



**MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, EL SERVEI DE MANTENIMENT,
SUPPORT I DESENVOLUPAMENT DE MILLORES DEL PROGRAMARI GENESYS DE
L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LA BARCA I ENTITATS DEPENDENTS
(EXPD. B1332022000015)**

Índex

1	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
1.1	Objecte del contracte	2
1.2	Tipus de manteniment	2
1.3	Serveis i mòduls objecte del manteniment	3
1.4	Bossa d'hores de manteniment	5
1.5	Millores i nous desenvolupaments	5
1.6	Lots	6
1.7	Vocabulari Comú de Contractes (CPV)	6
2	JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE REALITZAR EL CONTRACTE	6
3	DURADA DEL CONTRACTE	7
4	PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL)	7
4.1	Manteniment base	7
4.2	Nous desenvolupaments	8
4.3	Incrementos del manteniment base	9
4.4	Preu Base de Licitació (PBL)	10
5	VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)	12
6	EXISTÈNCIA DE CONSIGNACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	12
7	REVISIÓ DE PREUS	13
8	SUBVENCIONS	13
9	MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	13
9.1	Modificació per causes previstes i precises	13
10	ADMISSIÓ DE VARIANTS	14
11	CRITERIS DE NEGOCIACIÓ	15
12	OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS	16
13	FORMA DE PAGAMENT	16
14	ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI I RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS	17
15	ASSEGURANCES REQUERIDES	17
16	TERMINI DE GARANTIA DEL CONTRACTE	17
17	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	17
18	INFORMACIÓ SOBRE LES CONDICIONS DE SUBROGACIÓ LABORAL	18
19	RESPONSABLE DEL CONTRACTE	18
20	SUBCONTRACTACIÓ	19
21	PLA DE TREBALL	19
22	PROCEDIMENT DE LICITACIÓ	20
23	CONCLUSIÓ	20
24	ANNEX - 1 - ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI I RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS	21
24.1	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	21
24.1.1	Tipificació d'Incompliments	24
24.2	RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS	28
24.2.1	Penalitats	28
24.2.2	Cobrament de les penalitzacions	30



Francesc J. Corcho Sánchez, cap del Departament de Noves Tecnologies i Sistemes d'Informació, d'acord amb el que estableixen els articles 28 i 116 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), redacta la següent memòria justificativa per a la licitació del servei de manteniment i suport del software GENESYS de l'Ajuntament de Sant Andreu Barca i entitats dependents (exp. B1332022000015):

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte consistirà en la prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del programari informàtic anomenat GENESYS (Sistema de Gestió per a l'Administració Local) que és l'utilitzat per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i entitats dependents per a les seves gestions i serveis administratius.

L'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca va adquirir mòduls d'aquest programari l'any 1997. Es tracta d'un software estandarditzat ja que la propietat és exclusivament d'AUDIFILM Consulting SL, (que en té registrada la seva propietat), per tant l'Ajuntament no és propietari del codi font i només té cedida la llicència d'ús.

1.2 Tipus de manteniment

El manteniment objecte d'aquest contracte és de tres tipus:

- Preventiu, el que realitza AUDIFILM Consulting SL de manera autònoma per a la detecció de possibles errors o mal funcionament.
- Correctiu, que implica correcció d'errors, millores, pedaços etc. i l'assistència tècnica corresponent (aquest manteniment inclouria tant la part de subministrament si les correccions, millores, etc. són poc complexes, com la part de serveis si aquestes correccions o actualitzacions requereixen tasques (actuacions) complexes i potser formació al personal de l'Ajuntament que les usa).
- Evolutiu, que inclou l'adaptació del software en manteniment als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte, l'actualització a noves versions quan aquestes es produeixin i el desenvolupament a mida de nous mòduls per a millorar les funcionalitats del software existent i/o adaptar-lo a noves necessitats, tot això juntament amb l'assistència tècnica corresponent per poder-ho dur a terme.



1.3 Serveis i mòduls objecte del manteniment

Actualment, el programari objecte de manteniment consta dels següents serveis i mòduls:

- Nucli: és la base del sistema d'informació
- Gestió de població (Habitants): mòdul que inclou les següents funcionalitats:
 - o Integració amb Via Oberta (permet que les altres administracions puguin consultar el padró municipal d'habitants de Sant Andreu de la Barca).
 - o Cens Electoral.
 - o Gestió de dades variables (Quintes, situació, etc.).
 - o Informes generals i estadístiques (llistat de variacions de padró).
- Gestió Tributària i Recaptació: mòdul que inclou les funcionalitats següents:
 - o Gestió Tributària Model Base consistent en objectes, liquidacions i padrons no específics.
 - o Bens Immobles:
 - Sistema d'Informació Cadastral (SIC).
 - Impost Bens Immobles (IBI), urbana i rústica.
 - Impost Increment Valor Terrenys.
 - o Activitats Econòmiques: Impost Activitats Econòmiques (IAE).
 - o Impost de vehicles de tracció mecànica.
 - o Gestió de denúncies.
 - o Recaptació voluntària i pas a executiva.
 - o Recaptació, seguiment d'expedients executiva.
- Intervenció i Tresoreria: mòdul que inclou les funcionalitats del sistema comptable de l'Ajuntament:
 - o Comptabilitat pressupostària, analítica i per programes.
 - o Comptabilitat segons el PGCP (Partida doble).
 - o Comptabilitat Patrimonial / Inventari de Bens i Amortitzacions.
 - o Factura electrònica, càrrega al programa de comptabilitat de les factures electròniques i expedients C152 (Factura electrònica i C154 (Reserva de crèdit) al gestor d'expedients.
- Gestió de Recursos Humans: Aplicació que permet la gestió de nòmines de tot el personal de l'Ajuntament i entitats dependents:
 - o Generació de nòmines.
- Gestió de Registre electrònic: registre general de documents d'entrada i sortida de l'Ajuntament:
 - o Registre de documents electrònic.
 - o Integració del registre electrònic amb els serveis de l'AOC (eTRAM, MUX, VALid, etc).



