

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD578AED028B6B092ED3B0D0959C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sreyes.es/verificador/?idoma=1>

INFORME DE NECESIDAD/ MEMORIA JUSTIFICATIVA

SERVICIO DE SOFTWARE EN LA NUBE (SaaS) PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

1. Objeto del contrato:

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes requiere de una aplicación en la nube (SaaS, Software as a Service) para gestionar las actividades y recursos (espacios para alquiler, etc.) que se ofrecen a la ciudadanía desde diferentes delegaciones municipales.

A través de dicha aplicación el Ayuntamiento publicará diferentes actividades actividades y recursos que oferta a la ciudadanía y donde éstos, pueden gestionar sus solicitudes a través de un sistema de inscripción directa y/o preinscripción con sorteo posterior, ya sean gratuitas o mediante pago online y/o presencial. Se estiman unas 50.000 inscripciones y solicitudes anuales (para diferentes actividades y recursos de diferentes servicios municipales) que deben quedar cubiertas como mínimo en este contrato.

El objeto de este contrato es el servicio de software en la nube para la tramitación de las solicitudes, y su posterior gestión, para participar en las actividades y reserva de recursos que se ofertan desde las distintas delegaciones municipales. Incluirá integración con el padrón de habitantes y con el servicio de envío SMS del Ayuntamiento.

No se admitirá ninguna propuesta que suponga un desarrollo de software a medida de la solución en la nube requerida, sólo se admitirá el suministro de soluciones de software ya existentes y claramente definidas y comercializadas. En este caso la única excepción podrá ser el desarrollo de software necesario para las integraciones demandadas con sistemas municipales (plataforma SMS y padrón de habitantes) y pequeños ajustes de parametrización.

2. Tipo de Contrato:

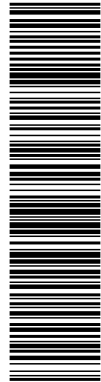
Mixto: Servicio + Suministro

3. Tipo de procedimiento:

Tramitación mediante PROCEDIMIENTO ABIERTO.

4. Justificación de la necesidad del contrato (Art. 28 LCSP):

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante el Ayuntamiento) dispone actualmente de una herramienta propia (AGA) para la gestión de actividades desarrollada a nivel interno en el año 2005 ante la ausencia de aplicaciones en el mercado. Esta herramienta tiene algunas deficiencias, habiendo funcionalidades que no puede cubrir y no llega a las necesidades actuales en cuanto a administración electrónica y tratamiento de datos. Actualmente no se dispone de medios suficientes en el servicio de informática ni para su mantenimiento ni para su necesaria evolución.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD578AED928B6B092ED3B00959C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sanreyes.es/verificador/?idoma=1>

Por este motivo, el ayuntamiento necesita una herramienta para la gestión de actividades y espacios (extendida a recursos) para poder gestionar las necesidades de la ciudadanía y de gestión de los servicios ofrecidos por varios departamentos. Debe ser una aplicación web en la que los empleados municipales puedan crear las actividades y espacios que se pondrán a disposición de la ciudadanía, que mediante autenticación previa podrán solicitar y reservar a través de un dispositivo electrónico.

5. **Informe sobre insuficiencia de medios (Art. 116.4 LCSP):**

Actualmente el Ayuntamiento no dispone de medios humanos ni materiales propios suficientes para desarrollar las actuaciones objeto del contrato. Por tanto, se considera necesario proceder a la contratación de una empresa externa que lleve a cabo las actividades referidas. Se trata de la implantación de una aplicación software compleja y desarrollada por terceros, es decir, es imposible que se pueda garantizar su funcionamiento y evolución con medios propios municipales.

6. **Duración del contrato**

Se propone un contrato por dos años con posibilidad de prorrogarse por un año más.

La configuración y el acceso al servicio al 100% de su funcionalidad se realizará a lo largo de 2 meses como máximo.

7. **Aplicación presupuestaria**

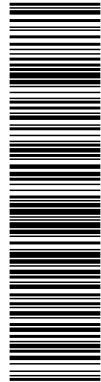
El presente contrato se imputará a la siguiente partida de gasto corriente para la aplicación del servicio y soporte técnico de la duración del contrato:

004-9201B-22719 Mantenimiento y soporte técnico de software

La propuesta económica incluirá el desglose de los siguientes conceptos en euros (IVA incluido):

- a) Servicio de configuración y puesta en marcha inicial para todas las delegaciones municipales identificadas en el PPT: configuración, integración con servicios municipales, personalización y formación.
- b) Servicio anual completo: incluyendo licencias de uso, mantenimiento y soporte.

