

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLEMENTACIÓ D'UN NOU CANAL DE TRAMITACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA PER VIDEOTRUCADA, EN EL MARC DEL PROGRAMA DE MODERNITZACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA (LÍNIA 1 ACTUACIÓ 3) DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA, FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXT GENERATION EU

Exp. 34/2024

1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament d'Igualada ha rebut una subvenció en el marc de l'Ordre TER/836/2022, de 29 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores de subvencions destinades a la transformació digital i modernització de les administracions de les entitats locals, en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

La subvenció atorgada correspon al desenvolupament de la Línia 1, per a la millora dels serveis públics que es presten als ciutadans, afavorint la usabilitat i utilitat, qualitat, accessibilitat, mobilitat dels serveis públics digitals i la modernització dels processos.

Aquest projecte de modernització es durà a terme a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (en endavant, OAC) de l'Ajuntament d'Igualada, que exerceix les seves funcions d'acord amb la LPACAP 39/2015 com a OAMR (Oficina d'assistència en matèria de registres), i persegueix el desplegament de nous models d'atenció a la ciutadania:

- Atenció i tramitació ciutadana per videotrucada.
- Sistema de cita prèvia amb informació detallada de les sol·licituds i capacitat de planificació de càrregues de treball.
- Assistència a la tramitació en modalitat multicanal (Web, WhatsApp i Telegram), assistida mitjançant l'ús d'Intel·ligència Artificial i Interpretació del Llenguatge Natural.
- Recordatoris interactius de cita prèvia via WhatsApp per maximitzar les cites disponibles i promoure el coneixement de la ciutadania dels sistemes d'assistència amb intel·ligència artificial de l'ajuntament.

2. OBJECTE

El present plec té per objecte establir les especificacions i condicions tècniques que han de regir la contractació d'una empresa que proporcioni el servei de modernització dels serveis d'atenció ciutadana amb la **implantació d'una plataforma (software) de videotrucades per realitzar atencions i tràmits entre el ciutadà i l'Ajuntament d'Igualada.**

3. NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

És necessària la contractació d'aquest servei que doni resposta a les necessitats d'assistència tècnica i de gestió en el desenvolupament de les accions previstes en el projecte de "MODERNITZACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA". Sense aquesta contractació la necessitat de modernització en la digitalització dels serveis d'atenció ciutadana no seria factible. Es considera idònia la seva contractació en format global a una mateixa empresa.

Les necessitats administratives a satisfer mitjançant el contracte són necessitats d'interès públic i general i que entren dins l'àmbit de competències de l'Ajuntament, de conformitat amb el que disposa l'article 25.2.e) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, RBRL; art. 66. k) del DL 2/2003, de 28 d'abril TRLMRLC i art. 84.2 m) de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i, per altra banda, en el sí del marc europeu i de foment de la digitalització cal fer constar que:

- El 21 de juliol de 2020, el Consell Europeu va aprovar la creació del programa Next Generation EU (NGEU) per estimular la recuperació econòmica i la reparació dels danys causats per la pandèmia de la COVID-19 i construir l'Europa de la nova generació, impulsant la transició ecològica, digital i resiliència dels països membres de la Unió Europea.
- El PRTR va ser aprovat per la Comissió Europea el passat 16 de juny de 2021, i pel Consell de la Unió Europea el 13 de juliol de 2021 i pretén reformes i inversions en els àmbits prioritaris a nivell europeu. Per això, l'esmentat Pla s'estructura en quatre eixos dedicats a la transició ecològica, transformació digital, cohesió social i territorial i igualtat de gènere, que alhora orienten deu polítiques palanca i trenta components.
- La quarta política palanca és una Administració per al segle XXI, que planteja una modernització de l'Administració per respondre a les necessitats de la ciutadania i l'economia a tot el territori. El component 11, que desenvolupa aquesta política a través d'un conjunt de reformes i inversions, xifra com a objectius estratègics la digitalització i modernització de les administracions públiques, la transició energètica i el reforç de les capacitats administratives. La inversió 3 del component 11 està dirigida a la transformació digital i modernització de les diferents administracions públiques a través del compliment

de les fites 167 i 169 i de l'objectiu 168 del PRTR i disposa d'un finançament que ascendeix a 1.000 milions d'euros en el període 2021-2023.

