



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE

Identificació de l'expedient

Expedient SCPN2024000001 relatiu a la contractació del servei de manteniment i ús al núvol del programari de gestió de la cita prèvia municipal de l'Ajuntament de Montornès del Vallès (Gestorn).

1. ANTECEDENTS

L'empresa APLICACIONES MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L. (a partir d'ara UBINTIA) va subministrar i instal·lar el programari de gestió de la cita prèvia a la Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i el hardware necessari corresponent en data 01/06/2020, mitjançant decret D20200001001144 de 12/05/2020. L'esmentat expedient de contractació es va tramitar en base a la urgència sobrevinguda de la implementació d'una seu destinada únicament a l'atenció a la ciutadania en un edifici diferent a la casa consistorial, que estava tancada al públic a causa de la pandèmia de la COVID-19.

El 31/05/2024 finalitza el servei de manteniment i ús del sistema de cita prèvia (decret D20230001001470). És necessari seguir utilitzant el sistema de cita prèvia així que, per tal de garantir-lo, cal continuar amb el servei de manteniment corresponent.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I MOTIVACIÓ

L'objecte d'aquest contracte és el servei de manteniment i ús al núvol del programari de gestió de la cita prèvia municipal de l'Ajuntament de Montornès del Vallès (Gestorn).

El gestor de cita prèvia per la Oficina d'Atenció Ciutadana que actualment està implantat a l'Ajuntament de Montornès del Vallès s'anomena Gestorn i és propietat del fabricant APLICACIONES MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L.

L'Ajuntament de Montornès del Vallès actualment està fent servir diversos mòduls del software dins del seu àmbit de responsabilitat. Per tant, el manteniment i ús requerits dins de l'objecte d'aquest contracte, haurà de contemplar la provisió de l'assistència de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de l'aplicació Gestorn, així com l'ús del mateix en mode Software as a Service (al núvol o Cloud).

Concretament els serveis inclosos en aquest contracte de manteniment i ús seran els següents:



**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

- Manteniment normatiu, que consisteix en la modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- Manteniment correctiu, que inclou la resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions. Per tant, l'actuació davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.
- Suport a usuaris, proporcionant suport remot a través de línia de connexió via Internet (sistema de tickets) o mitjançant telèfon.
- Manteniment evolutiu, que consisteix en la inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
Tant el suport a usuaris, manteniment evolutiu i preventiu, es proporcionaran de forma il·limitada.
Manteniment i actualització de la configuració de les integracions implementades.
- Manteniment preventiu, que consisteix en realitzar les tasques necessàries per tal d'assegurar el bon funcionament del programari.
- Disposar de dret d'ús il·limitat i d'actualització del programari sense cost addicional del producte Gestorn que es vagin lliurant, i dels mòduls inclosos en el present plec.

A nivell funcional, els mòduls inclosos en aquest contracte per el seu manteniment i ús són:

- Servei de gestió del temps d'espera (multi-oficina).
- Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal.
- Subscripció al funcionament del mòdul de seguiment del torn des del mòbil de l'usuari.
- Subscripció anual al mòdul avançat d'estadístiques (BI) compatible amb Microsoft Power BI.

Vist els antecedents anteriors, s'ha de procedir a la licitació de la present contractació atès que s'ha de garantir un bon funcionament del programari de la gestió de la cita prèvia. No disposar d'un bon funcionament pot repercutir negativament en la operativa normal de l'Ajuntament, especialment pel que fa a l'atenció ciutadana presencial en diversos serveis que ofereix l'Ajuntament, provocant un impacte negatiu directe en el servei que s'ofereix a la ciutadania.

3. CODI CPV

Codi CPV: 72267100-0 "*Mantenimiento de software de tecnología de la información*".



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

4. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ

Als efectes d'allò establert a l'article 116.4.a) de la LCSP, es justifica a continuació que aquest contracte s'adjudicarà pel procediment negociat sense publicitat, atès el que preveu l'article 131.2 LCSP, per trobar-nos en el supòsit de l'article 168.a) 2n de la LCSP, que estableix que es podrà utilitzar aquest procediment en els contractes de serveis quan només es puguin encomanar a un empresari determinat per protecció de drets exclusius, inclosos els drets de propietat intel·lectual.

Tant el programari (Gestorn), com el hardware de la cita prèvia que fa servir l'Ajuntament de Montornès del Vallès és propietat l'empresa APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L. (UBINTIA), amb NIF B61077020.

Aquest software és propietat del proveïdor i és l'únic que pot oferir els mitjans materials necessaris per a fer-ne el seu manteniment. Es tracta de prestacions específiques i concretes que no pot oferir cap altra empresa.

Per tant, hi ha raons tècniques suficients que fan que no hi hagi alternativa possible i calgui fer un procediment negociat sense publicitat amb l'empresa titular dels drets de propietat intel·lectual per qüestió d'exclusivitat.

Consta a l'expedient certificat d'exclusivitat emès per l'empresa APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L. amb NIF B61077020, com a propietària del sistema de cita prèvia (software i hardware) que en fa ús l'Ajuntament de Montornès del Vallès.