En cuanto a **estimación del presupuesto base de licitación para dos años de ejecución del contrato con posibilidad de uno más de prórroga:**



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD578AED0298B6092ED3B009590C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstres.es/verificador/?idoma=1>

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA POR AÑOS DE IMPUTACIÓN PRESUPUESTO				
CONCEPTO	PARTIDA	AÑO 1	AÑO 2	PRORROGA 1
Implantación: configuración, integración servicios municipales, personalización, formación y soporte puesta en marcha	004-9201B-22719 Mantenimiento Software	5.000,00 €		
Servicio anual completo: licencias, mantenimiento y soporte técnico	004-9201B-22719 Mantenimiento Software	28.000,00 €	28.000,00 €	28.000,00 €
TOTALES ANUALES (sin IVA)		33.000,00 €	28.000,00 €	28.000,00 €
IVA (21%)		6.930,00 €	5.880,00 €	5.880,00 €
TOTALES IVA INCLUIDO		39.930,00 €	33.880,00 €	33.880,00 €

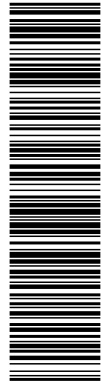
El valor total estimado comprendería dos años de contrato más una prórroga: 89.000,00€ (IVA excluido) más el 15% de la modificación prevista quedando un total de 98.150,00 € (IVA excluido), 118.761,50 € IVA incluido.

El cálculo ha atendido a una estimación del precio general de mercado una vez realizadas diferentes consultas en experiencias similares y en función de la especificidad de la materia. Se ha contactado con hasta 3 empresas diferentes con oferta de servicios similares al demandado.

Asimismo, se han consultado diferentes expedientes de contratación publicados por otros Ayuntamientos en la plataforma de contratación pública. La estimación del precio de licitación final parte de una media de las referencias consultadas, tanto en la implantación como en el coste de servicio anual del software en la nube y su mantenimiento y soporte técnico.

La **facturación** se hará de la siguiente forma: Una factura tras la puesta en marcha. Y el resto se facturará trimestralmente a trimestre vencido por el servicio completo en la nube.

004-9201B-22719 Mantenimiento Software



8. Justificación, en su caso, de no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos (art. 99.3 y 116.4 g) LCSP).

No puede dividirse en lotes este contrato porque se trata del servicio de una solución software integrada y único. La solución software debe ser única y, lo más importante, debe ser mantenida por un único proveedor de este tipo de soluciones.

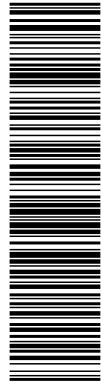
9. Criterios de solvencia técnica

- Referencias acreditadas por clientes donde el licitador haya prestado servicio similar (similar objeto de contrato). Se deberán presentar **como mínimo cinco referencias similares**. Se deberá incluir resumen de estos proyectos, su volumen y la duración de la prestación, así como certificados de buena ejecución expedidos por dichos clientes y los datos de la persona de contacto/referencia en el cliente.
- **Certificados en relación con el objeto del contrato**, se requieren como mínimo presentar los siguientes:
 - Certificado de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad Nivel medio del sistema software ofertado.
 - Certificado ISO 27001 o equivalente.

10. Contenido mínimo de la oferta técnica

Con independencia de la documentación administrativa, exigida habitualmente en los procesos de licitación pública y de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, el licitador deberá aportar la siguiente documentación:

- La **oferta técnica** en su conjunto no podrá contener más de 60 páginas, con el detalle de todos los módulos que componen la solución.
- Identificación clara del cumplimiento de todos los requisitos exigidos como obligatorios y detallados en el PPT.
- **Equipo de trabajo** que será asignado al proyecto, especificando para sus componentes:
 - Titulación académica, formación en tecnologías de la información, categoría profesional, implicación en cada una de las fases del proyecto, así como certificaciones y experiencia en proyectos relacionados con la solución planteada. Tiempo de dedicación al proyecto de cada miembro del equipo.
- **Manuales de Ayuda** al usuario y al administrador de todos los módulos.
- **Videos de DEMO** de los diferentes módulos en donde se muestre su funcionamiento y facilidad de uso. (se admitirá enlace con plataforma externa donde puedan consultarse y que tengan fecha anterior a la presentación de la oferta).



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD579AE0298B6092ED3B009590C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- **Plan de implantación, configuración y puesta en marcha:** Cronograma detallado de actividades, con referencia a tiempos y a recursos aportados por la empresa adjudicataria.
- **Plan de mantenimiento y soporte técnico:** descripción de los servicios de actualización, mantenimiento y soporte técnico ofertados de acuerdo al PPT.

El licitador podrá, accesoriamente, aportar la documentación que estime oportuna a efectos de valoración técnica evitando toda aquella documentación que no aporte valor a la misma.