Les tasques que es descriuen en aquest plec no es poden dur a terme només amb els mitjans de què disposa l'Ajuntament en el si dels departaments de Tecnologies de la Informació, que compta amb recursos limitats per abastar els serveis ordinaris de l'Ajuntament.

Per altra banda, el projecte està finançat amb un import de 52.574,50 euros en el marc de la Resolució de data 31 de maig de 2023 de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local del Ministeri de Política Territorial, en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

4. CODI DE L'ACTIVITAT

Les codificacions estadístiques i el sistema de classificació aplicable a què fa referència aquest contracte són:

48445000-9 Paquets de programari de gestió de relacions amb el consumidor

48900000-7 Paquets de software i sistemes informàtics diversos

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de programari.

5. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I TÈCNICA PROFESSIONAL

A més dels requisits generals de capacitat per contractar, s'haurà d'acreditar la solvència econòmica financera i la solvència tècnica professional pels mitjans següents:

Solvència econòmica i financera

S'haurà d'acreditar per algun dels mitjans següents:

a) **El volum anual de negocis** del licitador que, referit a l'any de major volum de negoci en l'àmbit al qual es refereix el contracte, en els últims cinc anys disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de les activitats de

l'empresari, haurà de ser, almenys, una vegada el valor estimat del contracte o el valor anual mig si aquest és inferior.

El volum anual de negocis del licitador s'haurà d'acreditar mitjançant les seves comptes anuals aprovades i dipositades en el Registre Mercantil o en el Registre Oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil o bé presentant els tres últims anys de l'IRPF acompanyant els Resums Anuals d'IVA (model 390) i el registre de les factures emeses corresponents a cadascun d'aquest anys (art.87.1.a) i 3.a) LCSP).

b) Justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals per import igual o superior a 100.000 euros per sinistre i any; a més d'aportar el compromís de la seva renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte. Aquest requisit s'entendrà acomplert pel licitador quan inclogui en la seva oferta un compromís vinculant de subscripció, en cas de resultar adjudicatari, de l'assegurança exigida, compromís que haurà de ser complert dins del termini de deu dies hàbils referit en l'article 150.2 de la LCSP. L'acreditació serà a través d'un certificat expedit per l'assegurador, on constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança i, a través del document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els cassos en què procedeixi. (article 87.1.b) i 3.b) LCSP).

Solvència tècnica professional

S'haurà d'acreditar de la manera següent:

L'experiència en la realització de treballs del mateix tipus o naturalesa que l'objecte del contracte (art.90.1.a) LCSP): servei de modernització dels serveis d'atenció ciutadà que condueixi a una relació més àgil amb la ciutadania i un millor nivell d'atenció centrat en l'actuació d'implementació d'un sistema d'atenció i tramitació ciutadana per videotrucada.

L'experiència s'haurà d'acreditar mitjançant la relació dels treballs efectuats pel licitador dins els últims cinc anys, del mateix tipus o naturalesa que l'objecte del contracte.

S'haurà d'avaluar amb la presentació de certificats de bona execució, en relació als serveis més importants, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant certificat expedit per aquest i a falta de certificat d'aquest, mitjançant una declaració del licitador, acompanyada de document original signat electrònicament o còpia autèntica del document emes o còpia escanejada signada per licitador que acrediti de manera fefaent les dades indicades en la relació responsable.

Tant en la relació com en els certificats a presentar, cal indicar objecte, import, dates, lloc d'execució i destinatari públic o privat.

El requisit mínim serà que l'import anual acumulat en l'any de major execució ha de ser igual o superior al 70% del valor estimat del contracte o el valor anual mig si aquest és inferior.

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I TASQUES

6.1 Descripció del projecte

El present projecte s'emmarca en el si de les subvencions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançat per la Unió Europea mitjançant el programa Next Generation EU; "Línia 1. Administració orientada al ciutadà" i l'actuació que cal dur a terme està centrada en la implementació d'un sistema de tramitació i atenció ciutadana per videotrucades.

