

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A LA
IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES I DE CITA PRÈVIA PER INTERNET, EN EL
MARC DEL PROGRAMA DE MODERNITZACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA
(LÍNIA 1 ACTUACIÓ 4) DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA,
FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXT GENERATION EU**

Exp. 19/2024

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 rebuda és per 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 (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, centrant-nos en:

- Atenció i tramitació 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 implementació d'un sistema de gestió de cues i de cita prèvia per Internet. Es tracta de millorar els serveis públics que es presten als ciutadans, afavorint la usabilitat i utilitat, qualitat, accessibilitat, mobilitat dels serveis públics digitals i la modernització dels processos.

Per un costat, es pretén optimitzar la capacitat de treball del personal d'atenció ciutadana i la previsibilitat de la càrrega de treball dels mateixos. De l'altra, es vol fomentar la tramitació electrònica i l'atenció a través de sistemes telemàtics als quals la població està acostumada (videoconferències, whatsapp, telegram, etc...).



Aquests objectius repercuteixen en una relació més àgil amb la ciutadania i un millor nivell d'atenció als mateixos.

Concretament, caldrà subministrar i prestar els serveis necessaris per a la implantació i manteniment (correctiu i evolutiu) d'un sistema de gestió de cues mitjançant dispensador de tiquets, així com del sistema de cita prèvia per Internet pels diferents serveis i centres municipals.

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 a 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 D'aquesta quantitat es destinaran, al llarg del període 2021-2023, 391,4 milions d'euros a les entitats locals.

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 en l'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 Autonòmica 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 de gestió de cues i de cita prèvia per Internet.

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 gestió de cues i de cita prèvia per internet.

6.2 Tasques a desenvolupar i serveis a prestar

Les tasques a desenvolupar en el projecte vénen 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.

6.2.1 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 tant del maquinari com del programari que conformarà tot sistema i oferirà les funcionalitats requerides.
- Desinstal·lació física dels elements que actualment estan realitzant el servei de gestió de cues, en les dependències objectiu del contracte. La desinstal·lació també inclou la retirada d'aquells dispositius que l'ajuntament no vulgui conservar. L'adjudicatari haurà d'atendre a la normativa mediambiental per la seva retirada.
- 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 del sistema de gestió de cues 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.
- Manteniment durant el període de vigència del contracte.

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

Edifici / Centre	Cita Prèvia. Mòdul Internet	Servei	Gestió de cues presencial. Sala d'espera	Llocs Atenció Frontoffice
OAC / Ajuntament	Sí	Recepció / OAC/OAC especialitzada	1 Dispensador 1 Impressora tèrmica (mostrador)	15
Oficina d'Habitatge	Sí	Oficina d'Habitatge	1 Dispensador 1 Impressora tèrmica (mostrador)	2

6.2.2 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.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments o equipament sotmès a la propietat industrial o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per aquests conceptes.

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.

6.2.3 Requeriments funcionals

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

- Llicenciament únic per tota la implantació, amb independència del nombre de cues, usuaris, dependències, agendes, serveis, etc... als que es destini i que gestionin l'atenció a la ciutadania. El llicenciament haurà de permetre la creació de nous tràmits, botons, usuaris i llocs de treball sense cost addicional.
- La solució ha de ser flexible i permetre créixer i decreïxer en dependències, llocs d'atenció, usuaris amb accés a la gestió de les cues d'atenció i serveis, tant per l'atenció presencial com pel servei de cita prèvia.
- Caldrà subministrar una plataforma de gestió de tot el sistema amb mòduls i rols en diferents nivells que permetin administrar, gestionar, prestar i avaluar tots els serveis d'atenció ciutadana presencial a l'igual que la gestió del sistema de cita prèvia. Amb una visió global de tot el servei d'atenció ciutadana o individual de cada dependència, tipus i servei.
- Cal permetre tant la recepció automàtica de ciutadans mitjançant quioscs o dispensadors de tiquets, com el direccionalment cap a les oficines, sales o taules d'atenció presencial. Així com la gestió de l'espera i finalment la crida dels ciutadans directament des dels llocs d'atenció corresponents.
- A les sales d'espera i mitjançant els displays o pantalles professionals, caldrà que es projecti tant els números de torn com continguts multimèdia (notícies, imatges i vídeos) que l'Ajuntament i els seus serveis o departaments vulguin projectar i parametritzar de forma autònoma.
- El sistema ha de permetre fer la valoració del servei per part del ciutadà així com tota la traçabilitat de la atenció si cal integrada amb la gestió del torn i la cita prèvia. Aquesta plataforma haurà de permetre un tractament diferenciat per les "atencions