- Gestor d'expedients: mòdul de gestió d'expedients, portesignatures i inici de tràmits des d'Internet (mòdul RENT).
 - o BPM web: interfície web per a la gestió dels expedients.
 - o Workflow Designer: mòdul de disseny d'expedients.
 - o BPMadmin: mòdul d'administració de rols, seguretats i administració del gestor d'expedients.
- Mòduls d'integració: són els mecanismes d'integració del conjunt d'aplicacions GENESYS d'Audifilm amb programari de tercers:
 - o Servei de còpia autèntica, còpia simple i integració mitjançant el protocol TWAIN amb escàners.
 - o Integració amb el servei eFACT de l'AOC (factura electrònica) i càrrega al programa de comptabilitat de les factures electròniques així com la integració amb els expedients C152 (Factura electrònica i C154 (Reserva de crèdit) al gestor d'expedients.
 - o Integració del Padró Municipal d'Habitants amb el servei Via Oberta de l'AOC.
 - o Integració de servei eTRAM de l'AOC amb el registre d'entrada de l'Ajuntament per a la presentació d'instàncies genèriques.
 - o Integració del servei Via Oberta de l'AOC amb el gestor d'expedients BPM.
 - o Integració de la carpeta ciutadana amb el VALid.
 - o Integració del gestor d'expedients BPM amb el VALid.
 - o Integració del servei e-NOTUM amb el Registre electrònic i el gestor d'expedients.
- Carpeta ciutadana: és un servei en línia que habilita un canal de comunicació segur per tal de conèixer l'estat dels tràmits que ha realitzat un/a ciutadà/na:
 - o Llista de registres d'entrada i sortida i documents associats
 - o Llista d'expedients del ciutadà i el seu estat així com documents associats.
 - o Consulta d'informació del Padró Municipal d'Habitants.
 - o Portasignatures electrònic per a signatura electrònica de documents que l'Ajuntament posa a disposició del ciutadà o representant d'una empresa a través del circuit de signatura dins del procés de tramitació de l'expedient.
 - o Generació i descàrrega dels volants d'empadronament, volants de l'històric de moviments i de convivència per als habitants de Sant Andreu de la Barca.
- Gestor documental / (GD-Matrix): sistema que permet, mitjançant l'ús de metadades estandarditzades la gestió dels documents que formen part dels sistemes d'informació:
 - o Crear i aplicar polítiques de conservació i eliminació de documents.



- o Classificació en series documentals segons el Quadre de Classificació (QdC) així com les eines per al manteniment d'aquestes sèries documentals.
- o Eines de pas d'expedients cap a l'arxiu i gestió d'aquests documents un cop transferits.
- o Compliment d'aspectes relacionats amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) així com la integració amb diferents plataformes i àmbits, també en el futur (per a la transferència estandarditzada d'informació).

1.4 Bossa d'hores de manteniment

Forma part del manteniment preventiu i correctiu una bossa de 142 hores anuals (de nivell *silver*) destinades a manteniment/suport de base consistent en:

- Hores anuals per a consultes.
- Formació de les noves funcionalitats que puguin ser implementades o modificades durant el període d'aquesta licitació.
- Per migració de serveis a altres servidors per obsolescència del sistema operatiu.
- Valoració de possibles canvis d'infraestructures per raons de seguretat.
- Manteniment de l'ORACLE Run Only per a GENESYS i de l'Speedware/4GL per a GENESYS.
- Millores del rendiment de la base de dades, velocitat de resposta de les consultes dels nodes, etc.

1.5 Millores i nous desenvolupaments

Dins el manteniment evolutiu del que és objecte aquest contracte es contemplen els següents desenvolupaments, enumerats a continuació (i la seva posterior adhesió al manteniment en les condicions d'aquesta licitació):

1. Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora.
2. Integració i Interoperabilitat amb Representa.
3. Gestor documental GD-Matrix:
 - o Millora en la gestió de les metadades d'Arxiu.
 - o Creació, configuració i manteniment de polítiques per a la gestió dels documents des del gestor documental GD-Matrix.
 - o Integració del Gestor Documental GD-Matrix amb l'iArxiu.
4. Integració i Interoperabilitat amb Tramesa Genèrica.
5. Integració i Interoperabilitat Autoliquidacions ORGT.



6. Subprocés de liquidacions on-line

- o Passarel·la de pagaments (Servired) per tràmits de pagaments des de l'Ajuntament.

7. Integració bi-direccional amb GIA.

Nota: les condicions exactes que expliquen i regeixen aquests desenvolupaments s'especificaran posteriorment al corresponent PPT.

1.6 Lots

No es creu convenient la divisió en lots de l'objecte del contracte, ja que la propietat intel·lectual del codi font de l'aplicació GENESYS és exclusiva de l'empresa AUDIFILM CONSULTING SLU, i per tant, no és permès l'accés ni la manipulació del mateix a tercers. Aquest ús o manipulació del codi font són absolutament necessaris per a resoldre incidències tècniques o per a la seva evolució.

Això fa que la divisió del contracte en parts o lots que es puguin adjudicar a d'altres proveïdors per promoure la competència i la igualtat d'oportunitats, aquí no tingui cabuda.

L'autoria del codi font del programari objecte d'aquest contracte GENESYS i tots els mòduls que l'integren es troba registrada al "Registro Propiedad Girona 02/2015/4074" amb Registre Marca N°.3.695.291.

1.7 Vocabulari Comú de Contractes (CPV)

Els codis CPV d'aquest contracte d'acord amb el Reglament número 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, és el següent:

- 72267000-4 - Serveis de manteniment i reparació de software
- 72212900-8 - Serveis de desenvolupament de programari i sistemes informàtics diversos

2 JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE REALITZAR EL CONTRACTE

Es considera que la realització d'aquest servei és necessari ja que el programari informàtic GENESYS (Sistema de Gestió per a l'Administració Local) desenvolupat exclusivament per l'empresa AUDIFILM CONSULTING SLU va ser adquirit i implementat l'any 1997 i s'ha utilitzat ininterrompudament per l'Ajuntament des d'aquesta data. Aquest programari és el que sosté la major part de les funcionalitats necessàries per al correcte funcionament del Consistori Municipal i entitats dependents (nòmina, comptabilitat, catàleg de serveis i tràmits, transparència, gestions d'administració electrònica, etc.) a més, aquesta solució s'integra tota sota la mateixa Base de Dades creada, mantinguda i actualitzada (en quan a estructura i contingut) per l'empresa



propietària AUDIFILM CONSULTING SLU, el que permet més rapidesa i eficiència a l'hora d'implementar noves funcionalitats oferint una gran versatilitat i adaptació a les necessitats concretes de l'Ajuntament i entitats dependents en quan al desenvolupament de millores necessàries i adaptacions a noves normatives legals que puguin anar apareixent durant la vigència del contracte.

