudicatària mantingués l'incompliment de les obligacions del PPTP i del PCAP, després del primer avís.	Greu	Fins a un 3% de l'import de l'adjudicació del contracte (IVA exclòs).
4. Acumulació de 3 faltes lleus.	Greu	Fins a un 3% de l'import de l'adjudicació del contracte (IVA exclòs).
6. En cas d'incidències tècniques lleus no resoltes en un màxim de 24 hores.	Greu	Descompte d'un 5% de la quota trimestral de manteniment (IVA exclòs), per cada 24 hores addicionals sense solució.
7. En cas d'incidències tècniques greus no resoltes dins el termini de les 4 hores següents a la seva comunicació a l'empresa.	Molt greu	Descompte d'un 10% de la quota trimestral de manteniment (IVA exclòs), per cada 4 hores addicionals sense solució.
8. Acumulació de 3 faltes greus.	Molt greu	Fins el 7% del total del preu del contracte (IVA exclòs), o amb la resolució del contracte, en els casos que sigui procedent.
9. Incompliment de qualsevol de les condicions que l'empresa adjudicatària hagi ofertat en la seva proposició.	Molt greu	Fins el 7% del total del preu del contracte (IVA exclòs), o amb la resolució del contracte, en els casos que sigui procedent.
10. Incompliment de les condicions especials d'execució del contracte de caràcter social, ètic, mediambiental o d'un altre ordre.	Molt greu	Fins el 7% del total del preu del contracte (IVA exclòs), o amb la resolució del contracte en els casos que sigui procedent.

15. Responsabilitat civil

L'import mínim assegurat per l'adjudicatari s'estableix en 30.000,00 euros.

16. Capacitat per a contractar

No es fa cap reserva en relació a aquest contracte.

17. Solvència financera i tècnica. Classificació

La solvència financera i tècnica exigible per a participar en aquest contracte és la següent:

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA	
Criteri de selecció	Mitjà acreditació
Declaració sobre el volum anual de negocis del licitador referit a l'any del major volum de negoci dels tres últims conclosos. Volum anual de negocis import superior a: 90.000 €	S'acreditarà mitjançant els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari hi estigués inscrit; en cas contrari, pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el volum anual de negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.
SOLVÈNCIA TÈCNICA	
Criteri de selecció	Mitjà acreditació
Relació dels principals subministraments realitzats en els últims tres anys corresponents al mateix tipus o naturalesa de l'objecte del contracte.	S'acreditarà mitjançant certificats que han d'indicar l'import, les dates i el destinatari públic o privat. Aquests certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat compenent. Els subministraments acreditats s'hauran de correspondre amb el programari ofertat o versions anteriors del mateix. Com a mínim s'haurien d'acreditar 3 instal·lacions durant els últims 3 anys.

Solvència per empreses de nova creació	
Indicació del personal tècnic, integrat o no en l'empresa, dels que es disposi per l'execució del contracte	Declaració responsable acompanyada de la documentació acreditativa.

18. Criteris d'adjudicació

Criteris avaluable mitjançant fórmula (SOBRE 3)		Fórmula	Ponderació
1.	Valoració del pressupost	$P = \frac{55 \cdot \text{Oferta més baixa}}{\text{Oferta del licitador}}$	55 punts
S'ha escollit la fórmula inversa proporcional perquè resta valor i agressivitat a la puntuació de l'oferta econòmica, de manera que evita que petites diferències en el preu suposin grans diferències de puntuació. En el cas que el licitador no millori el pressupost base de la licitació obtindrà zero punts.			
Criteris avaluable mitjançant judici de valor (SOBRE 2)		Ponderació	
1.	Valoració del programari	45 punts	
Es determinen 3 tipus de funcionalitats: <ul style="list-style-type: none"> Imprescindibles: funcionalitats requerides per l'acceptació de l'oferta. 1er any: no son imprescindibles per la posada en marxa, però haurien d'estar disponibles en un termini màxim d'un any des 			

<p>de l'inici del projecte. Aquestes funcionalitats es valoraran si poden estar en funcionament des de la posada en marxa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opcionals: es valorarà la possibilitat de disposar d'aquestes funcionalitats però no son imprescindibles. <p>No es contempla l'incompliment de requeriments que s'han considerat Imprescindibles o a desenvolupar durant el primer any. En el cas que el licitador no compleixi algun d'aquest requeriments (Imprescindibles / 1er any) quedarà desqualificat.</p> <p>La valoració per cada una de les funcionalitats especificades a l'annex 1 del plec tècnic que no siguin imprescindibles es farà d'acord amb la puntuació màxima especificada al citat annex. Els punts s'atorgaran tenint en compte els següents paràmetres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adequació de la funcionalitat al que s'especifica al plec tècnic • la usabilitat, l'accés a la funcionalitat ha de ser fàcil i intuïtiu • el grau d'automatització per aconseguir la funcionalitat requerida <p>Es verificaran les funcionalitats especificades a l'annex 1 del plec tècnic que siguin imprescindibles i s'acceptarà el compliment en funció dels següents paràmetres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adequació de la funcionalitat al que s'especifica al plec tècnic • la usabilitat, l'accés a la funcionalitat ha de ser fàcil i intuïtiu • el grau d'automatització per aconseguir la funcionalitat requerida <p>Per aquest motiu l'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar una demostració del programari que serveixi per mesurar el grau d'acompliment de les funcionalitats requerides.</p>	
<p>Concreció de la documentació que cal aportar per acreditar els criteris d'adjudicació:</p>	
<p>Criteris avaluable mitjançant fórmula (SOBRE 3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta econòmica 	
<p>Criteris avaluable mitjançant judici de valor (SOBRE 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elements de programari que s'inclouen i detall de les funcionalitats, tenint en compte que la descripció de cadascuna d'elles permeti avaluar-la d'acord amb els paràmetres especificats (adequació, usabilitat, grau d'automatització). • El quadre de funcionalitats (Annex I del plec tècnic) indicant per cada funcionalitat la seva disponibilitat (Si/No/1er any). • Elements de maquinari que s'inclouen i característiques tècniques. • Proposta detallada dels serveis i del manteniment associat. 	