millorables o negatives”, en aquest cas, el servei afectat rebrà el missatge per tal de donar una solució a la incidència si s’escau. Aquesta valoració per part del ciutadà podrà fer-se des d’una tauleta, expenedor de tiquets o un cop atès des del seu telèfon mòbil (enllaç personalitzat de valoració).

- Que sigui un sistema obert i, per tant, tingui independència de maquinari propietari.
- Entorn web, obert, integrable i multiplataforma.
- S’haurà de subministrar pels llocs d’atenció displays o retolació (digitals o preimprès) que permetin identificar-los.
- El sistema ha de permetre “transferir torns” entre dues oficines d’atenció.
- El sistema ha de permetre el seguiment del torn des del telèfon mòbil del ciutadà a través de la lectura del codi QR imprès al tiquet en paper (cada cita ha de tenir un codi QR diferenciat) i també a través d’una app per a dispositius mòbils específica, per conèixer en tot moment quin es l’últim número cridat i el número de persones que han de ser ateses abans del seu torn. Aquesta funcionalitat ha de permetre fer seguiment de torn fora de les instal·lacions municipals i, per tant, evitant aglomeracions a les oficines d’atenció.
- El sistema ha de permetre tenir oficines de cita prèvia amb gestor de cues (pantalles i expenedors) i d’altres oficines que només disposin de cita prèvia sense que afecti al funcionament global del sistema. La gestió de tot el conjunt haurà d’estar integrada en una única plataforma de gestió així com les estadístiques de totes les oficines.
- La solució haurà de complir, on sigui aplicable, el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l’accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

Caldrà lliurar un portal web que permeti gestionar tots els components que conformaran el sistema de gestió de cues i de cita prèvia, per tal que l’administrador o gestors dels diferents serveis d’atenció al ciutadà, puguin adaptar-los a les necessitats particulars de les oficines d’atenció d’acord al seu perfil. Aquest portal web haurà de permetre:

- Gestionar usuaris i rols de gestió i ús sobre la plataforma (administradors, gestors de servei, usuaris del servei) amb integració per protocol LDAP al Directori Actiu corporatiu de l’ajuntament.
- Gestionar les dependències, sales i punts d’atenció al ciutadà.
- Gestionar les cues, tipus de servei/tràmit, supervisors, horaris obertura i tancament de cues i llocs d’atenció.
- Configurar els serveis: estat, horari d’atenció, temps d’atenció, taules d’atenció, persones assignades, vacances, esmorzars, tipus de servei (presencial, amb citaprèvia,

híbrid), finestra temporal d'acceptació de cites (20 minuts abans, 10 minuts després), etc.