A dia d'avui, l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i les entitats dependents, no podrien oferir cap servei amb normalitat sense el bon funcionament d'aquest programari, d'aquí la idoneïtat de l'objecte del contracte ja que permetrà garantir el correcte funcionament de l'aplicatiu GENESYS i la seva actualització periòdica, la implementació de millores, noves funcionalitats i l'adaptació als canvis legals normatius que succeeixin durant el període de vigència del contracte.

Així mateix, l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i les entitats dependents no disposen de recursos propis, ni materials ni humans, per a portar a terme l'objecte del contracte, per la qual cosa, tenint en compte l'abast i característiques d'aquesta tasca, cal realitzar la contractació d'una empresa externa per a dur-la terme.

3 DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà una durada de 4 anys. Aquesta durada és l'òptima per tal de tenir un servei eficient i eficaç, atenent a l'interès general. No es preveu la possibilitat de pròrroga.

Tots aquests terminis començaran a comptar des de la data que s'estableixi en el document de formalització del contracte.

4 PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL)

El pressupost base de licitació es compon de:

4.1 Manteniment base

Un preu a tant alçat de **226.643,20 € (IVA exclòs)** en concepte del manteniment dels 4 anys de contracte desglossat en el següent quadre:

Concepte	Import en euros (IVA exclòs)	IVA (21%)	Import en euros (IVA inclòs)
Any 1. Preu base anual de manteniment correctiu i preventiu del conjunt de programari GENESYS (incloses les 142 hores del manteniment / suport)	56.660,80	11.898,77	68.559,57



Any 2. Preu base anual de manteniment correctiu i preventiu del conjunt de programari GENESYS (incloses les 142 hores del manteniment / suport)	56.660,80	11.898,77	68.559,57
Any 3. Preu base anual de manteniment correctiu i preventiu del conjunt de programari GENESYS (incloses les 142 hores del manteniment / suport)	56.660,80	11.898,77	68.559,57
Any 4. Preu base anual de manteniment correctiu i preventiu del conjunt de programari GENESYS (incloses les 142 hores del manteniment / suport)	56.660,80	11.898,77	68.559,57
TOTAL 4 anys de manteniment	226.643,20	47.595,07	274.238,27

4.2 Nous desenvolupaments

Un preu a tant alçat de **64.375,00 € (IVA exclòs)** de mòduls, millores i nous desenvolupaments que es desglossen a continuació:

Nº mòdul	Any	Mòduls de millora	Preu del Programari	Preu dels Serveis	Preu implantació (IVA exclòs)
1	2023	Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora	9.000,00	8.550,00	17.550,00
2	2024	Integració i Interoperabilitat amb Representa	2.800,00	2.850,00	5.650,00
3	2025	Gestor documental GD-Matrix	0,00	11.400,00	11.400,00
4	2025	Integració i Interoperabilitat amb Tramesa Genèrica	2.800,00	2.850,00	5.650,00
5	2026	Integració i Interoperabilitat Autoliquidacions ORGT	2.800,00	2.850,00	5.650,00
6	2026	Subprocés de liquidacions On-line (LIQU) (3 parametrització pilot i 2 proves)	2.800,00	6.650,00	9.450,00
7	2026	Integració bi-direccional amb GIA (2 anàlisi, 4 desenvolupaments i 2 proves)	0,00	9.025,00	9.025,00
TOTALS			20.200,00	44.175,00	64.375,00

Tots els nous desenvolupaments detallats en aquest apartat inclouran en el preu d'implantació el manteniment del primer any (12 mesos des de la data de posada en producció de la millora o mòdul).



Per tant, no es podrà imputar un increment del manteniment base dels nous mòduls i millores dintre dels 12 primers mesos des de la seva implantació, segons consti en la data de l'acta de recepció/assoliment.

4.3 Incrementos del mantenimiento base

Un preu a tant alçat de **10.480,00 € (IVA exclòs)** pel que fa a l'increment del manteniment base pel que fa a la totalitat de les millores i nous desenvolupaments. Aquest increment del preu de manteniment existent s'aplicarà a partir del primer any (12 mesos des de la data de posada en producció de la millora o mòdul) segons es detalla en el següent quadre:

Any implantació mòdul/s	Any inici/continuació manteniment	Increment motivat per el manteniment dels mòduls	Increment Manteniment anual Total (IVA exclòs)
2023	2024	- Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora	1.500,00
2024	2025	- Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora. - Integració i Interoperabilitat amb Representa	2.060,00
2025	2026	- Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora. - Integració i Interoperabilitat amb Representa - Gestor documental GD-Matrix - Integració i Interoperabilitat amb Tramesa Genèrica	2.620,00
2026	2027	- Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora. - Integració i Interoperabilitat amb Representa - Gestor documental GD-Matrix - Integració i Interoperabilitat amb Tramesa Genèrica - Integració i Interoperabilitat Autoliquidacions ORGT - Subprocés de liquidacions On-line (LIQU) (3 parametrització pilot i 2 proves) - Integració bi-direccional amb GIA (2 anàlisi, 4 desenvolupaments i 2 proves)	4.300,00
Cost TOTAL de l'increment del manteniment			10.480,00

El següent quadre indica el preu de l'increment anual de cadascun dels mòduls de millora:



Nº mòdul	Any	Mòduls de millora	Manteniment anual Total (IVA exclòs)
1	2024	Mòdul de Fiscalització i Control intern de la funció interventora	1.500,00
2	2025	Integració i Interoperabilitat amb Representa	560,00
3	2026	Gestor documental GD-Matrix	0,00
4	2026	Integració i Interoperabilitat amb Tramesa Genèrica	560,00
5	2027	Integració i Interoperabilitat Autoliquidacions ORGT	560,00
6	2027	Subprocés de liquidacions On-line (LIQU) (3 parametrització pilot i 2 proves)	560,00
7	2027	Integració bi-direccional amb GIA (2 anàlisi, 4 desenvolupaments i 2 proves)	560,00

4.4 Preu Base de Licitació (PBL)

El càlcul del Preu Base de Licitació (PBL) és el resultat de la suma del manteniment dels 4 anys de contracte al qual s'afegeix l'increment produït pels mòduls i millores així com l'increment del manteniment que suposen aquests mòduls i millores, d'acord el següent desglossament:

Concepte	Import en euros (IVA exclòs)	IVA (21%)	Import en euros (IVA inclòs)
Manteniment base dels 4 anys	226.643,20	47.595,07	274.238,27
Nous desenvolupaments	64.375,00	13.518,75	77.893,75
Cost total de l'increment del manteniment base (millores i nous desenvolupaments)	10.480,00	2.200,80	12.680,80
TOTAL	301.498,20	63.314,62	364.812,82