El servei consistirà en una plataforma accessible via web o dispositiu smartphone que permeti la prestació del servei d'atenció ciutadana i assisteixi en la tramitació de qualsevol tràmit del catàleg de serveis de l'OAC via telemàtica dins d'una sala virtual, oferint totes les funcionalitats imprescindibles (identificació d'usuaris, intercanvi i repositori de documents, signatura de sol·licituds) Aquesta identificació dels usuaris es realitzarà per part del personal de l'OAC, visualitzant la documentació identificativa del ciutadà, tal com indica l'article 9, punt 1 de la LPACAP 39/2015.

El sistema de videotrucada requerirà la configuració de hardware i software necessària, en tots els llocs de l'OAC i programar la integració entre la plataforma de tramitació per videotrucada i el registre d'entrada telemàtic. Un cop estigui

operatiu, es realitzaran les proves necessàries i el període de formació per a què els empleats puguin operar el servei amb garanties.

6.2 Tasques a desenvolupar i serveis a prestar

La plataforma de videotrucades (software) haurà de permetre posar en marxa l'atenció telemàtica al ciutadà mitjançant videotrucades, per la realització dels tràmits amb l'Ajuntament d'Igualada, i amb totes les garanties de seguretat, confidencialitat i plena validesa legal.

Les tasques a desenvolupar en el projecte venen determinades pel seu abast, les necessitats d'autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament d'Igualada, els requeriments funcionals i tècnics, així com la gestió de la implantació del projecte.

Els licitadors hauran de subministrar i instal·lar els components que es descriuen a continuació, considerats com a MÍNIMS i OBLIGATORIS.

ABAST

El projecte serà claus en mà i per tant, contemplarà:

- Suport i manteniment preventiu i correctiu de la solució lliurada durant la vida del contracte d'acord als compromisos de serveis. El manteniment inclou l'aplicació d'actualitzacions de programari.
- Definició del sistema, arquitectura de les màquines virtuals i del programari que conformarà tot el sistema i oferirà les funcionalitats requerides.
- Subministrament i instal·lació de tots els components físics i lògics necessaris, amb l'adaptació a les necessitats de la corporació.
- Configuració, posada en marxa, formació als usuaris de l'OAC i al personal tècnic TIC i lliurament del sistema en producció.
- Posar a disposició els recursos humans i tècnics necessaris que permetin donar suport a dubtes i consultes sobre la configuració, accés i ús tots els elements que conformin la solució final. Així mateix que permetin donar servei d'assistència (presencial o remot, segons necessitats) per esmenar les incidències detectades en els components, sistemes, aplicacions, integracions i bases de dades que conformen la solució.

- L'execució dels serveis ha d'assegurar la disponibilitat, l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informació i serveis que es gestionen.

Com a mínim, el sistema proposat per l'adjudicatari haurà de complir els següents requeriments:

AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament d'Igualada que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

El contracte no tindrà cap cost en llicències, i un cop finalitzat el mateix, l'ajuntament podrà seguir utilitzant-les sense cap cost addicional.

L'adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

ATENCIÓ CIUTADANA PER VIDEOCONFERÈNCIA

El procés bàsic d'atenció telemàtica serà el següent:

Sol·licitud de cita prèvia (opcional)

El ciutadà demanarà una cita prèvia, a través dels sistemes habilitats per l'Ajuntament d'Igualada i el sistema d'atenció per videotrucada (software) hi quedarà sincronitzat. El ciutadà rebrà un email i/o SMS amb les dades necessàries per accedir a la seva cita.

Convocatòria de la cita

El sistema d'atenció per videotrucada (software) realitzarà i enviarà la convocatòria a l'interessat, juntament amb les instruccions per accedir a la mateixa i, també, s'indicarà la manera d'aportar la documentació necessària al repositori temporal, segons el tràmit a realitzar.

Aportació de documentació

El sistema d'atenció per videotrucada (software) indicarà la manera d'aportar al repositori temporal la documentació necessària segons el tràmit a realitzar, seguint les instruccions rebudes per la plataforma de videotrucades.