- Gestió de crides als usuaris través de televisions, observant les previsions sobre dades de caràcter personal.
- Gestió de crides telemàtiques: servei d'atenció per videoconferència.
- Activar i desactivar punts d'atenció en temps real.
- Gestió de les pantalles de les diferents sales d'espera i dels continguts a visualitzar a cadascuna d'elles. Pot ser contingut general per totes les pantalles o personalitzar alguna o cadascuna d'elles.
- Visualització d'estadístiques en temps real.
- Informació en línia (serveis web) sobre temps d'espera per servei, número de persones en cua, horaris disponibles per cita prèvia, etc.
- Alarmes: enviament d'avisos a supervisors d'acord amb situacions configurables (avís quan es superen els 30 minuts d'espera, per exemple).
- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia, plenament lligat amb la configuració i components del sistema de gestió de cues.
- Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció al ciutadà. Evolució dels serveis, nombre de tramitacions, temps d'atenció, per tipus de tràmit/servei, per cua, temps d'espera, etc. En el cas de la cita prèvia canal de creació, oficina, servei o tràmit, data i hora, etc....
- Sistema d'explotació amb informes ja creats i pre-configurats, així com quadres de comandament pels diferents gestors. Així mateix, cal que el sistema permeti la remissió per missatge electrònic d'alguns d'aquests informes als gestors dels serveis.
- El sistema ha de permetre generar tiquets des d'un ordinador de sobretaula imprimint directament per una impressora convencional o especial (paper tèrmic).
- El sistema ha de permetre generar justificants d'assistència durant el període d'atenció presencial i també un cop finalitzada la cita. El justificant haurà d'indicar de forma automàtica l'hora d'inici i finalització del període d'atenció presencial i el nom i cognoms de la persona atesa. Aquest justificant s'ha de poder personalitzar amb les dades i el logotip de l'ajuntament.
- El sistema de gestió intern haurà de permetre, registrar manualment (nom, cognom, hora d'entrada i àrea a la que es dirigeixen les persones que accedeixen a un edifici municipal) per tal de tenir un control d'accés que permeti la traçabilitat.

El sistema de cita prèvia, haurà de ser gestionat de forma unificada des d'una única plataforma i caldrà que contempli les següents funcionalitats vers els ciutadans i gestors dels serveis :

- La petició de cita prèvia, podrà sol·licitar autenticació del ciutadà en la qual:



- Si el tercer no està a la base de dades de persones de la corporació, validarà al ciutadà a l'arxiu de persones del sistema de gestió de cues.
 - Cas que no estigui en cap dels sistemes, se li permetrà un registre al sistema de gestió de cues i cita prèvia amb les dades DNI/NIF, Nom, cognoms, adreça, adreça de correu i telèfon mòbil.
- Aplicació en mode “marca blanca” i per tant personalitzable amb la imatge i els colors corporatius.
 - Mòdul web públic independent o integrable al web municipal pel qual els ciutadans podran de forma remota sol·licitar cita prèvia en un determinat centre, tipus de servei i agenda associada.
 - La web de cita prèvia, podrà ser invocada des d'altres aplicacions i webs de forma directa al de centre i tipus de servei de forma prefiltrada (URL amb pas de paràmetres).
 - La web de cita prèvia serà responsiva i adaptativa a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels que s'accedeixi per part dels ciutadans (PC, smartphone, tablet, ..).
 - S'hauran de poder crear serveis amb cita prèvia, però no publicats al web ni a l'APP de forma que es pugui gestionar el servei de cita prèvia per telèfon o mitjançant servei de triatge.
 - El sistema ha de permetre el multicanal identificant el seu origen de tal manera que, la cita prèvia la pugui fer el ciutadà directament per internet a través de la web municipal o bé a través dels diferents telèfons d'atenció al ciutadà inclosa l'empresa contractista que atén aquest telèfon municipal per tal que pugui gestionar-ho per una aplicació web.
 - La web de cita prèvia ha de permetre escollir al ciutadà mitjançant un assistent de tràmits disponibles i/o tràmits mes freqüents. Un cop escollit el tràmit l'assistent mostrarà l'oficina, l'adreça, el plànol i la disponibilitat.
 - El sistema ha de permetre la integració de la cita prèvia amb el servei d'agenda de cites concertades del programari Hestia del Consorci AOC (gestió global de la informació dels serveis socials bàsics) a través de webservice.
 - Al finalitzar el procés de reserva de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del treballador municipal), el sistema emetrà un correu electrònic cap al ciutadà amb confirmació de la cita prèvia, que contindrà com a mínim: identificador de la cita i equivalent en format codi QR, dia, hora, tràmit, centre i adreça. Aquest document de cita també el podrà emetre el sistema de cita prèvia a petició del treballador municipal. El document ha de poder validar-se, mitjançant els codis QR, des dels dispensadors ja sigui imprès o des del codi QR de la pantalla del mòbil del/la ciutadà/na.
 - El dia abans de la cita, el sistema permetrà enviar un recordatori per correu electrònic o mitjançant SMS. El sistema haurà d'integrar-se amb el servei d'enviament SMS massiu que l'Ajuntament tingui contractat via API WS o bé a d'altres serveis

d'enviament de recordatoris mitjançant aplicacions de missatgeria; aquesta integració haurà de ser assumida per l'adjudicatari abans i durant la prestació del servei.