11. Prorrogas

Se incluirá 1 año de posible prórroga, como posible ampliación de los 2 que se proponen como contrato.

12. Criterios de adjudicación

El contrato se adjudicará al oferente que mayor cantidad de puntos sume en base a los siguientes criterios y conceptos de valoración, siendo la puntuación máxima de 100 puntos:

La propuesta económica incluirá el desglose de los siguientes conceptos en euros (IVA incluido):

- a) Implantación: configuración, carga de datos, formación, desarrollos de integración y personalización para el ayuntamiento
- b) Servicio en la nube completo: Licencias de uso, mantenimiento y soporte técnico.

SOBRE 2-B.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA VALORACIÓN SE OBTIENE A TRAVÉS DE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (75 puntos)

1.) Precio total de la implantación completa del sistema ofertado (hasta un máximo de 5 puntos):

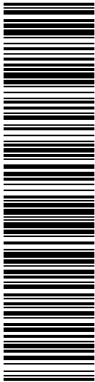
Se adjudicará el máximo a la oferta más económica, al resto proporcionalmente.

2.) Coste del servicio anual, licencias y uso, soporte y mantenimiento a partir del segundo año y posibles prórrogas: (hasta un máximo de 60 puntos):

Se adjudicará el máximo a la oferta más económica, al resto proporcionalmente.

3.) Referencias acreditadas de implantación del mismo sistema software sobre las 5 requeridas como requisito. (Hasta 8 puntos).

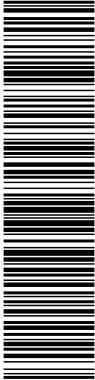
Referencias acreditadas con certificado de cliente: se contará 1 punto por cada 2 referencias certificadas extra sobre las 5 que se exigen como requisito mínimo.



- 4.) **Mejoras:** (hasta un máximo de **2 puntos**). Las mejoras aportadas deberán ir acompañadas de una valoración económica tal y como se detalla en el PCAP.
- a. Se valorará la posibilidad de ampliar la información de las actividades y recursos con otros contenidos dentro del portal del ciudadano. Hasta **1 punto**.
 - b. Se valorará positivamente la gestión de permisos de consentimiento para enviar información a los usuarios de otras actividades en relación con los servicios municipales. Hasta **1 punto**.

SOBRE 2-A.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA VALORACIÓN SE OBTIENE A TRAVÉS DE UN JUICIO DE VALOR (25 puntos)

- 5.) **Características funcionales y técnicas** del sistema ofertado en la nube. (hasta un máximo **20 puntos**):
- a. Características funcionales del sistema ofertado para la gestión actividades y recursos según los requisitos detallados en el PPT. Se asignará la puntuación según la forma de dar respuesta a cada uno de los requisitos y al conjunto de los mismos. Se debe presentar toda la información necesaria que detalle la funcionalidad y facilidad de uso (usability) del producto (manuales de usuario, presentación con pantallazos, videos de DEMO completos, etc.). Hasta 15 puntos, que se valorarán de la siguiente forma:
 - i. Características de la gestión de actividades por personal municipal (portal interno): Hasta **6 puntos**.
 - ii. Características de la gestión de actividades desde el punto de vista del usuario final (portal externo): Hasta **6 puntos**.
 - iii. Características de la gestión de espacios y recursos por personal municipal (portal interno): Hasta **2 puntos**.
 - iv. Características de la gestión de espacios y recursos desde el punto de vista del usuario final (portal externo): Hasta **1 punto**.
 - b. Características de la aplicación web (APP) para la ciudadanía. Funcionalidad y facilidad de uso (usability) de la aplicación: Hasta **3 puntos**. Se otorgarán hasta 2 puntos por las características de APP Android y hasta 1 punto por las características de APP IOs. (La diferencia de puntos es debido a que, siendo los dos sistemas operativos de smartphones más utilizados, según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en España “el 78,8 % de los ciudadanos con smartphone prefirieron Android frente al 16,3 % que escogió iOS”, cogiendo estos los datos del Panel de Hogares de la CNMC del segundo trimestre de 2023.)



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD578AED0298B6092ED3B009590C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- c. Características técnicas del CPD en la nube propuesto: capacidad de almacenamiento y proceso, redundancia, copias de seguridad, número de sesiones concurrentes de usuarios que soporta (con un mínimo de 200), etc. Hasta **2 puntos**.

6.) Detalle del Plan de configuración, implantación, formación. (hasta un máximo de 3 puntos).