La **justificació** dels criteris d'adjudicació escollits és la següent:

En aquesta licitació s'ha optat per valorar utilitzant fórmula les ofertes econòmiques presentades, i usar criteris de judici de valor per valorar les funcionalitats incloses en el programari ofert.

La valoració del pressupost respon a la necessitat d'obtenir un servei que sigui de qualitat i, alhora, respongui al principi de l'oferta econòmica més avantatjosa. Es tracta de garantir una comparació objectiva del valor relatiu dels licitadors que permetrà, en condicions de competència efectiva, determinar quina oferta és l'econòmicament més avantatjosa, sense que sigui determinant per l'adjudicació.

La valoració del programari, no s'ajusta a paràmetres que es puguin valorar de manera binària, una mateixa funcionalitat es pot oferir a diferents programaris amb diferències substancials en quant a la usabilitat, i la necessitat de realitzar operacions manuals per aconseguir l'objectiu. Es per aquest motiu que s'ha optat per utilitzar judici de valor especificant la puntuació màxima en funció de la rellevància de cada una de les funcionalitats pel bon funcionament del servei.

El gestor de cues per les oficines d'atenció ciutadana d'un ajuntament com el de Sabadell ha de disposar de les màximes funcionalitats possibles donat el volum d'atencions presencials a les oficines repartides pel territori. Per aquest motiu, es valora que el sistema disposi d'uns requeriments funcionals imprescindibles per a la posada en marxa inicial, uns requeriments imprescindibles abans de finalitzar el primer any de contracte i uns requeriments opcionals que es consideren desitjables, ja que és necessari disposar d'una eina el més completa possible i amb el màxim d'automatismes per a l'usuari/ària i la ciutadania.

19. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

En relació al preu	
1	Si es presenta un licitador, sigui inferior al 25%, del pressupost base de licitació.
2	Si es presenten dos licitadors, la oferta que sigui inferior en més del 20% a l'altre oferta
3	Si es presenten tres licitadors, quan determinada o determinades ofertes siguin inferiors al 10% de la mitja aritmètica de les ofertes presentades. El càlcul de la mitja aritmètica ho és de totes les proposicions presentades, excepte la superior al 10% de la mitja, la qual restarà exclosa a efectes de càlcul de la mitja. En qualsevol cas, es considerarà desproporcionada la baixa superior al 25 %.
4	Si es presenten quatre o més licitadors, quan determinada o determinades ofertes son inferiors al 10% de la mitja aritmètica de les ofertes presentades. El càlcul de la mitja aritmètica ho és de totes les proposicions presentades, excepte les superiors al 10% de la mitja, la qual restarà exclosa a efectes de càlcul de la mitja.

En relació als restants criteris d'adjudicació diferents del preu	
1	En cas que només concorri un licitador, quan la puntuació que li correspongui per la resta de criteris d'adjudicació diferents de l'oferta econòmica sigui superior al 90% de la puntuació total establerta per aquests criteris en aquest quadre resum.
2	En cas de concórrer dos o més licitadors, que la puntuació que correspongui al licitador per la resta de criteris d'adjudicació diferents a l'oferta econòmica sigui superior a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes (per tots els criteris d'adjudicació tret de la puntuació relativa al criteri de l'oferta econòmica).
3	No obstant això, si els licitadors han obtingut la mateixa puntuació en la valoració dels criteris d'adjudicació diferents a l'oferta econòmica, per valorar la presumpció d'anormalitat de l'oferta en el seu conjunt només es tindrà en compte el primer d'aquests criteris, el relatiu a l'oferta econòmica.

20. Responsable del contracte

La persona responsable d'aquest contracte és la cap del servei d'atenció ciutadana.

21. Període de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia de 2 anys, a comptar des de l'endemà de la posta en marxa de la plataforma a les oficines d'atenció de l'ajuntament de Sabadell.

22. Modificacions contractuals

No es preveu cap causa de modificació del contracte.

23. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de dades personals per a la prestació del servei.

Això és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus i seves empleats/des i pels seus/es col·laboradors/es.

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte del contracte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, les categories de dades personals que es descriuen a continuació:

Dades identificatives: Nom i cognoms, DNI/NIF/NIE/Passaport, telèfon, correu electrònic.

Conclusions

Per tot l'exposat, informo favorablement l'aprovació de l'inici de l'expedient del contracte mixt de serveis i subministrament anomenat "Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment."

Sabadell, a la data de la signatura electrònica.