

Expedient núm.: 609/2024

Plec de Prescripcions Tècniques

Procediment: Contracte de Servicis per Procediment Negociat sense Publicitat

Assumpte: Contracte administratiu del "Servici d'actualització, assistència i manteniment del programa de cartellera digital i gestió de torns de l'OAC i Biblioteca" per PNSP per raons d'exclusivitat.

Document signat per: El Tècnic municipal Informàtic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE ADMINISTRATIU DEL "SERVICI D'ACTUALITZACIÓ, ASSISTÈNCIA I MANTENIMENT DEL PROGRAMA DE CARTELLERA DIGITAL I GESTIÓ DE TORNS DE L'OAC I BIBLIOTECA" PER PNSP PER RAONS D'EXCLUSIVITAT.

CLÀUSULA PRIMERA. Objecte i qualificació

1.1 Descripció de l'objecte del contracte

L'objecte del contracte actual és l'adjudicació, mitjançant procediment negociat sense publicitat, del contracte del "Servici d'actualització, assistència i manteniment del programa de cartellera digital i gestió de torns de l'OAC i Biblioteca"

1.2 Necessitat de contractació

Les OAC són serveis públics oberts a tota la ciutadania en què, a través d'accions i instruments propis, amb personal degudament format i aplicatius informàtics correctament dissenyats, es proporciona al ciutadà: informació detallada dels serveis que presta l'ajuntament, i, que es possibilita la tramitació directa de tota una sèrie de sol·licituds que, per senzilles, es poden resoldre des de la mateixa oficina.

Així mateix, aquestes oficines porten aparellades una nova concepció de l'atenció a l'usuari mitjançant un entorn agradable i còmode, on les esperes estiguen controlades i, per descomptat minimitzades. Amb un tracte personalitzat i amable i, la qual cosa és més important, amb una gestió eficient.

Per tal de millorar l'atenció al ciutadà mitjançant el servei municipal específic integral que denominarem OAC (Oficina Atenció al Ciutadà), el servei es va crear amb un lloc de Subaltern, que està mes prop de l'entrada, actua com a receptor dels usuaris, els facilita informació preliminar i el expedeix un tiquet en el qual figura es seu torn.

Actualment L'OAC disposa d'un aplicatiu de gestió de cues mitjançant un sistema visual de pantalles per als usuaris, i és necessari continuar oferint el servei d'atenció al ciutadà amb la mateixa qualitat que es feia fins ara. Aprofitant el servei de cartellera digital inclòs a l'aplicatiu de gestió de cues, també cobrim la necessitat de la biblioteca per tal d'oferir un servei informatiu mitjançant cartellera digital.

1.3 Descripció dels treballs

A efectes de determinar l'àmbit prestacional del contracte, s'entén per manteniment de l'aplicació informàtica el conjunt d'accions tendents a la millora del rendiment de l'aplicatiu, la millora del seu disseny i la implementació d'altres millores i adaptacions a les necessitat de l'ens contractant, la interconnexió del sistema amb altres, la seguretat informàtica, la correcció d'errors o deficiències, l'adaptació de l'aplicació als diferents



productes de hardware i software que puguin ser requerits entre altres, e inclourà les categories de manteniment correctiu, adaptable preventiu i perfectiu. L'activitat de suport inclou les activitats d'instal·lació i configuració tecnològica, el diagnòstic periòdic i actualització dels sistemes, l'assistència dels usuaris de l'aplicació, la configuració dels perfils, detecció d'avaries o mal funcionament, orientació a usuaris sobre les modificacions i actualitzacions de l'aplicació, el recolzament a la formació de l'ús del sistema, entre altres, i inclou les categories de suport tècnic i informàtic.

1.4 Exclusivitat del servei

El programari de gestió de cues i la cartellera digital contractat per l'Ajuntament de Montserrat és un producte comercial desenvolupat per l'empresa APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L., amb CIF núm. B61077020. I tal com queda constància en el certificat emès per la pròpia empresa que s'adjunta l'empresa APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L., amb CIF núm. B61077020 és la propietària única i titular de tots els seus drets i « l'única empresa que disposa del codi font, les llicències, l'allotjament i la documentació tècnica necessària pel bon funcionament i manteniment adaptatiu, evolutiu i correctiu que garanteix un correcte funcionament present i futur. ».