Aquest pas del procés també haurà de poder realitzar-se en el transcurs de la cita amb l'equip de l'OAC de l'Ajuntament d'Igualada

Revisió de la documentació

La persona assignada de l'equip d'atenció ciutadana de l'Ajuntament d'Igualada tindrà accés a la documentació aportada i podrà revisar-la abans de la cita, si així es requereix, o durant la cita.

Cita

El sistema d'atenció per videotrucada (software) permetrà que el ciutadà i la persona assignada de l'equip d'atenció ciutadana, en el dia i hora de la cita planificada, puguin iniciar-la obrint la sessió de videotrucada. La correcta identificació del ciutadà per part de l'equip d'atenció ciutadana es realitzarà dins el marc de la sessió de videotrucada, i amb els mètodes i procediments formals que s'estableixin per part de l'Ajuntament.

Els sistemes d'informació, aplicacions i eines necessàries per efectuar el tràmit específic sol·licitat pel ciutadà interessat, hauran de ser els mateixos que s'utilitzen en l'atenció presencial de l'Ajuntament i que estan a l'abast de l'equip d'atenció ciutadana de l'OAC.

Descàrrega de la documentació

Mitjançant els mecanismes que permeti el sistema d'atenció per videotrucada (software) el ciutadà ha de poder descarregar-se aquells documents que s'hagin generat durant l'atenció.

REQUERIMENTS FUNCIONALS DEL SOFTWARE

El conjunt de requeriments funcionals MÍNIMS I OBLIGATORIS a complir són:

- Comunicació al ciutadà interessat de la cita planificada, amb les instruccions i procediment a seguir, o procediment manual per fer-ho. Aquesta comunicació ha de poder-se realitzar mitjançant el sistema de missatgeria Whatsapp Business.
- Repositori segur de documentació d'ús temporal, compartit entre el ciutadà interessat i l'OAC.
- Haurà de poder-se integrar amb assistents guiats per tal de facilitar que el ciutadà conegui quina documentació ha d'aportar al seu tràmit, prèviament i durant la execució de la cita.
- Implementació del mecanisme d'autenticació segura per garantir la confidencialitat de la informació dipositada.
- Signatura de la documentació emprant sistemes de signatura electrònica integrada. La solució utilitzarà el servei Vàlid proporcionat pel Consorci AOC (Certificats reconeguts per l'Estat i DNI-e, IDCat Mòbil, CI@ve PIN) així com també permetrà la signatura amb el sistema VidSigner del fabricant ValidatedId (signatura qualificada sense necessitat de certificats).
- Videotrucada amb un sistema que disposarà d'una interfície senzilla i intuïtiva, i que incorporarà les funcions de compartició de pantalla, fons virtuals i xat, així com també les més habituals de la majoria dels sistemes de videotrucada existents al mercat.
- La sessió de videotrucada serà gravada i emmagatzemada en un repositori que garanteixi la seva autenticitat.
- Captura i registre d'auditoria amb les activitats associades als processos d'atenció per videotrucada.
- Emmagatzematge de tota la informació generada en els processos d'atenció per videotrucada, incloent les gravacions de les videotrucades i el registre d'auditoria.
- Generació d'informes per seguiment i control de la realització de tràmits per videotrucada a la ciutadania.
- La solució garantirà la validesa legal de les tramitacions realitzades mitjançant videotrucada de conformitat amb LPACAP 39/2015 i 40/2015, així com Llei General Tributària, RD 22/2020 i Llei General de la Seguretat Social, RD 8/2015.

REQUERIMENTS TÈCNICS

El conjunt de requeriments tècnics de la plataforma de gestió i de tots els components informàtics que el componen es detallen a continuació:

La solució haurà de ser compatible amb la infraestructura dels sistemes d'informació del Ajuntament d'Igualada i ha d'acomplir:

- Sistema totalment web i virtual.
- El sistema ha de poder-se executar en infraestructura al núvol, mitjançant serveis SAAS amb certificació de l'ENS nivell "alt".
- El sistema s'ha de poder instal·lar en màquines virtuals en la infraestructura VMware Vsphere municipal.
- Sistemes Operatius Windows Server 2019 (o superior) o Ubuntu 22.04 LTS (o LTS superior).
- Base de dades SQL Server 2019 o posterior, MySQL i els principals sistemes gestors de bases de dades del mercat.
- Llocs de treball amb Microsoft Windows 10 Professional (x64) o superior.
- Compatible amb les últimes versions dels principals navegadors com a mínim (Mozilla Firefox 126+, Google Chrome 125+, Microsoft Edge 124+, Safari 17.1+ i Opera 110+).
- Compatible amb dispositius iPhone iOS 14+, iPadOS 14+ i Android 12+.
- Interfícies d'usuari, tant per empleats públics com per ciutadans, basades en HTML5 i CSS3 i amb comportament responsiu per visualitzar-se correctament en diferents amplituds de pantalla de sobretaula o dispositius portables (responsive).
- Les interfícies públiques, destinades al ciutadà, hauran de ser accessibles i, en la mesura del possible, complir els estàndards d'accessibilitat WAI o superiors.
- L'adreçament IP dels dispositius ha de ser estàtic i estarà integrat dintre d'una VLAN.
- L'Ajuntament subministrarà els servidors virtuals amb les especificacions que l'adjudicatari requereixi, dins dels recursos disponibles a la infraestructura municipal, per donar suport a la implantació del sistema.

Els requeriments tècnics estan plantejats perquè tot el programari de control, gestió, base de dades i portals puguin ser allotjats als servidors virtuals corporatius en el CPD municipal. El contractista haurà de seguir les recomanacions dels tècnics del Servei d'Organització i Tecnologies de la informació.

El sistema disposarà d'una capa d'interoperabilitat segura (serveis web, APIs, ...) que permeti la integració amb els sistemes de gestió de cues i de cita prèvia de

l'Ajuntament i permeti obtenir en temps real l'estat de les cues, indicadors i temps d'espera.

Haurà de ser integrable amb la solució de Directori Actiu de la corporació, per tal d'evitar l'ús d'identificadors addicionals per part del personal municipal.

Ha d'haver-hi un sistema d'auditoria i traçabilitat de les accions dutes a terme sobre les dades i la configuració dels aplicatius.

L'accés als sistemes de gestió, sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS.

Els certificats digitals necessaris per al funcionament segur de la plataforma els subministrerà l'ajuntament, la instal·lació i configuració del tràfic segur anirà a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà d'aplicar de forma regular les actualitzacions de seguretat del sistema operatiu, en els servidors allotjats en el CPD municipal. Podrà delegar aquesta tasca a personal municipal si assumeix, no obstant, la correcció dels errors que puguin sorgir en el procés d'actualització mitjançant les eines del propi sistema operatiu (Windows Update, apt-get). En qualsevol cas, l'actualització de les aplicacions pròpies, i dels components Java, si s'escau, seran responsabilitat de l'adjudicatari, sens perjudici de la col·laboració dels tècnics municipals.

La solució proposada per l'adjudicatari haurà de complir les mesures de seguretat previstes al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

DIMENSIONAMENT

El personal de l'Ajuntament que realitzarà les funcions d'atenció ciutadana per videotrucada serà el mateix equip de treball de l'OAC, del qual tindran encarregada aquesta tasca 7 persones, que hauran de tenir permís com a usuaris a l'eina. Donat que aquest mateix equip de treball s'encarregarà també de l'atenció presencial i telefònica, s'ha de preveure una concurrència mínima de 2 persones, fent atenció per videotrucada simultàniament.

SUPORT I MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU

Suport tècnic per atendre incidències, peticions i consultes i manteniment preventiu i correctiu de la solució lliurada durant la vida del contracte d'acord als compromisos de serveis.

El manteniment inclou l'aplicació d'actualitzacions de programari i permetre la incorporació de noves funcionalitats i millores evolutives.

L'horari mínim de prestació de suport tècnic i manteniment correctiu que haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la vigència del contracte serà tots els dies laborables de dilluns a dijous de 8:00h a 18:00h i divendres de 8:00h a 15:00h, coincidint amb l'horari de funcionament de l'OAC.

FORMACIÓ

S'inclourà un pla de formació dirigit a l'equip de l'OAC de l'Ajuntament d'Igualada i al personal tècnic del Servei d'Organització i Tecnologies de la informació que contemplarà, com a mínim, una sessió de formació de 2 hores per a tots els empleats de l'equip d'atenció al ciutadà.