Es planteja una contractació de tres anys (més una possible pròrroga d'un any addicional per previsió de possibles contingències) atès que tècnicament es calcula que la vida útil del sistema serà de 7 anys, preveient que finalitzarà aquesta en data 31/05/2027. Un cop finalitzada la vida útil del sistema es procedirà a una nova licitació del sistema de cita prèvia si, en aquell moment, les condicions ho recomanen.

5. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 3 anys des de la formalització del contracte amb possibilitat de pròrroga de fins un màxim d'1 any addicional. Es preveu que aquest contracte s'iniciï en data 01/06/2024.

6. VALOR ESTIMAT CONTRACTE

S'estima un valor estimat del contracte (VEC) de 6.760,00 euros, IVA exclòs.

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

El valor estimat del contracte inclou l'import del servei de la duració del contracte incloent les possibles pròrrogues. Aquest import es distribueix de la següent forma descrita a la taula:

VEC Import màxim licitació	
2024	1.690,00 €
2025	1.690,00 €
2026	1.690,00 €
2027 (possible pròrroga)	1.690,00 €
Total	6.760,00 €

El pagament de tot l'any es farà a l'inici de l'annualitat corresponent per avançat.

7. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació del contracte serà de 6.134,70 euros, IVA Inclòs (5.070,00 euros IVA exclòs). Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

	2024	2025	2026
Servei de Manteniment i ús Gestorn	1.690,00 €	1.690,00 €	1.690,00 €
%IVA	354,90 €	354,90 €	354,90 €
Total (IVA Inclòs)	2.044,90 €	2.044,90 €	2.044,90 €

No s'admetran revisions de preu.

8. CONSIGNACIÓ DE CRÈDIT

La despesa derivada d'aquesta contractació es farà efectiva amb càrrec a les partides i distribució pressupostàries següents:

Partida pressupostària	2024	2025	2026
Despeses generals noves tecnologies (15-920-22699)	1.690,00 €	1.690,00 €	1.690,00 €
Total (IVA Inclòs)	2.044,90 €	2.044,90 €	2.044,90 €

9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

La puntuació màxima serà de 100 punts. Per a la valoració de les propostes s'atendrà a un únic criteri que serà el preu ofertat, per tant:

- Preu ofertat (fins 100 punts)



**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

De conformitat amb els articles 170.2 i 169.5 de la LCSP, quan únicament es presenti un candidat, la Mesa de Contractació o, en el seu defecte, l'òrgan de contractació, sempre que sigui possible, haurà de negociar amb el licitador la seva oferta inicial i les posteriors que presenti per millorar el seu contingut i per adaptar-les als requisits indicats en els plecs. No es negociaran els requisits mínims de la prestació objecte del contracte, ni tampoc els criteris d'adjudicació.

10. RÈGIM DE PAGAMENT I FACTURACIÓ

L'adjudicatari haurà de presentar la factura de les quotes del manteniment de manera anual a any avançat. Aquest règim de pagament podrà variar sempre que existeixi acord entre ambdues parts. Aquesta factura haurà d'obtenir el vistiplau del tècnic/a corresponent de l'Ajuntament.

Les factures es presentaran de forma electrònica i s'han de presentar en el Registre de l'Ajuntament de Montornès del Vallès, a través de la plataforma e-fact amb el codi DIR-3 de l'Ajuntament: L01081363, incorporant el número d'operació comptable.

11. REVISIÓ DE PREUS

No es preveuen revisions de preus.

12. SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa contractista haurà de prestar directament els serveis objecte de l'expedient de contractació de referència. Per tant, no està permesa la subcontractació en aquest contracte.

13. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

S'estableix com a responsable del contracte el Cap de Sistemes i Noves Tecnologies.

14. DIVISIÓ EN LOTS

D'acord amb l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin, s'haurà de preveure la realització independent de cadascuna de les seves parts mitjançant la divisió en lots.

No obstant això, quan existeixin motius vàlids, podrà no dividir-se en lots



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

l'objecte del contracte, però s'haurà de justificar degudament en l'expedient.

La llei preveu com a motius vàlids a efectes de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte, els següents:

- El fet que la realització independent de les diverses prestacions que comprèn l'objecte del contracte dificulti la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic.
- El risc per la correcta execució del contracte procedeix de la naturalesa de l'objecte del mateix, al implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions, qüestió que podria veure's impossibilitada per la seva divisió i execució per una pluralitat de contractistes diferents.

Ateses les característiques tècniques especificades al present expedient de contractació (al plec prescripcions tècniques particulars), els serveis inclosos en aquest expedient de contractació no seran objecte de divisió en lots, atès que donades les característiques pròpies d'aquesta contractació no resulta viable dividir-la en lots perquè ni les tasques de gestió de l'empresa, ni les de la persona o persones que desenvolupin el servei es poden separar o dividir en lots. Aquesta divisió en lots podria comportar fer l'execució del contracte excessivament difícil o onerosa des del punt de vista tècnic, sent del tot necessari que les dugui a terme una única empresa.

15. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'article 116.4.f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, estableix que quan es faci necessari celebrar un contracte de serveis, prèviament s'haurà de justificar adequadament en l'expedient la insuficiència de mitjans.

La present contractació té per objecte el manteniment d'un programari concret que ha de prestar l'empresa propietària del software. Per tant, l'Ajuntament, tot i disposar de personal tècnic especialista en Informàtica, no pot fer aquest manteniment que únicament pot prestar l'empresa fabricant del programari implantat.

El benefici d'externalitzar la prestació del servei serà poder comptar amb una empresa especialitzada dins d'aquest sector, que permetrà desenvolupar-lo amb les suficients garanties de solvència, de rigor i de qualitat.

Caldrà publicar l'informe d'insuficiència de mitjans en el perfil del contractant, de conformitat amb l'establert a l'article 63.3.a de la LCSP.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

16. RÈGIM GENERAL DE PENALITATS

Fent ús del que disposa l'article 192 de la LCSP, el sistema de penalitats pels supòsits de compliment defectuós o parcial, o bé pel retard en el compliment de les prestacions i en cas d'incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució es regiran pel que disposa aquest plec.

Les penalitats, en tot cas, s'imposaran per l'òrgan de contractació a proposta del responsable del contracte que detallarà en la corresponent proposta d'incompliment del contractista i la seva qualificació. Prèviament a la seva imposició es donarà audiència al contractista.

Les demores, incompliments parcials o compliments defectuosos del contractista es qualificaran en:

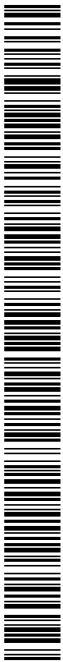
- a) Lleus
- b) Greus
- c) Molt greus

Es qualifiquen com a **lleus** els incompliments, compliments defectuosos o demores en l'execució de les prestacions objecte del contracte que no estiguin qualificades com a greus o molt greus, que comportin una infracció de les condicions contractuals, comportant una deficient execució de les prestacions del contracte. En tot cas tenen la consideració de lleus:

- a) Retard, compliment defectuós o parcial de les funcions especificades al Plec de prescripcions tècniques.
- b) Tractament incorrecte al personal de la corporació municipal.
- c) Manca de col·laboració amb el responsable del contracte per dur a terme les tasques de coordinació i d'execució de la prestació.

Es qualifiquen com a **greus** els incompliments, compliments defectuosos o demores en l'execució de les prestacions objecte del contracte que comportin una infracció de les condicions contractuals generant un perjudici tant als interessos municipals com als destinataris del servei sense que es posi en perill la prestació del servei. En tot cas tenen la consideració de greus:

- a) Retard, compliment defectuós o incompliment reiterats (més de dues vegades) de les funcions especificades al plec de prescripcions tècniques.
- b) Incompliment dels compromisos assumits a l'oferta presentada.
- c) Incompliment de les condicions proposades per l'adjudicatari en l'oferta definitiva un cop finalitzat el procés de negociació.
- d) L'incompliment de les condicions especials d'execució del contracte.
- e) La comissió de dos faltes lleus comportarà una falta greu.
- f) Negativa a cooperar amb la corporació municipal.



**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

Es qualifiquen com a **molt greus** l'incompliment de les prestacions establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, de Prescripcions Tècniques o en l'oferta presentada per l'adjudicatari que posi en perill la prestació del servei generant una lesió dels interessos municipals. En tot cas, tenen la consideració de molt greus:

- a) Incompliment de les funcions especificades al plec de prescripcions tècniques.
- b) Incompliment de les obligacions laborals i de seguretat social, així com de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals, i de la resta de normativa aplicable al contracte.
- c) Incompliment de la clàusula de confidencialitat.
- d) Incompliment de la clàusula ètica.
- e) Incompliment de les condicions especials d'execució del contracte.
- f) La comissió de la segona falta greu comportarà una falta molt greu.
- g) Negativa de col·laboració amb el responsable del contracte per dur a terme tasques de coordinació i d'execució de la prestació.

El contractista accepta mitjançant la presentació de la corresponent proposta que pugui ser penalitzat per cada supòsit d'incompliment, compliment defectuós o demora en el compliment de les prestacions amb les següents quanties:

- a) Lleus, es podran imposar penalitzacions fins un 5% de l'import d'adjudicació del contracte.
- b) Greus, es podran imposar penalitzacions fins un 10% de l'import d'adjudicació del contracte.
- c) Molt greus, es podran imposar penalitzacions de 20% de l'import d'adjudicació del contracte.

Es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, hagin d'abonar-se al contractista, o sobre la garantia. L'Ajuntament de Montornès del Vallès podrà optar indistintament per la resolució del contracte o bé per la imposició de penalitats.

Les penalitzacions son compatibles amb l'exigència del compliment del contracte i amb la indemnització que correspongui pels danys i perjudicis causats.

Document signat electrònicament