Davant la situació que APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L. és l'única empresa que disposa del coneixement tècnic, tant del funcionament del programari com de la manera d'implantar-lo, hem de concloure que és l'única empresa a la qual en aquests moments se li pot contractar el manteniment de l'aplicació, al no existir competència per raons tècniques, d'acord amb el disposat en l'art. 168 a.2º de LCSP.

La forma d'adjudicació del contracte serà el procediment negociat sense publicitat, en el qual l'adjudicació recaurà en el licitador justificadament triat per l'òrgan de contractació, després de negociar les condicions del contracte amb un o diversos candidats.

1.6 Divisió en lots de l'objecte del contracte

L'objecte del contracte NO es divideix, a l'efecte de la seua execució, en lots. Es tracta del manteniment d'una aplicació informàtica desplegada sobre un sistema de servidors virtuals comú amb serveis integrats entre si per la qual cosa que no és convenient la divisió en lots, atès l'Art. 99 de la Llei de contractes del Sector Públic.

L'aplicació informàtica objecte del servei de suport tècnic comparteix una infraestructura comuna de serveis i bases de dades, per la qual cosa les accions correctives, millores funcionals i administració d'usuaris del sistema limiten la separació del suport tècnic, de manera que qualsevol acció de suport tècnic ha d'estar completament coordinada amb tots els serveis afectats, havent de considerar-se com una única entitat objecte del suport tècnic i manteniment.

Per aquest motiu es justifica la impossibilitat de dividir per lots l'objecte del contracte.

1.7 Codis d'identificació de les prestacions objecte del contracte

L'objecte del contracte s'identifica amb els codis següents:

Codi CPV	Descripció
1	72510000 Servicios de gestión relacionados con la informática.
2	72267000 Servicios de mantenimiento y reparación de software.



CLÀUSULA SEGONA. Treballs a exercir per l'adjudicatari

En aquest apartat es defineixen els requisits i prestacions en relació a fi d'aquest procediment. L'incompliment dels requisits mínims sol·licitats en aquelles prestacions que s'hagen establert com d'obligat compliment per al licitador, suposarà l'exclusió automàtica del procés de selecció.

Requeriments mínims obligatoris

2.1 Servei de manteniment i de suport

S'entén per "manteniment" del servei prestat el procés de millora i optimització del mateix després del seu lliurament a l'usuari final així com la solució dels possibles defectes i deficiències que puguen sorgir (manteniment correctiu) i la prevenció d'aquests.

S'entén per "suport" tota activitat dirigida a recolzar a l'usuari pel que fa a l'explotació del servei. En general els serveis de suport tracten d'ajudar l'usuari a resoldre problemes amb el servei en general i es poden oferir per diferents mitjans.

Assistència tècnica a petició de l'usuari amb la finalitat de solucionar un mal funcionament de qualsevol dels productes objecte del present plec, amb almenys les característiques generals següents:

- Serveis de suport directe via telèfon, fax, e-mail o pàgina Web.
- Suport telefònic en l'horari de servei segons la criticitat dels elements del servei a mantindre.
- Possibilitat de suport in situ en cas de ser necessari
- Procediment d'escalat.
- Actualització de versions.
- Servei d'assistència tècnica especialitzada.

2.2 Criticitat

En funció de la naturalesa de les aplicacions i equips a mantindre i la seua ubicació, així com de la naturalesa del servei a prestar al fet que fa esment la clàusula respectiva, s'estableixen les següents criticitats:

- **Criticitat màxima (1):** quan tots els serveis es veuen afectats per un atur total, estant la funcionalitat del sistema compromesa i no podent executar-se els processos essencials o la seua capacitat està degradada.
- **Criticitat alta (2):** Quan es produeix una fallada en qualsevol element individual del servei o infraestructura, existint una solució parcial, però la capacitat de mantindre els processos essencials està degradada.
- **Criticitat mitjana (3):** Quan existeixen casos intermitents amb un mínim impacte en els serveis. Poden ser localitzats de manera individual. Existeix una solució



parcial, però la capacitat de mantindre el servei s'ha degradat lleugerament. Consultes i sol·licitud d'informació.

2.3 Horari de Servei

Es considera horari de servei a la franja horària diària en la qual l'empresa està en disposició, tant de rebre una comunicació d'avaria com de visitar i escometre la resolució d'aquesta.

Les signatures adjudicatàries estaran obligades a contemplar un determinat horari de servei mínim, que dependrà de la naturalesa de l'objecte del contracte. L'horari d'atenció i resolució d'incidències serà, com a mínim, el següent:

- **Criticitat 1, 2 i 3:** Dilluns a dijous: 08.30 h. a 14.00 h. i vesprades : 15.30 h. a 17.30 h., i divendres de 08.30 h. a 15.00 h.