Els continguts de la formació abastaran totes les funcionalitats de la plataforma i es tractaran de manera que els assistents puguin assolir els coneixements necessaris per fer un ús eficient de la solució.

GESTIÓ DE LA IMPLANTACIÓ

L'Ajuntament d'Igualada controlarà mitjançant el responsable del contracte l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons les disciplines que es puguin requerir, com per exemple aspectes d'arquitectura, instal·lacions, integracions, etc.

El cap de projecte de l'empresa adjudicatària actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

En el projecte, l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons requisits tècnics, funcionals i d'integració.
- Cursos de formació.
- Elaboració de la documentació tècnica i de formació.
- Posada en marxa.
- Seguiment de l'execució del contracte durant els mesos inicials. En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:
 - Identificació de les tasques del projecte d'implantació.
 - Proposta de parametrització funcional i tècnica del sistema i de documentació a entregar.
 - Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
 - Personal tècnic assignat en cada tasca.
 - Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de l'ajuntament, tant dels responsables funcionals o usuaris com dels tècnics dels serveis TIC.
 - Proposta de formació amb els diferents cursos

L'Ajuntament d'Igualada garantirà l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions del lloc de lliurament objecte del contracte, per portar a terme el projecte d'implantació segons les dates i horaris planificats.

Els punts de connexió a la xarxa ethernet i elèctrics aniran a càrrec de l'ajuntament, amb l'excepció de la retolació en cas que sigui digital.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal de les oficines d'atenció sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

Una vegada finalitzat el projecte i el sistema funcioni correctament en producció s'emetrà acta de recepció formal per part de l'Ajuntament a partir del qual comptarà un any de suport i manteniment que estarà inclòs dins el preu d'implantació.

7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

7.1 Generals

L'adjudicatari no podrà subcontractar, cedir o traspassar els drets o obligacions derivats del contracte sense autorització de l'Ajuntament d'Igualada.

7.2 Idioma

L'idioma principal del software serà el català i, principalment, les reunions, documentació, correus i altres comunicacions relacionades amb aquest contracte seran en aquest idioma. L'empresa adjudicatària ha de garantir que, com a mínim el tècnic-director de projecte que designi, comprèn perfectament el català.

7.3 Coordinació

S'establirà un sistema de coordinació entre l'Ajuntament d'Igualada i l'empresa contractada. En les reunions de coordinació es tractaran temes relacionats amb el desenvolupament del contracte i resultats.

7.4 Protecció de dades

El contractista i el seu personal hauran de respectar les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades així com la Llei orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a finalitats de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions.

Sota cap circumstància, el contractista no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/ària, que les aportades per l'Ajuntament.

8. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

Les ofertes presentades a licitació es valoraran entre 0 i 100 punts. El mètode per determinar la millor oferta serà la suma dels diferents punts assignats en cadascun dels criteris de valoració que a continuació s'indiquen:

CRITERIS DE VALORACIÓ	Puntuació màxima: 100 punts
Criteris avaluables de forma automàtica	De 0 a 100 punts
<p>1. Oferta econòmica</p> <p>L'oferta econòmica, que és obligatòria, s'ha de presentar segons el model que s'estableix en el plec de clàusules administratives.</p> <p>A l'oferta econòmica més baixa, que no incorri en valors anormals o desproporcionats, se li atorgarà la màxima puntuació.</p> <p>La puntuació de la resta de les ofertes s'avaluarà de la següent manera:</p> $PV = \frac{1 - (Ov - Om)}{IL} \times 70$ <p>On: Pv =Puntuació de l'oferta a valorar</p> <p>Ov = Oferta que es valora</p> <p>Om = Oferta més baixa</p> <p>IL = Import de licitació</p> <p>Quedaran excloses del concurs les ofertes que superin el pressupost base de licitació.</p>	Fins a 70 punts