El següent quadre mostra el desglossament anual del **Preu Base de Licitació**:

Any	Import manteniment base (IVA exclòs)	Mòduls i millores (IVA exclòs)	Acumulat Increment màxim del manteniment (IVA exclòs)	Preu Base Licitació (IVA exclòs)	IVA (21%)	Preu Base Licitació (IVA inclòs)
2023	28.330,40	17.550,00	0,00	45.880,40	9.634,88	55.515,28
2024	56.660,80	5.650,00	1.500,00	63.810,80	13.400,27	77.211,07
2025	56.660,80	17.050,00	2.060,00	75.770,80	15.911,87	91.682,67
2026	56.660,80	24.125,00	2.620,00	83.405,80	17.515,22	100.921,02
2027	28.330,40	0,00	4.300,00	32.630,40	6.852,38	39.482,78



TOTAL	226.643,20	64.375,00	10.480,00	301.498,20	63.314,62	364.812,82
-------	------------	-----------	-----------	------------	-----------	------------

El pressupost base de licitació, que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, **és de 364.812,82 € (IVA inclòs)**.

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net, constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que la oferta del licitador excedeix en el tipus de la licitació.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pel licitador.

Pel que fa al pressupost de licitació el sistema de determinació del preu és a preu a tant alçat i amb preu tancat, per la qual cosa l'Ajuntament no assumirà cap despesa necessària per fer front a errors o omissions que contemplin els plecs o projectes i el preu del contracte serà invariable.

En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment.

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir el pressupost total de licitació atès que els serveis i mòduls de millora (apartats 1.5, 4.2 i 4.3) així com els manteniments associats són opcionals i seran prestats segons les necessitats de l'Ajuntament. En cap cas l'adjudicatari podrà demanar a l'Ajuntament qualsevol indemnització o import per aquest motiu si aquests mòduls i millores no han estat implementats així com el respectiu manteniment d'aquests.

L'import del pressupost de licitació inclou el benefici industrial i les despeses generals, essent a càrrec de l'empresa contractista adjudicatària totes les càrregues fiscals, laborals i altres que poguessin correspondre, i especialment les despeses, taxes, arbitris i impostos derivats del contracte i de la seva execució, així com les despeses de transport i d'assegurança fins al lloc de lliurament, si escau.

Pressupost desglossat del contracte, en funció dels costos directes, indirectes i benefici industrial:

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ. Càlcul de despeses		
Concepte	%	Import (sense IVA)
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	100	301.498,20
COSTOS DIRECTES	85,24	256.997,07



COSTOS INDIRECTES	9,87	29.757,87
BENEFICI INDUSTRIAL	4,89	14.743,26

Tots els transports i desplaçaments que motivin els serveis contractats, són a compte del contractista adjudicatari i s'entenen compromesos en el preu ofertat.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos municipals.

5 VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

S'estarà a allò previst a l'article 101 de la LCSP, així el valor estimat del contracte inclou el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions, sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat.

Concepte	Import (sense IVA)
Preu Base de Licitació (PBL): - Servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del programari informàtic GENESYS. - Mòduls, millores i nous desenvolupaments i el manteniment associat.	301.498,20
Modificacions del contracte (20% del preu base de licitació) consistent en: - Ampliació de les hores de manteniment/suport base - Futures possibles millores desenvolupades per AUDIFILM CONSULTING SLU.	60.299,64
TOTAL Valor Estimat del Contracte (VEC)	361.797,84

6 EXISTÈNCIA DE CONSIGNACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

L'import corresponent al cost del contracte anirà a càrrec de les següents partides pressupostàries.

- 12 920 216 - CONSERVACIO EQUIPS INFORMATICS (Capítol 2)
 - o Per a la despesa del manteniment anual.
- 12 920 626 - INFORMATICA (Capítol 6)



o Per a la despesa de les millores i modificacions previstes.

7 REVISIÓ DE PREUS

D'acord amb la previsió de l'article 103 LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada.

8 SUBVENCIONS

La prestació d'aquest servei no està subjecta a subvenció d'altres administracions.

9 MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació a més de poder modificar el contracte, si concorren les circumstàncies establertes a l'art. 205 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, podrà modificar-lo en els següents supòsits:

9.1 Modificació per causes previstes i precises

Es preveu com a causa de modificació del contracte la circumstància de què, dins de la seva vigència, les necessitats reals fossin superiors a les estimades inicialment, en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. Les causes previstes de modificació de contracte seran les següents:

1. Ampliació de les hores de manteniment/suport base:

El servei de manteniment preventiu i correctiu inclou una bossa de 142 hores anuals de manteniment/suport.

Pot ser objecte de modificació del contracte si, per circumstàncies de la implementació de nous mòduls i millores o per tasques imputables a la necessitat de suport per part del personal de l'Ajuntament, l'acompanyament en la gestió administrativa per a consultes, el suport en la parametrització d'expedients electrònics, la formació de noves funcionalitats que puguin ser implementades o modificades durant el període del contracte, etc., s'exhaurissin la bossa de 142 hores anuals previstes inicialment en aquest contracte i calgués fer una ampliació d'aquestes hores.

En aquest cas, l'augment d'hores haurà d'anar acompanyat necessàriament d'un informe detallat per part d'AUDIFILM CONSULTING SLU, justificant l'exhauriment de les hores inicialment contractades, fent constar la següent informació des de l'inici de la present contractació fins al moment de la redacció de l'informe:



- Descripció del suport (servei, desenvolupament, incidència, etc.) demanat per l'Ajuntament.
- Descripció de la solució proposada per AUDIFILM CONSULTING SLU.
- Tècnic/s encarregat/s del suport (servei, desenvolupament, etc.).
- Temps necessari per a la resolució del suport (servei, desenvolupament, etc.).

Aquesta modificació de contracte no podrà suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

El càlcul de l'import d'aquesta modificació de contracte serà a preu unitari i proporcional sobre la base del següent preu hora de manteniment/suport: 118,75 €/hora (IVA exclòs).

2. Futures possibles millores desenvolupades per AUDIFILM CONSULTING SLU.

Adquisició de futures millores desenvolupades per AUDIFILM CONSULTING SLU no existents dins del conjunt del software en manteniment en el moment de la formalització de la present licitació i que no hagués quedat prevista ni definida en cap dels punts anteriors. El responsable de contracte podrà considerar aquesta millora o conjunt de millores de rellevància i d'interès públic.