2.4 Temps de resposta

Es considera temps de resposta el que transcorre des de la comunicació de la incidència fins a l'inici per part del Servei Tècnic de la signatura adjudicatària de les actuacions necessàries per a la resolució de la incidència, donant lloc, si fora necessari, a la visita d'un tècnic a les instal·lacions en les quals està instal·lat el producte. Les signatures adjudicatàries estaran obligades a contemplar un determinat temps de resposta màxim que dependrà de la naturalesa i funció del servei implicat.

2.5 Centre d'atenció

L'adjudicatari haurà de disposar d'un Centre d'Atenció a Usuaris on, a més d'altres serveis, es reben i gestionen de forma centralitzada les incidències que pugen sorgir relacionades amb el servei a contractar.

Les incidències podran transmetre's telefònicament, per correu electrònic o web.

El servei d'atenció telefònica haurà d'estar disponible en l'horari indicat en l'apartat horari del servei.

L'adjudicatari facilitarà telèfon i correu d'incidències i manera de realitzar la comunicació d'aquestes.

2.6 Actualització de versions i revisions del programari

Consisteix en l'actualització de qualsevol dels productes programari. Sempre que aparega en el mercat una nova versió o "revisió", s'enviarà el producte al costat de la documentació precisa per a la seua avaluació per l'Ajuntament, qui decidirà la seua implantació. L'empresa adjudicatària subministrarà les actualitzacions i documentació associada via telemàtica.

En els casos de desaparició o canvi de denominació d'algun dels productes programari inclòs, l'adjudicatari estarà obligat a substituir-lo sense cost addicional per un altre funcionalment equivalent o superior, i comunicar-ho amb el temps suficient per a assegurar la continuïtat i qualitat del servei prestat.

Aquesta actualització no suposarà cap cost per a l'Ajuntament.



Finalitzat el contracte, es formalitzarà l'actualització de denominació i consegüent canvi de contracte, si escau.

2.7 Obligacions tècniques de l'adjudicatari

L'adjudicatari es comprometrà a complir el servei en les dates i terminis especificats en el present document, les quals no podran ser retardades o prorrogades, excepte:

- Que medie una causa de força major.
- Que el retard no siga imputable a l'adjudicatari
- Que l'Ajuntament així l'autoritze per escrit.
- Iniciar la tramitació d'una incidència a les 4 hores de la seua comunicació, dins de la jornada laboral segons horaris comunicats al client.

L'Ajuntament facilitarà a l'adjudicatari l'accés a tota la informació necessària per a poder desenvolupar i complir l'objectiu del present Plec. Es facilitarà a l'adjudicatari l'accés als seus sistemes mitjançant el programari de comunicacions utilitzat per l'adjudicatari amb la finalitat de resoldre, en primera instància, de manera remota, qualsevol problema que poguera sorgir. Addicionalment, quan siga necessari per a la prestació del servei, es facilitarà l'accés a les dependències al personal de l'empresa adjudicatària destinat a aquest, sempre que s'identifique degudament.

CLÀUSULA TERCERA. Forma d'adjudicació

La forma d'adjudicació del contracte serà el procediment negociat sense publicitat, en el qual l'adjudicació recaurà en el licitador justificadament triat per l'òrgan de contractació, després de negociar les condicions del contracte.

Les següents circumstàncies justifiquen la utilització del procediment negociat sense publicitat per estar incurs en un dels supòsits contemplats en l'article 168.2 LCSP, que habilita aquest procediment quan no existisca competència per raons tècniques.

En concret, el contracte s'adjudicarà segons els articles 131, 168 i 170 LCSP per procediment negociat sense publicitat, a la mercantil APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L., amb C.I.F. núm. B61077020 pels motius exposats anteriorment i que consten en aquest ajuntament, fonamentat en què aquesta aplicació informàtica ha sigut desenvolupada per APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L., amb C.I.F. núm. B61077020, sent aquesta empresa la titular dels drets sobre el codi font.

CLÀUSULA QUARTA. Duració del contracte

El termini d'execució i lloc d'execució del contracte serà de 3 anualitats.

La durada del contracte es comptarà a partir de l'endemà al de la formalització del contracte o des de la data fixada en el document contractual. L'emplaçament serà en les dependències municipals.