- En cas que l'ajuntament o el propi ciutadà anul·li la cita prèvia, el sistema avisarà al ciutadà per missatge de correu electrònic, SMS o sistemes de missatgeria.
- El sistema haurà de permetre que un servei o tràmit pugui limitar-se per una llista concreta de ciutadans de tal manera que només estigui habilitat a certs DNI/NIE/Passaport per uns tràmits concrets que són recurrents per un tipus de ciutadans identificats.
- El sistema ha de ser multicanal i permetre la identificació de l'origen, ja sigui el propi ciutadà per internet o des d'un servei municipal en concret.

Amb cita prèvia, el sistema permetrà gestionar el procés següent :

- 1) El ciutadà arriba al dispensador/quiosc. Es valida mitjançant un dels sistemes disponibles al dispensador de tiquets.
- 2) El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia i el dispensador retorna un identificador de cua amb l'emissió d'un tiquet amb la informació per dirigir el ciutadà a l'oficina, taula, etc...
- 3) En el cas que el ciutadà disposi de cita prèvia però l'hora planificada s'hagi superat (passat també un marge de temps, que es podrà configurar), caldrà que al dispensador/quiosc li aparegui un avís i no tindrà efecte la cita prèvia i no s'emetrà tiquet. En aquest cas, se li mostraran les opcions d'una atenció sense cita prèvia.
 - Si la cita prèvia correspon a un altre dia en el futur, se l'avisarà d'aquest fet.
- 4) Es notifica al sistema de l'arribada del ciutadà i s'alerta a l'empleat públic del lloc d'atenció de l'arribada del ciutadà o el dirigeix directament a la sala/taula d'atenció.
- 5) El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran a les pantalles TV/Display a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.
- 6) Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal:
 - Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués).
 - Pot emetre, una nova cita prèvia al mateix ciutadà , la qual se li enviarà mitjançant missatge electrònic o en paper de recordatori.
 - En cas necessari, pot emetre justificant de visita.

Sense cita prèvia:

- 1) El ciutadà arriba al dispensador/quiosc. L'autenticació per part del ciutadà és opcional segons el servei.
- 2) El sistema mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar en

l'oficina d'atenció en la que es troba.

- 3) El ciutadà selecciona al dispensador/quiosc el tipus d'atenció a rebre i el quiosc emet un identificador de la cua corresponent.
- 4) El sistema registra un nou usuari a la cua a ser gestionada pel personal municipal.
- 5) El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran a les pantalles TV/Display a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.
- 6) Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal:
 - Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués)
 - Pot emetre, una nova cita prèvia al mateix ciutadà , pel mateix servei o per un altra servei. Aquesta se li enviarà mitjançant missatge electrònic o en paper com recordatori.
 - Pot emetre un possible justificant de visita.

Els dispensadors de tiquets seran components essencials en la recepció dels ciutadans als serveis d'atenció de forma presencial i caldrà que incorporin les següents funcionalitats:

- Validació de visites amb cita prèvia en els casos que sigui necessari. Permetran identificar al ciutadà mitjançant un codi de barres o QR obtingut en el procés de cita prèvia o introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF.
- Presentar els diferents serveis i tràmits disponibles i permetre la selecció al ciutadà de la que desitgi.
- Expedició del tiquet amb identificació de cua indicant clarament el direccionament del ciutadà al lloc d'atenció. El tiquet ha personalitzar-se amb la imatge corporativa.
- El sistema suportarà multi-idioma (mínim en català i castellà). Es valorarà la presència de més idiomes.
- L'expenedor haurà de permetre l'expedició de justificants de visita un cop finalitzada la cita.
- El programa ha de permetre imprimir directament el justificant d'atenció sense obrir cap eina externa.