<p>2. Ampliació de llicències per a usuaris respecte el mínim previst.</p> <p>Per cada 2 llicències d'usuari extra: 5 punts</p>	<p>Fins a 10 punts</p>
<p>3. Simultaneïtat de videotrucades</p> <p>L'eina permetrà videotrucades de 2 usuaris simultàniament.</p> <p>Per cada usuari més en simultaneïtat: 5 punts</p>	<p>Fins a 10 punts</p>
<p>4. Arquitectura del desenvolupament de la solució</p> <p>Acreditar que la solució completa ha estat desenvolupada utilitzant exclusivament eines i sistemes de codi obert (opensource) sense cap cost de llicenciaments un cop finalitzat el contracte.</p>	<p>Fins a 5 punts</p>
<p>5. Millora en el suport tècnic al personal OAC</p> <p>Disposar d'un xatbot que permeti resoldre els dubtes més freqüents del personal de la OAC i habiliti un xat en directe amb el personal de suport de la solució.</p>	<p>Fins a 5 punts</p>

9. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

El contracte s'iniciarà a la data de la seva signatura i atesos els terminis d'execució que disposa l'Ordre TER/836/2022, de 29 de agosto, per la qual s'aproven les bases reguladores de la subvenció Next Generation sobre Modernització dels serveis d'atenció ciutadana citada anteriorment, la finalització del contracte serà el 13 de setembre de 2024.

10. PREU I FORMA DE PAGAMENT

El preu del contracte es fixa en la quantitat **de 11.300 euros IVA exclòs (13.673 € -IVA 21% inclòs-)**. No podran acceptar-se proposicions econòmiques que superin aquest import.

La despesa s'imputarà a les partides del programa 30003.92005.64100 MRR MODERNITZACIÓ I DIGITALITZACIÓ ADMINISTRACIÓ LOCAL del pressupost general de la Corporació per aquest 2024.

L'adjudicatari presentarà una sola factura, una vegada realitzats els treballs en el termini màxim de 13 de setembre de 2024.

11. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

No es preveuen supòsits específics de modificació del contracte.

12. REVISIÓ DE PREUS

No es preveu revisió de preus atès que no es preveu cap inversió que requereixi un període de recuperació igual o superior a 5 anys.

13. RESPONSABILITAT CIVIL

El contractista, abans de la signatura del contracte, si és que no ho ha fet amb anterioritat, haurà de presentar còpia de la seva pòlissa de responsabilitat civil, amb un risc assegurat per un import mínim de 100.000 € per sinistre i any. Per causes justificades, el president podrà prorrogar el termini per presentar la pòlissa de responsabilitat civil. Si transcorregut el termini no es presenta, serà causa de resolució del contracte.

14. RÈGIM SANCIONADOR

Les **infraccions** que cometi el contractista en l'execució del servei es classifiquen en molt greus, greus i lleus.

Es classificaran o es consideraran infraccions molt greus:

- a) Prestar negligentment el servei.
- b) Incompliment, molt greu del termini de prestació del servei, segons l'establert en aquest Plec.
- c) No prestar el servei amb la continuïtat i regularitat exigida en el contracte, que impliqui unes conseqüències molt greus.
- d) En cas d'extinció del contracte per part de l'adjudicatari, no prestar el servei fins que un altre adjudicatari es faci càrrec de la seva gestió.
- e) No trobar-se al corrent en el pagament de l'assegurança requerida en aquest Plec.
- f) No sufragar les següents despeses:
 - Les de caràcter tributari que es desprenduin de l'activitat desenvolupada.
 - Les que origini la contractació del personal necessari per a la correcta gestió del servei.
- g) No complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i higiene en el treball.
- h) No indemnitzar els danys que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi el desenvolupament del servei.
- i) Cedir, subcontractar o traspassar totalment o parcial els serveis, sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament d'Igualada.
- j) Cessar en la prestació del servei pel contractista, sense la concurrència de les circumstàncies legals que la facin legítima.
- k) La reiteració de faltes greus.
- l) Les altres previstes en aquest plec.

Tindran la consideració d'infraccions greus :

- a) Incomplir de forma greu el calendari de prestació del servei, segons l'establert en aquest Plec.
- b) No coordinar-se amb el Servei d'Organització i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament.
- c) No prestar el servei amb la continuïtat i regularitat exigida en el contracte, que impliqui conseqüències greus.