En aquest cas, s'haurà d'aportar un document d'especificació del projecte d'implantació de la millora proposada, on hi constarà com a mínim, l'objecte que es proposa, l'abast del mateix dins del sistema existent, el calendari amb la planificació de les tasques necessàries, el responsable del projecte al que l'Ajuntament es dirigirà per fer el seguiment de les tasques, coordinar els implicats en el projecte i revisar el resultat de la implantació i el preu desglossat.

El càlcul de l'import d'aquesta modificació de contracte serà proporcional, pel que fa al subministrament de llicències de programari i serveis d'implantació, als mòduls i millores ja previstos i quantificats en aquest contracte en els apartats 1.4 i 4.

La suma de les modificacions per aquests conceptes no podrà superar el 20% del preu de pressupost base de licitació.

10 ADMISSIÓ DE VARIANTS

No s'admetran variants en la present contractació.



11 CRITERIS DE NEGOCIACIÓ

Al tractar-se d'un contracte negociat sense publicitat per un motiu que estableix l'article 168 de la LCSP, no s'estableixen criteris d'adjudicació sinó de negociació amb l'empresa que presta l'objecte del contracte amb exclusivitat.

L'empresa haurà de presentar un certificat del Registre de la Propietat Intel·lectual on s'acrediti la seva propietat intel·lectual a fi i efecte de justificar l'exclusivitat en la realització de les prestacions objecte del contracte.

Es durà a terme un procés de negociació. En aquest procés, a partir de l'establert en els plecs de condicions tècniques -que es considera el mínim del contracte i per tant no és susceptible de rebaixa- es negociaran els següents aspectes econòmics i tècnics:

1. Disminució del preu del contracte.
2. Millora en el número d'hores de manteniment base anual (actualment 142 hores).
3. Millora en el preu/hora de manteniment/suport ofertat per a les modificacions de contracte, si aquestes fossin necessàries, de les hores de manteniment base anual (142 hores) que s'estableixen en 118,75 preu/hora IVA exclòs.
4. Millora en el preu/hora d'acompanyament i consultoria ofertat per a les modificacions de contracte, si aquestes fossin necessàries, de les hores de manteniment base anual (142 hores) que s'estableixen en 118,75 preu/hora IVA exclòs.
5. Incloure tasques de control i seguiment de la qualitat del nucli dins del manteniment anual.
6. Millores dels acords de nivell del servei (ANS):
 - 6.1. Ampliació de l'horari d'atenció de servei de dilluns a divendres inicial: de 9:00 a 15:00 i de 16:00-18:00 excepte festius autonòmics i estatals.
 - 6.2. Millora en els temps de resposta que es trobaran especificats al corresponent PPT a l'apartat d'Acords de nivell de servei (ANS).
 - 6.3. Alguna altra (relacionada òbviament amb l'ANS) que el proveïdor pugui creure convenient proposar.



12 OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS

Al concórrer una única empresa licitadora, es considera que l'oferta és anormal si compleix el criteri següent:

- Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.

13 FORMA DE PAGAMENT

L'adjudicatari haurà de presentar factura electrònica, d'acord amb el que estableix el Reglament de les factures electròniques a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca (BOPB de 30/12/2014), en relació amb la llei 25/2013, de 27 de novembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic (BOE 28 de desembre).

El pagament de les factures (apartat 4.1) es realitzarà trimestralment, d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'Ajuntament i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

L'adjudicatari haurà de fer ús del procediment de factura electrònica, referenciant el número d'expedient que l'Ajuntament li especifiqui per a tal fi.

En el cas de les modificacions de contracte (contemplades al punt 4.2. i punt 9. del present document), l'adjudicatari haurà d'especificar a la factura en tot cas, de quin servei es tracta (recollits al punt 4.2. i 9.) i quina és la millora, solució, etc. assolida.

Si el pagament puntual és degut a un increment d'hores s'haurà d'especificar a la factura en tot cas:

- La quantitat d'hores.
- El preu/hora.
- Referència a l'informe requerit a la clàusula 9.1 amb el vistiplau de l'Ajuntament.

Si el pagament puntual es deu a una modificació no prevista del contracte caldrà fer referència al document d'especificació necessari per a les modificacions on estaran les tasques d'implementació i proves i caldrà també que l'Ajuntament hagi donat el vistiplau PER ESCRIT a les tasques realitzades per part d' AUDIFILM CONSULTING SLU.

Així mateix, en qualsevol pagament puntual, l'abonament es realitzarà a la finalització del servei en concret i quan l'ajuntament hagi donat el vistiplau a la millora/modificació desenvolupada o a l'informe requerit en cas que sigui un pagament per increment d'hores.



14 ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI I RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS

La totalitat del contingut d'aquest apartat queda recollit i pot ser consultat a l'**Annex - 1** - que trobareu al final del present document.

15 ASSEGURANCES REQUERIDES

L'empresa adjudicatària haurà de contractar i mantenir actualitzada durant la vigència del contracte una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi les activitats realitzades per l'empresa contractista, amb un capital assegurat mínim de 1.000.000 € per sinistre i any. Una còpia de la pòlissa vigent serà lliurada a l'Ajuntament abans de la signatura del contracte si és el cas.

16 TERMINI DE GARANTIA DEL CONTRACTE

La garantia serà d'1 any a partir de la finalització del contracte.

17 CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Com que l'execució del contracte implica cessió de dades de caràcter personal al contractista, serà condició especial d'execució del contracte l'obligació de sotmetiment a la normativa nacional i de la UE. A més, aquesta condició té el caràcter d'obligació contractual essencial **i serà objecte de detall al PPT de la present contractació.**

- L'adjudicatari mantindrà les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació. L'incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.
- L'empresa adjudicatària, en les noves contractacions, baixes i substitucions que es produeixin durant l'execució del contracte, haurà d'incorporar almenys un percentatge de persones desocupades inscrites en les oficines d'ocupació, prioritzant en la seva contractació les que pertanyin a col·lectius desfavorits, amb dificultats d'accés al món laboral o amb risc d'exclusió social.



- Establiment de mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal i laboral (flexibilitat d'horaris laborals, realització de la formació interna en horari laboral o en part d'aquest, no establir reunions en temps límit de descans, etc).

18 INFORMACIÓ SOBRE LES CONDICIONS DE SUBROGACIÓ LABORAL

No procedeix.

19 RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designa a Francesc J. Corcho Sánchez, Cap del departament de Sistemes de la Informació i Noves Tecnologies com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que puguin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

1. Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
2. Resoldre les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
3. Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
4. Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
5. Informar la devolució o cancel·lació de garanties.



6. Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
7. Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir l'adjudicatari en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.
8. Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
9. Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.
10. Inspeccionar la part de la prestació subcontractada informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
11. Qualsevol altre funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

Es designa encarregada de la supervisió del contracte a Susanna Ubach Martí, Tècnica Informàtica del departament de Sistemes de la Informació i Noves tecnologies.

20 SUBCONTRACTACIÓ

D'acord amb l'article 215 de la LCSP, l'empresa contractista pot concertar amb altres empreses la realització parcial de la prestació objecte del contracte.

21 PLA DE TREBALL

No es considera adient definir en els termes d'aquesta contractació, un pla de treball més enllà dels calendaris aproximats citats en apartats anteriors i les consideracions en quan a períodes d'actuació per a les diferents causes que també s'han anat exposant amb anterioritat en aquest mateix document.

El contractista estarà obligat, durant el compliment del contracte, al seguiment de les instruccions del departament



responsable del contracte, així com a la necessària coordinació i programació de les actuacions que porti a terme, de conformitat amb allò establert al plec de prescripcions tècniques.

22 PROCEDIMENT DE LICITACIÓ

L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària mitjançant procediment negociat sense publicitat, per concórrer el supòsit de l'article 168 de la LCSP apartat a) punt 2n, el present es tracta d'un contracte de serveis (com a element predominant enfront el subministrament) el qual només es pot encomanar a AUDIFILM CONSULTING SLU per les raons de protecció de drets exclusius com són els drets de propietat intel·lectual, ja que AUDIFILM CONSULTING SLU és l'únic propietari del codi font (com es deixa constància al certificat d'exclusivitat annexat a l'expedient) objecte d'aquest contracte i tots els mòduls que l'integren i així es troba registrat al "*Registro Propiedad Girona 02/2015/4074*" amb Registre Marca N°.3.695.291.

Per tant, no és permès l'accés ni la manipulació del mateix a tercers. Aquest ús o manipulació del codi font són absolutament necessaris per a resoldre incidències, fer adaptacions i evolucionar millores.

23 CONCLUSIÓ

Per tot això, s'informa de la necessitat de contractar el servei de manteniment, suport i desenvolupament de millores del programari GENESYS de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i entitats dependents (exp. B1332022000015).

L'autorització o realització del contracte se subordina al crèdit que, per a cada exercici, autoritzin els respectius pressupostos municipals.



24 ANNEX - 1 - ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI I RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS

24.1 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Els acords de nivell del servei es divideixen en tres blocs:

- Els aplicables en el manteniment de l'actual programari.
- Els aplicables en la gestió de noves implementacions (qualsevol modificació de contracte o aquells projectes que superin les 10h tal com s'indicarà al punt 9 *Execució dels projectes* del PPT d'aquesta licitació.
- Als danys derivats d'errades del programa.

A efectes dels Acords de Nivell de Servei (ANS) es considera:

- Temps de resposta: temps transcorregut des de l'avís de la incidència fins que comencen les accions correctives.
- Temps de resolució: temps transcorregut entre l'avís de la incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- Horari laboral de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca de 08:00h a 14.30h de dilluns a divendres i els dijous de 16:00 a 19:00h excepte festius locals a Sant Andreu de la Barca, autonòmics i estatals.
- Un dia laboral s'entén transcorregut en 6,5 hores d'horari laboral de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca (dilluns, dimarts, dimecres i divendres) i en 9 hores els dijous.
- Un dia natural s'entén passades 24 hores.
- Incidència: interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat total o parcial del sistema, es classificaran en tres nivells:
 - o Incidència lleu (sense tall de servei): aquella que entorpeixi el treball de l'usuari sense provocar cap aturada de forma parcial o total en el conjunt del programari GENESYS objecte del contracte.
 - o Incidència greu (tall de servei parcial): aquella que degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant aturades intermitents, caigudes de rendiment i funcionament incorrecte de qualsevol del conjunt del programari GENESYS objecte d'aquest contracte.
 - o Incidència molt greu (tall de servei complet): aquella que afecta molt significativament a l'operativa de la corporació i/o serveis prestats al ciutadà i que provoqui una aturada total o parcial de qualsevol dels següents elements:
 - Servidors (Microsoft Windows Server i Linux)



- Programari GENESYS (Habitants, Gestió Tributària i Recaptació, Comptabilitat, Nòmines, Registre electrònic, gestor d'expedients, gestor documental, etc.)
 - Integració amb serveis de l'AOC (Padró Municipal d'Habitants, eTRAM-MUX, Portasignatures, etc.)
 - Funcionament, disponibilitat i rendiment de la base de dades Oracle.
- Consulta: Qualsevol pregunta que formuli l'Ajuntament per tal d'obtenir dades relatives al funcionament del programari o de la infraestructura/arquitectura tècnica.
 - Proposta de millora: Qualsevol proposta que formuli l'Ajuntament amb l'objectiu de millorar la seguretat, usabilitat i funcionalitats tant del programari GENESYS com de la infraestructura/arquitectura tècnica.
 - Petició de suport: Qualsevol petició que no sigui considerada una incidència, consulta o proposta de millora i tingui per objecte resoldre algun aspecte tècnic relacionat amb la parametrització dels expedients electrònics (WorkFlow), consultes a la base de dades, modificació o migració de serveis i qualsevol tasca d'àmbit tècnic que no sigui considerada un error del programari o del sistema.
 - Comunicació: S'entén per comunicació tota sol·licitud per escrit, preferentment fent ús de mitjans electrònics, on ha de constar l'escrit de sol·licitud així com la data i hora en què efectivament s'ha realitzat a efectes de còmput de terminis.

L'adjudicatari s'obligarà, com a mínim, a oferir els següents nivells de qualitat com a Acords de Nivell de Servei:

- En cas d'incidències lleus que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap aturada de forma parcial o total l'adjudicatari garanteix resposta dins dels 2 primers dies laborals i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 5 dies laborals des de la comunicació de la incidència.
- En cas d'incidències greus que degradin el sistema i provoquin aturades intermitents, caigudes de rendiment i funcionament incorrecte l'adjudicatari garanteix resposta dins de les 4 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim d'1 dia laboral, així com la recuperació total en un màxim de 2 dies laborals des de la comunicació de la incidència.
- En cas d'incidències molt greus (amb parada de funcionament) l'adjudicatari garanteix resposta dins de les 2 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 4



hores, així com la recuperació total en un màxim d'1 dia laboral des de la comunicació de la incidència.