Caldrà que en les pantalles de les diferents dependències i sales d'espera, mostrin la informació dels últims torns cridats i els llocs d'atenció on es destinen, en temps real.

Quan es realitzi una crida a un nou ciutadà, es publicarà a la pantalla mostrant efectes visuals i alertes sonores que permetin alertar al ciutadà del punt d'atenció al qual s'ha de dirigir.

Les pantalles han de poder complementar la informació anterior, si es considera convenient, combinant la informació amb informació multimèdia municipal (campanyes, notícies, vídeos promocionals, etc...), podent-se automatitzar mitjançant fonts XML/RSS o APIs de portals web o xarxes socials. El sistema s'ha de poder gestionar des de la pròpia oficina de forma autònoma.

Des dels llocs d'atenció presencial als ciutadans, caldrà que es disposi d'accés a una aplicació web que permetrà:

- Que el treballador municipal s'identifiqui i indiqui el codi del lloc d'atenció. S'utilitzarà preferentment el seu identificador d'usuari al directori actiu municipal i tota la informació que registri el treballador municipal serà la principal font per les dades estadístiques dels temps d'atenció per llocs i serveis.
- Realitzar l'avançament de torn (crida al següent ciutadà).
- Codificar, si no ho està, l'atenció.
- Repetir una crida.
- Ocupar una petita part de la pantalla de l'ordinador del treballador públic, podent-se minimitzar.
- Mostrar el número de tiquet cridat així com el temps que portava esperant, el nombre de persones pendents d'atendre, segons la configuració del seu lloc sobre les diferents cues.
- Registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció (absències puntuals o incidències amb el lloc).
- Alertar d'alguna forma de les persones que havien sol·licitat cita prèvia.
- Reenviament de torns a una altra taula o oficina d'atenció.
- Disposar d'una opció per registrar les trucades telefòniques dins del mateix programa i especificar el detall dels tràmits canviant entre atencions presencials i telefòniques.

Les propostes dels licitadors hauran de complir els requeriments funcionals descrits en els punts anteriors atès que es consideren MÍNIMS i OBLIGATORIS.

6.2.4 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 de l'Ajuntament d'Igualada i ha d'acomplir:

- Sistema totalment web, tant de gestió de cues com de cita prèvia.
- El sistema central 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 (Internet Explorer 11+, Mozilla Firefox 85+, Google Chrome 88+, Microsoft Edge 88+, Safari i Opera).
- 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 amplexos 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 siguin allotjats als servidors virtuals corporatius en el CPD municipal. El contractista haurà de seguir les recomanacions dels tècnics del Servei de Sistemes d'Informació.

El sistema disposarà d'una capa d'interoperabilitat (serveis web, APIs, ...) segura que permeti la integració amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament i permetre obtenir en temps real l'estat de les cues, indicadors i temps d'espera,

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 els subministrarà 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).

El contracte compren els següents components:

2 Dispensadors de tiquets (autoservei):

Un de peu + 1 de sobretaula

- Pantalla tàctil de, com a mínim, 10" (16:9).
- El dispensador ha d'incloure la impressora tèrmica per l'emissió dels tiquets amb paper estàndard de mercat de 80x80 mm. que es pugui adquirir en qualsevol proveïdor de material de papereria.
- Aplicació desenvolupada per suportar pantalles tàctils i accessible via web.
- Maquinari suficient per tal que el dispositiu funcioni correctament i de forma àgil durant el contracte i amb posterioritat.
- Cal que permeti accessibilitat en l'ús del quiosc a persones amb mobilitat reduïda.
- Lector de codis QR.
- La instal·lació ha d'incloure tots els cables necessaris per dur a terme les connexions per tal que el dispensador sigui plenament operatiu en totes les seves funcionalitats.
- El dispensador de tiquets i els elements que el conformen necessàriament han d'estar homologats i certificats per la normativa europea (marcat CE).