El contracte podrà prorrogar-se per un termini de 2 anualitats més. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació amb l'empresa, sempre que el seu preavís es produísca



almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de duració del contracte, o de finalització, en el seu cas, de la primera pròrroga.

La durada del contracte quedarà condicionada a l'existència de consignació pressupostària adequada i suficient en cada exercici pressupostari.

CLÀUSULA QUINTA. Execució del contracte

La realització i lliurament dels treballs serà efectuada sota la supervisió general de la Secretaria de l'ajuntament. Pel que fa als aspectes comptables es realitzarà sota la supervisió de la Intervenció de l'Ajuntament. Pel que fa als aspectes tècnics es realitzarà sota la supervisió del departament d'Informàtica de l'Ajuntament.

CLÀUSULA SISENA. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

El Pressupost base de Licitació per a tres anualitats que és la durada del contracte és de 2415,00 € més 507,15 € d'IVA que ascendeix a la quantitat de 2922,15 €.

El Pressupost base de Licitació per una anualitat és de 805,00 € més 169,05 € d'IVA que ascendeix a la quantitat de 974,05 €.

El valor estimat del contracte ascendeix a la quantia de 4025,00 € (IVA exclòs).

Per al càlcul del valor estimat del contracte actual s'ha dut a terme prenent com a referència el preus de mercat obtinguts de la petició d'oferta a l'empresa especialitzada per a aquesta mena de treballs i que té la propietat exclusiva.

CLÀUSULA SETENA. Aspecte objecte de Negociació

Per a la valoració de la proposició i la determinació de l'oferta s'atendrà als següents aspectes objecte de negociació: preu.

Atés que el present Plec es redacta sobre la petició realitzada en la provisió d'inici de l'expedient que el contracte es formalitze amb la mercantil APLICACIONES MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L i sense concurrència d'altres possibles licitadors, no s'ha seleccionat criteris de valoració d'ofertes pel responsable tècnic.

CLÀUSULA HUITENA. Propietat intel·lectual, tractament de dades i confidencialitat

8.1 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària (com a encarregada del tractament de dades) i el seu personal en compliment dels principis d'integritat i confidencialitat han de tractar les dades personals als quals tinguen accés de manera que garantisquen una seguretat adequada inclosa la protecció contra el tractament no autoritzat o il·lícit i contra la seua pèrdua, destrucció o dany accidental, mitjançant l'aplicació de mesures tècniques o organitzatives apropiades de conformitat amb l'establert en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i en el Reglament 2016/679 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades).



Les dades personals que el contractista recapte per l'execució del contracte o aquells altres que puguin ser cedits per l'administració s'empraran exclusivament per a la realització de les actuacions estrictament necessàries per a la correcta execució de les prestacions contractuals. En cap cas, el contractista podrà tractar les dades amb fins comercials ni transmetre-les a tercers, per la mera subscripció del contracte administratiu que es formalitze.

Els licitadors hauran d'indicar en la seua oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals es vaja a encomanar la seua realització.

Aquesta obligació és complementària dels deures de secret professional i subsistirà encara que haja finalitzat el contracte amb el responsable del tractament de les dades (Ajuntament).

Tots els documents i resultats dels treballs realitzats seran propietat de l'Ajuntament de Montserrat, podent realitzar la reproducció total o parcial, distribució, divulgació, comunicació pública i transformació dels productes obtinguts.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantindre absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que poguera conèixer en ocasió del compliment del contracte.

El personal de l'empresa adjudicatària queda obligat, durant el temps que estiga en els locals posats a disposició per l'Ajuntament, a complir la normativa sobre seguretat i higiene en el treball, així com les instruccions de l'Ajuntament sobre organització i funcionament dels serveis.

L'adjudicatari adquireix el compromís de custòdia de la documentació que se li faça lliurament, i amb això l'obligació que ni la documentació original ni la informació que ella conté, arribe en cap cas a poder de tercers persones, sent responsable dels danys i perjudicis que es deriven de l'incompliment d'aquesta obligació.

8.2 Tractament de Dades

En compliment del que es disposa en la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i en el Reglament general de protecció de dades, els licitadors queden informats de què les dades de caràcter personals que, si escau, siguin arreglats a través de la presentació de la seua oferta i altra documentació necessària per a procedir a la contractació seran tractats per aquest Ajuntament amb la finalitat de garantir l'adequat manteniment, compliment i control del desenvolupament del contracte.

Els servidors on s'emmagatzemen les dades personals tractats pel contractista hauran d'encontrar-se necessàriament situats en el territori de la Unió Europea.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