- a. Plan con alto nivel de detalle en el que no quede ninguna de las posibles tareas sin identificar claramente de las detalladas en el PPT y sin estimar en tiempo y recursos dedicados detalladamente: de **2 a 3 puntos**.
- b. Plan con un nivel medio de detalle, en este caso se encontrarán aquellos planes a los que le falte detalle y estimación de recursos de al menos 3 tareas de las detalladas en el PPT: de **1 a 2 puntos**.
- c. Plan con nivel de detalle mínimo, este caso se encontrarán aquellos planes a los que falte detalle en la práctica totalidad de las tareas a desarrollar y detalladas en el PPT: de **0 a 1 puntos**.

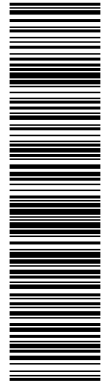
7.) Detalle del Servicio de Mantenimiento: preventivo, evolutivo, correctivo. (hasta un máximo de 2 puntos)

- a. Plan con alto nivel de detalle en el que no quede ninguna de las posibles tareas sin identificar claramente y sin estimar en tiempo anual estimado y recursos: sistema de gestión y escalado de incidencias, evolutivos y adaptación a normativa, sistema de gestión de copias de seguridad, sistemas de seguridad de la solución, acuerdo de nivel de servicio ofertado : de **1 a 2 puntos**.
- b. Plan con un nivel medio de detalle, en este caso se encontrarán aquellos planes a los que le falte detalle y estimación de recursos de al menos 3 tareas de las descritas anteriormente: de **0,5 a 1 punto**.
- c. Plan con nivel de detalle mínimo, este caso se encontrarán aquellos planes a los que falte detalle en la práctica totalidad de las tareas detalladas: de **0 a 0,5 puntos**.

Plan con un nivel medio de detalle, en este caso se encontrarán aquellos planes a los que le falte detalle y estimación de recursos de al menos

13. CPV:

CPV-72268000-1 Servicios de suministro de software. (CPV principal)



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD578AED0298B6B092ED3B00959C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstres.es/verificador/?idoma=1>

CPV-72260000-5 Servicios relacionados con el software.

CPV-72400000-4 Servicios de Internet.

CPV-48000000-8 Paquetes de software de Sistemas de Información.

14. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato (art. 62.1 LCSP):

Servicio de sistemas de información y Administración Electrónica.

15. Responsables del contrato:

Raúl Martín Bonilla (jefe de sección de Administración Electrónica), y Tomás Sanz Romero (Director General de Informática, Planificación y Transparencia).

16. Subcontratación:

Se admite subcontratación solo para la infraestructura en el CPD de la nube con un porcentaje de 20%.

17. Modificación de contrato (Art. 204 LCSP):

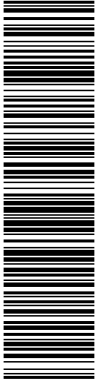
Ante la posibilidad de necesitar ampliar la funcionalidad del sistema, licencias, número de usuarios y/o inscripciones o jornadas de formación extraordinarias, se debe prever la posible ampliación del contrato hasta un 15%.

18. Penalidades específicas:

El Ayuntamiento podrá reclamar al adjudicatario las correspondientes compensaciones en caso de incumplimiento de contrato.

Quedan establecidos los siguientes supuestos:

- Por retraso en el plazo de puesta en marcha (2 meses): Una penalización por cada semana de retraso del 1% sobre el importe total de adjudicación del proyecto.
- Por incumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución de incidencias acordados en el Plan de Garantía y Mantenimiento:
 - o Si implica pérdida de servicio al Ayuntamiento (incidencia muy grave según lo detallado en el PPT) una penalización por cada periodo de 24 horas sin servicio del 1% sobre el importe total de adjudicación del proyecto.
 - o Si implica pérdida de calidad del servicio (lentitud excesiva) o funcionamiento anómalo de todo el sistema al Ayuntamiento (incidencia



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1576707 18Z9K-3860D-XYE8G 561521642AD578AED02986B092ED3B00959C5DD) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

grave según lo detallado en el PPT) una penalización por cada periodo de 24 horas sin solución del 0,5% sobre el importe total de adjudicación del proyecto.

En caso de producirse estas situaciones, la penalización se hará efectiva como descuento en el importe del siguiente periodo de facturación del servicio de mantenimiento y soporte técnico o como factura de abono si llegara el caso.

19. Otros datos que se considere conveniente incluir:

Este expediente de contratación tiene urgencia para su tramitación por necesidades de los diferentes servicios municipales usuarios y el nivel de obsolescencia técnica y funcional del sistema actual.

San Sebastián de los Reyes (a fecha de firma electrónica)

LOS RESPONSABLES DEL CONTRATO,

Fdo.: Raúl Martín Bonilla

Fdo.: Tomás Sanz Romero

Conforme, dese traslado al órgano competente

EL CONCEJAL DELEGADO

Fdo.: Marcos Zurita Cortés

Concejal delegado de Economía y Hacienda, Informática, Cultura y Transparencia