- Pel que fa a les consultes, l'adjudicatari haurà de donar resposta en un termini màxim de 5 dies laborals.
- En quan a les propostes de millora, l'adjudicatari haurà d'avaluar la viabilitat, dates d'implantació i, el cost de la millora, si escau, i donar resposta en un termini màxim de 15 dies laborals.
- Tota petició de suport traslladada a l'adjudicatari i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors, una consulta o una proposta de millora ha de ser contestada en un màxim d'1 dia laboral, així com resolta en un màxim de 3 dies laborals des de la comunicació de la petició de suport.
- L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de manteniment a adaptar les aplicacions als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en un termini no superior a un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi adjudicatari.

Quadre resum dels principals ANS:

ID	Paràmetre	ANS sol·licitat	Consideració d'incompliment
1	Incidència LLEU: Temps màxim de resposta	2 dies laborals	Incidència LLEU: Temps de resposta superior a 2 dies laborals
2	Incidència LLEU: Temps màxim de resolució	5 dies laborals	Incidència LLEU: Temps de resolució superior a 5 dies laborals
3	Incidència GREU: Temps màxim de resposta	4 hores en horari laboral	Incidència GREU: Temps de resposta superior a 4 hores en horari laboral
4	Incidència GREU: Temps màxim de resolució	1 dia laboral	Incidència GREU: Temps de resolució superior a 1 dia laboral
5	Incidència MOLT GREU: Temps màxim de resposta	2 hores en horari laboral	Incidència MOLT GREU: Temps de resposta superior a 2 hores en horari laboral
6	Incidència MOLT GREU: Temps màxim de resolució	4 hores en horari laboral	Incidència MOLT GREU: Temps de resolució superior a 4 hores en horari laboral
7	Consulta: Temps màxim de resposta	5 dies laborals	Consulta: Temps de resposta superior a 5 dies laborals
8	Proposta de millora: Temps màxim de resposta	15 dies laborals	Proposta de millora: Temps de resposta superior a 15 dies laborals
9	Petició de suport: Temps màxim de resposta	1 dia laboral	Petició de suport: Temps de resposta superior a 1 dia laboral
10	Petició de suport:	3 dies laborals	Petició de suport:



	Temps màxim de resolució		Temps de resolució superior a 3 dies laborals
11	Adaptació de les aplicacions als nous requeriments legals	Termini no superior a un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt	Adaptació als requeriments legals: Temps de posada en producció dels nous requeriments legals superior un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial del mateix

24.1.1 Tipificació d'Incompliments

S'estableix el següent catàleg d'incompliments de les obligacions de l'empresa adjudicatària, distingint entre els de caràcter lleu, greu i molt greu:

Incompliments de caràcter lleu:

- Per a les incidències lleus quan el temps de resposta sigui superior a 2 dies i/o el temps de resolució superi els 5 dies en horari laboral a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les peticions de suport quan el temps de resposta sigui superior a 1 dia laboral i/o el temps de resolució superi els 3 dies laborals a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les consultes, quan el temps de resposta sigui superior a 5 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les propostes de millora, quan el temps de resposta sigui superior a 15 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari la realització de formació a treballadors municipals i l'entrega de la proposta de formació sigui superior a 5 dies laborals i/o l'inici de la formació sigui superior a 30 dies naturals, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament comuniqui a l'adjudicatari la voluntat d'iniciar la implantació d'alguna de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT i l'entrega del calendari d'implantació superi els 3 mesos a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan la data d'inici de la implantació efectiva de qualsevol de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT sigui superior als 6 mesos, a comptar



des de la comunicació per part de l'Ajuntament i quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.

- L'endarreriment de 15 dies naturals en la data acordada de finalització d'un projecte, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- Quan la data de notificació d'una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) sigui superior a 2 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan l'Ajuntament manifesti la voluntat d'implantar en productiu una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) i la data d'implantació sigui superior 6 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan, justificadament, l'Ajuntament sol·liciti la substitució del personal tècnic o comercial assignat i no es faci efectiva aquesta substitució en un termini de 15 dies hàbils.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari qualsevol tipus de documentació tècnica contemplada en el PPT (en especial la descrita en el *punt 10 Transferència i documentació tècnica*) i aquesta no inclogui les dades mínimes incloses a la *punt 10 Transferència i documentació tècnica* i/o el termini d'entrega sigui superior a 10 dies laborables i/o la documentació entregada no estigui ACTUALITZADA i/o sigui incorrecta.
- Quan l'adjudicatari substitueixi el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.
- El retard en 2 o més dies laborables en la notificació de problemàtiques en el servei.
- Altres deficiències de caràcter lleu en què s'incorri per incompliment de les obligacions derivades del PPT i que no apareixen en aquesta enumeració.

Incompliments de caràcter greu:

- Per a les incidències greus quan el temps de resposta sigui superior a 4 hores en horari laboral i/o el temps de resolució superi 1 dia laboral a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les peticions de suport quan el temps de resposta sigui superior a 4 dies laborals i/o el temps de resolució superi els 6 dies laborals a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.



- Per a les consultes, quan el temps de resposta sigui superior a 8 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Per a les propostes de millora, quan el temps de resposta sigui superior a 20 dies laborals, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari la realització de formació a treballadors municipals (*punt 7 Formació i acompanyament*) i el temps de resposta sigui superior a 10 dies laborals i/o l'inici de la formació sigui superior a 45 dies naturals, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament comuniqui a l'adjudicatari la voluntat d'iniciar la implantació d'alguna de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT i l'entrega del document d'especificació del projecte sol·licitat superi els 4 mesos a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan la data d'inici de la implantació efectiva de qualsevol de les millores, nous mòduls o integracions detallades en el *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)* del PPT sigui superior als 7 mesos, a comptar des de la comunicació per part de l'Ajuntament i quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- L'endarreriment de 30 dies naturals en la data acordada de finalització d'un projecte, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari.
- Tota petició de suport traslladada a l'adjudicatari (i que no tingui consideració d'incidència lleu, greu o molt greu) que no hagi estat contestada en 2 dies laborals des de la seva formulació.
- Quan la data de notificació d'una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) sigui superior a 3 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan l'Ajuntament manifesti la voluntat d'implantar en productiu una millora, nou mòdul o actualització (no recollides al *punt 6 Implantació de millores, nous mòduls i integracions (per projectes)*) i la data d'implantació sigui superior a 7 mesos a comptar des del moment en que l'adjudicatari informi o instal·li aquesta millora, nou mòdul o actualització al primer de qualsevol dels seus clients.
- Quan, justificadament, l'Ajuntament sol·liciti la substitució del personal tècnic o comercial assignat i no es faci efectiva aquesta substitució en un termini de 30 dies hàbils.



- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari documentació tècnica actualitzada i el termini d'entrega sigui superior a 30 dies laborables.
- El retard en 4 ó més dies laborables en la notificació de problemàtiques en el servei.
- L'incompliment de les instruccions o les decisions del responsable del contracte sobre variacions en la prestació del servei que no impliquin cap despesa per a l'adjudicatari.
- Realitzar qualsevol canvi o actualització en producció sense el vistiplau previ de l'Ajuntament.
- Altres deficiències de caràcter greu en què s'incorri per incompliment de les obligacions derivades del PPT i que no apareixen en aquesta enumeració.
- L'acumulació de tres faltes lleus en el període d'un mes.

Incompliments de caràcter molt greu:

- Per a les incidències molt greus quan el temps de resposta sigui superior a 2 hores en horari laboral i/o el temps de resolució superi 4 hores en horari laboral a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- Quan l'Ajuntament sol·liciti a l'adjudicatari la realització de formació a treballadors municipals (*punt 7 Formació i acompanyament*) i el temps de resposta sigui superior a 30 dies laborals i/o l'inici de la formació sigui superior a 60 dies naturals, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, a comptar, en ambdós casos, des de la comunicació per part de l'Ajuntament.
- No iniciar la prestació del servei una vegada signat el contracte, llevat que es doni una causa de força major.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que produeixi un perjudici molt greu.
- L'incompliment de les característiques específiques a cobrir en matèria de seguretat (*punt 12.1 Penalitats*).
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable a l'empresa l'adjudicatari durant més de vint-i-quatre hores seguides o alternativament en el transcurs de dos dies.
- La utilització de sistemes de treball, elements, aplicacions o programes diferents als previstos en els plecs i en les ofertes de l'adjudicatari o que produeixin un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- El falsejament de les dades consignades per l'adjudicatari en el document de cobrament.
- Fer treballs defectuosos que provoquin danys greus a la institució, als seus elements o a tercers.



- Incomplir qualsevol obligació que tingui la consideració d'essencial en el plec de prescripcions tècniques.
- Prestar el servei de manera manifestament defectuosa o irregular amb incompliment de les condicions essencials que estableixen aquest plec i el plec de prescripcions tècniques.
- Cedir l'execució del servei incomplint les condicions i dur a terme qualsevol actuació que comporti subcontractar l'execució del servei sense haver procedit d'acord amb els termes de la LCSP.
- Desobeir reiteradament, més de tres vegades, les ordres escrites o els advertiments del responsable de la supervisió de l'execució del contracte.
- Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- Mal funcionament parcial o total del sistema implantat per causes no imputables a l'Ajuntament per un període acumulat mensual superior a 480 minuts (8 hores), tenint en compte la franja de l'horari laboral de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.
- Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- Reproducció del mateix tipus d'incidència en un període inferior a set dies.
- No facilitar en un període de 60 dies la tramesa de la documentació exigida en el plec de prescripcions tècniques (documentació i informació actualitzada de la infraestructura tecnològica instal·lada als sistemes d'informació de l'Ajuntament).
- L'acumulació de tres faltes greus en el període d'un mes.

Els incompliments, quan sigui per causes imputables a l'adjudicatari, implicarà les penalitzacions contemplades a continuació i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, en endavant PCAP.

24.2 RÈGIM ESPECÍFIC D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS

24.2.1 Penalitats

En els supòsits d'incompliment de les obligacions assumides per l'empresa adjudicatària, tipificades en el punt anterior, l'Ajuntament podrà constrènyer al compliment del contracte, amb imposició de sancions, o acordar-ne la resolució.



El incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals donarà lloc a la imposició de sancions.

Per a la imposició de la sanció corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de graduació:

- La gravetat de la infracció comesa.
- La importància econòmica.
- L'existència d'intencionalitat.
- La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.
- La reincidència, per incórrer, dins el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte, i
- El benefici obtingut pel contractista.

Un incompliment de caràcter lleu suposarà un 2% com a màxim del preu d'adjudicació (exclòs l'IVA) per a cada penalitat d'aquesta tipologia. Arribat el moment, l'Ajuntament decidirà quin import aplica per a cada incompliment en funció dels criteris anteriors.

Un incompliment de caràcter greu suposarà un 5% com a màxim del preu d'adjudicació (exclòs l'IVA) per a cada penalitat d'aquesta tipologia. Arribat el moment, l'Ajuntament decidirà quin import aplica per a cada incompliment en funció dels criteris anteriors.

Davant d'un incompliment de caràcter molt greu, l'Ajuntament pot optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte o per la imposició d'una penalitat d'un 10% com a màxim del preu d'adjudicació (exclòs l'IVA) per a cada penalitat d'aquesta tipologia. Arribat el moment, l'Ajuntament decidirà quin import aplica per a cada incompliment en funció dels criteris anteriors.

Les diferents penalitzacions a aplicar tenen caràcter **acumulatiu**. No obstant l'anterior, les penaltats en el seu conjunt no superaran el 50% del preu total del contracte.

Les penaltats s'han d'imposar per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte, que és immediatament executiu, i s'han de fer efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

D'aquesta resolució se'n donarà trasllat al contractista perquè realitzi les al·legacions oportunes en el termini de 5 dies hàbils. Transcorregut aquest termini l'òrgan de contractació resoldrà sobre la imposició de la penalitat de conformitat amb l'art. 192 de la LCSP.



24.2.2 Cobrament de les penalitzacions

L'import de les penalitzacions pot fer-se efectiu deduint-lo en el/s document/s comptable/s de reconeixement de l'obligació, sense perjudici que la garantia respongui de l'efectivitat d'aquelles en els termes legalment previstos.

L'Ajuntament podrà aplicar l'import o retardar el pagament de les factures, totalment o parcialment, en compensació de deutes del contractista, per raó del contracte i amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar.

El termini per a imposar la corresponent penalitat o sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

En virtut de les prerrogatives establertes als articles 190 i 196 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot -un cop escoltada l'empresa contractista- declarar la responsabilitat causada a tercers o al propi Ajuntament que li sigui imputable arran de l'execució del contracte, determinar l'import a què ha de fer front en concepte d'indemnització de danys i perjudicis i procedir a l'execució total o parcial de la garantia definitiva constituïda i, si s'escau, a fer efectiu l'import restant à càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil exigida, i a iniciar, si escau, el corresponent procediment de rescabament a més a més, d'aplicar la penalitat corresponent.