- d) No informar a l'Ajuntament sobre la prestació del servei.
- e) No presentar la documentació requerida, dins dels terminis establerts en aquest Plec.
- f) No complir les ordres i instrucció donades per l'Ajuntament.
- g) Obstaculitzar la fiscalització de la gestió per part de l'Ajuntament.
- h) L'incompliment d'acords o decisions municipals sobre variacions de detall dels serveis que no impliquin despeses per al contractista.
- i) Les irregularitats inadmissibles en la prestació dels serveis d'acord amb les condicions fixades en el present plec.
- j) L'ocultació o falsejament exprés de la informació.
- k) L'incompliment de les obligacions de l'ús de la llengua catalana.
- l) La reiteració en la comissió de faltes lleus.

Tindran la consideració d'infraccions lleus:

Totes les altres no previstes anteriorment i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en aquest plec de condicions i sempre en perjudici lleu del servei.

Les **sancions** que podrà imposar l'Ajuntament al contractista seran les següents:

- Les infraccions lleus es sancionaran amb la imposició d'una multa de 60 a 300 €.
- Les infraccions greus es sancionaran amb la imposició d'una multa de 300 a 900 €.

La comissió de tres infraccions greus podrà ser sancionada amb la rescissió del contracte, incautació de la fiança i indemnització de danys i perjudicis, en el seu cas.

- Les infraccions molt greus es sancionaran amb la imposició d'una multa de 900 a 1.300 €.

La realització de dues infraccions molt greus podrà ser sancionada amb la rescissió del contracte, incautació de la fiança i indemnització de danys i perjudicis, en el seu cas. Alhora, en el seu cas, el contractista procedirà a la indemnització de danys i perjudicis.

La imposició de sancions requerirà la incoació de l'oportú expedient.

En l'esmentat expedient es donarà audiència al contractista, es practicarà la informació i prova necessària a la justificació dels fets i s'observaran les garanties juridicoadministratives prescrites en la normativa reguladora.

La resolució de l'expedient incumbeix a l'Alcalde.

L'import de les sancions econòmiques podrà ser descomptat del preu a percebre pel contractista o bé podrà carregar-se sobre la fiança constituïda. En aquest darrer cas, el contractista haurà de reposar l'import de la fiança en la seva totalitat, a requeriment de l'Alcaldia i en el termini que aquesta assenyali.

15. TRANSPARÈNCIA I ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

De conformitat amb l'article 4 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i article 3.2 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència i accés a la informació pública i bon govern, l'Ajuntament podrà publicar o posar a disposició de qui la sol·liciti, tota la informació relativa a la present licitació, amb la única excepció de la informació tècnica aportada per les empreses licitadores que quedi coberta pel secret comercial.

L'Ajuntament d'Igualada podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària qualsevol informació relativa a l'objecte del contracte i les circumstàncies de la seva execució quan sigui d'interès pels ciutadans, havent l'empresa facilitar-la en un format apropiat i en el termini màxim de deu dies, tret que del seu volum o complexitat es justifiqués la seva ampliació.

Si l'empresa considera que és aplicable alguna de les limitacions a la publicitat prevista en la normativa sobre la transparència i lliure accés a la informació i/o protecció de dades, podrà al·legar-ho davant l'òrgan competent en matèria de publicitat de la informació. Aquesta obligació subsistirà durant els dos anys posteriors a la finalització de les obligacions principals del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, al llarg de tot el període d'execució del contracte, la informació relativa a la prestació de serveis públics o a l'execució de potestats administratives delegades que l'Ajuntament consideri que ha de ser publicada d'acord amb el que disposa la normativa sobre

transparència i lliure accés a la informació. La publicació a Internet serà realitzada per l'Ajuntament a través del portal de transparència.

Els formats a utilitzar per la publicació i/o comunicació de les dades serà en paper i format PDF (suports físics digitals: CD, DVD, memòria USB), havent-se de coordinar l'adjudicatari amb el servei responsable del Portal de transparència per a determinar i concretar l'estructura de les dades i la implementació i engegada dels mecanismes tècnics que resultin precisos.

L'incompliment de la normativa sobre transparència és sancionat de conformitat amb l'esmentada normativa.