2 Impressores tèrmiques:

- Impressora tèrmica de sobretaula amb connexió Ethernet.
- Ha de generar el mateix tipus de tiquets que el dispensador (amplada i tipus de paper standard així com el mateix disseny).
- La impressora tèrmica necessàriament ha d'estar homologada i certificada per la normativa europea (certificat CE).

Mòdul de Cita prèvia:

- Gestionar cites prèvies des de la plataforma web de control i gestió de tot el sistema, segons rols assignats sobre les agendes, per part de treballadors municipals.
- Aplicació sobre HTML5 i sobre protocol d'accés segur HTTPS. L'aplicació web serà responsiva i per tant adaptable a qualsevol terminal d'accés; PC, smartphone o tablet.
- Integrable en la web municipal.
- Invocable via URL amb prefiltrat de centres, tipus de servei des d'altres webs per enllaçar directament des d'aplicacions corporatives.

Opcionalment, integrable amb els sistemes de gestió de persones de la corporació

Caldrà que les interfícies dels sistemes i portals que siguin accessibles per la ciutadania, siguin en català i castellà, tot i que es valorarà que sigui traduïble a altres idiomes.

Aquelles que siguin utilitzades en la gestió del back office per part dels treballadors municipals, serà com a mínim en català.

Tota la documentació i guies lliurades a l'Ajuntament d'Igualada, durant l'execució, així com en la transferència, formació i posada en marxa, serà com a mínim en català.

L'adjudicatari ha de disposar de 2 entorns per la implantació del sistema :

- Entorn test: on es desenvoluparà per fer totes les proves i integracions necessàries de la solució, així com identificar errors amb components i integracions, resolució dels mateixos
- Entorn de producció: que serà l'entorn definitiu en que treballa l'usuari i on cal deixar el sistema funcionant i claus en mà.

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o canvis funcionals en el diferent programari.

La formació es realitzarà presencialment en dependències de l'Ajuntament d'Igualada amb els següents rols:



- Administradors i operadors del sistema, que com a mínim serà per a 3 persones.
- Operadors/Gestors de serveis d'Atenció al Ciutadà: sessions per com a mínim 3 persones a les que caldrà lliurar documents i guies en format digital sobre l'accés, configuració dels serveis atenció i ús del sistema i sobre casos d'ús possibles.
- Usuaris: caldrà contemplar 3 sessions per grups d'unes 10 persones. Sessions de curta durada, aproximadament d'una hora per l'accés i ús del sistema per la crida de persones en espera, gestió de cita prèvia, etc.

6.2.5 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 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 traspasar els drets o obligacions derivats del contracte sense autorització de l'Ajuntament d'Igualada.

7.2 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. Per valorar-les es tindrà en compte una pluralitat de criteris en base a la millor relació qualitat-preu, amb la ponderació relativa atribuïda a cadascun. 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:

Criteri de valoració	Tipus de criteri	Puntuació
Criteri subjectiu	Criteris que depenen d'un judici de valor. Demostració pràctica.	Fins a 50 punts
Criteri avaluable de forma automàtica	Oferta econòmica	Fins a 50 punts
PUNTUACIÓ MÀXIMA		Fins a 100 punts

8.1 Criteris que depenen d'un judici de valor (fins a 50 punts)

La demostració continguda en aquest apartat és obligatòria per part del licitador i es realitzarà de forma telemàtica en el dia i hora que es concretarà en la fase del sobre 3.

Demostració pràctica valorant la claredat del sistema presentat i del compliment dels requeriments explicats en la clàusula 6 d'aquest plec. Aquesta demostració pràctica es durà a terme després de l'obertura del sobre 3 i abans del 2, per videoconferència, que serà enregistrada, i servirà per aclarir dubtes i com a part de la valoració del producte. Es valorarà que aquesta presentació sigui ordenada i que permeti obtenir una visió acurada dels diferents components de la solució. També es valorarà la qualitat de la demostració amb exemples reals i que serviran per validar el seu funcionament.	Fins a 10 punts
--	-----------------

Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema de cita prèvia d'acord amb els requeriments funcionals explicats en la clàusula 6 d'aquest plec.	Fins a 10 punts
Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema de gestió de cues d'acord amb els requeriments funcionals explicats en la clàusula 6 d'aquest plec.	Fins a 10 punts
Característiques del servei de suport i manteniment: cobertura i mitjans tècnics aportats i horaris de servei d'acord amb els requeriments explicats en la clàusula 6 d'aquest plec.	Fins a 5 punts
Arquitectura tecnològica: compliment d'estàndards, interoperabilitat, flexibilitat, seguretat, capacitat d'escalabilitat i facilitat d'operació d'acord amb els requeriments tècnics explicats en la clàusula 6 d'aquest plec.	Fins a 5 punts
Equipaments a subministrar. Es valorarà conforme a les característiques que segueixen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitats dels equips. La usabilitat i accessibilitat dels equips, fins a 1 punt. 2. Funcionalitat sobre l'equipament vers les necessitats, fins a 1 punt. 3. Senzillesa de funcionament, fins a 1 punt. 4. Escalabilitat del sistema: Capacitat de creixement i expansió, fins a 1 punt. 5. Facilitat d'administració i configuració dels equips, fins a 1 punt. 	Fins a 5 punts
Proposta de formació i transferència de coneixement d'acord a l'abast de la formació i documentació entregada.	Fins a 2,5 punts
Projecte d'implantació: valoració del planning d'implantació i la seva claredat i detall, la metodologia i l'equip de projecte.	Fins a 2,5 punts

D'acord amb l'article 146.3 de LCSP, la puntuació mínima per continuar en el procés selectiu, pel que fa als criteris i subcriteris que depenen d'un judici de valor, es **d'un mínim de 30 punts**. Per tant, els licitadors que no obtinguin aquest mínim de 30 punts en la valoració total d'aquests criteris seran exclosos del procediment selectiu i, per tant, la mesa de contractació no obrirà el sobre núm. 2 d'aquests licitadors, que conté la proposta valorable de forma automàtica.

8.2 Criteris avaluable de forma automàtica (fins a 50 punts)

L'oferta econòmica, que és obligatòria, s'ha de presentar segons el model que s'estableix en el plec de clàusules administratives.

A l'oferta econòmica més baixa, que no incorri en valors anormals o desproporcionats, se li atorgarà la màxima puntuació.

La puntuació de la resta de les ofertes s'avaluarà de la següent manera:

$$PV = \frac{[1 - (Ov - Om)]}{IL} \times 20$$



On:

Pv =Puntuació de l'oferta a valorar

Ov = Oferta que es valora

Om = Oferta més baixa

IL = Import de licitació

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 15.150,00 euros IVA exclòs (18.331,50 € -IVA 21% inclòs-)**. No podran acceptar-se proposicions econòmiques que superin aquest import.

La despesa s'imputarà a les partides i en els imports que segueixen, del programa 30003.92005 MRR MODERNITZACIÓ I DIGITALITZACIÓ ADMINISTRACIÓ LOCAL del pressupost general de la Corporació per aquest 2024.

	PARTIDA	IMPORT IVA EXCLÒS	IMPORT AMB IVA
Sistema de gestió del torn	64100	8.367,00 €	10.124,07 €
Mòdul de cita prèvia			
Posada en funcionament			
Mòduls opcionals incorporats			
Terminals expenedors i lectors	62600	6.783,00 €	8.207,43 €
Impressores tèrmiques/pantalles i suports			

L'adjudicatari presentarà dues factures, una vegada realitzats els treballs, que correspondran a les partides descrites en el quadre, en el termini màxim de 13 de setembre de 2024, adaptades les quanties als imports de l'oferta guanyadora.

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. REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL LABORAL DE L'EMPRESA CONTRACISTA

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'empresa contractista prestarà el servei des de les seves dependències, havent de personar-se a l'Ajuntament per a les reunions que es convoquin i tantes vegades com es consideri convenient a fi i efecte de no obstaculitzar el bon servei a prestar.

L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrat de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrat de l'equip de treball de les funcions que té encomanades.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

15. 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 desprenguin de l'activitat desenvolupada.
 - Les que originin 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 traspasar 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. Ahora, 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 jurídicoadministratives 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.

16. 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.