



MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

Xavier Reina Virgili, cap del departament de NOVES TECNOLOGIES en relació a la naturalesa de les necessitats que pretenen cobrir-se mitjançant la contractació de la **"Implementació d'una centralita telefònica IP al núvol per a l'Ajuntament de Cambrils i els seus Organismes Autònoms"**, emet el present informe sobre els criteris i condicions de licitació.

1.1 Justificar la necessitat de contractar

La centralita telefònica principal de l'Ajuntament de Cambrils, i que també dona servei als seus Organismes Autònoms de forma directa o indirecta, té una antiguitat superior als 15 anys.

Les noves necessitats municipals i l'evolució de les TIC l'han deixat obsoleta: incidències massa freqüents, dimensions físiques excessives, consum elèctric excessiu, necessitat de centraletes secundàries, interfície d'administració mitjançant programa .exe, no disposa de capacitats de gravació o reconeixement de trucades integrades, limitació per llicència en l'ús de telèfons IP, dificultat en configuracions bàsiques i aprovisionament de noves línies, impossibilitat de disposar de telèfon en teletreball, incompatibilitat amb nous protocols, falta d'estadístiques de trucades, problemes d'atenció ciutadana (incloent Policia Local), ...

Considerant que els últims anys s'ha aconseguit racionalitzar i reduir la despesa de telefonia en un import superior als 12.000 € anuals; aquesta xifra es pretén reinvertir en un millor servei telefònic per millorar l'atenció ciutadana (estadístiques que permetran conèixer els colls de botella p.e.), les condicions laborals del personal propi (possibilitat de telèfon en teletreball) i el funcionament de les operacions municipals.

1.2 Justificar la impossibilitat d'executar el contracte emprant mitjans propis

Les dimensions de l'equip de TIC, el volum de feina actual i les dificultats per implementar una solució d'aquestes característiques, sense una formació i experiència adequades, fan inviable dur-ho a terme amb els recursos actuals.

1.2 Indicar el Codi CPV:

64214200-1 - Serveis de centraletes telefòniques
32552100-8 Aparells telefònics

1.3 Solvència econòmica

Declaració del volum de negocis mitjançant la qual s'acrediti que el volum de negocis anual referit a l'any de major volum dels tres darrers anys hagi estat al menys de 100.000 €.

Justificació

Es considera que el volum de negocis anual mostra la xifra de vendes i el volum de les prestacions dels serveis realitzats i llur resultat comptable, i per tant, la capacitat econòmica de l'empresa com a garantia de l'òptima execució del contracte.

1.4 Solvència tècnica

1.- Tenir en la data de presentació de l'oferta un mínim de cinc clients vigents (cinc instàncies independents en funcionament i al núvol, de centralita telefònica, i connectats a un operador de telecomunicacions) amb un mínim de 400 extensions en actiu cadascuna.



S'acreditarà amb una declaració responsable indicant la raó social dels clients, el número d'extensions i la data prevista de finalització del contracte, que haurà de ser posterior a la data límit de presentació de les ofertes de la present licitació.

Els clients no poden ser del mateix grup empresarial que el licitador.

2.- Disposar de un client que tinguin contractat i operatiu els mòduls de "funcionalitats avançades" contemplats en els punts 7.5 del Plec de Clàusules tècniques (mòdul de reconeixement de text i un sistema de supervivència local. Poden tractar-se de persones diferents (una pel sistema de reconeixement i una diferent pel sistema local).

S'acreditarà amb una declaració responsable indicant la raó social dels clients, descripció breu del funcionament de l'eina i la data prevista de finalització del contracte, que haurà de ser posterior a la data límit de presentació de les ofertes de la present licitació.

Els clients no poden ser del mateix grup empresarial que el licitador.

1.6 Subcontractació: SÍ

És permet la subcontractació, amb els màxims fixats per Llei, però amb la següent excepció per la correcta execució del contracte (art. 215.2.e LCSP):

- En cap cas es permetrà la subcontractació de les tasques de direcció o de gestió de la resolució de problemes derivats de l'execució del contracte o de la gestió amb subcontractistes.

La limitació anterior pretén assegurar la correcta execució del contracte al tractar-se d'un servei estratègic.

1.7 Responsable del contracte: Xavier Reina Virgili, cap del departament de Noves Tecnologies

1.8 Lots

El contracte és podria dividir en dos lots: el programari i tota la gestió física i subministrament o retirada de terminals. No obstant, fer-ho portaria dificultats addicionals d'integració, manteniment i coordinació de les diferents prestacions; ja que aquestes han de treballar perfectament integrades.

Per tant, en el sentit establert per l'art. 99.3.b LCSP, es considera que no és oportú dividir-lo en lots.

1.9 Durada del contracte + possibles pròrrogues

2+1+1. El contracte durarà dos anys, prorrogable anualment dos anys més.

El contracte no superarà els 4 anys en total.



El contracte s'iniciarà amb la posada en marxa de la centraleta (fase 4, posada en producció) i es deixarà constància a l'expedient d'aquest fet.

Entre la signatura del contracte i l'inici de les tasques preparatòries del mateix (fase 1 a 3) no podrà transcórrer més d'un mes.

1.10 Dades econòmiques:

El preu del contracte ha estat calculat a tant alçat i per preus unitaris, tenint en compte els preus obtinguts per aquest Ajuntament en contractes licitats per altres administracions públiques similars, tant en equips com en plataformes de gestió i operació del servei, complementat per preus/hora (segons mercat) de tècnics especialistes en realitzar les integracions sol·licitades al plec de prescripcions tècniques.

Es consideren els següents costos directes i indirectes:

Costos directes	
Subministre	14.120,00 €
Serveis implantació	23.085,00 €
Serveis desinstal.	6.650,00 €
Manteniment (ext)	32.165,10 €
Indirectes	
Altres	3.257,90 €
Total	
Total	79.278,00 €
IVA	16.648,38 €
Total	95.926,38 €

Valor estimat del contracte: EUR, als efectes d'allò que disposa l'article 101 LCSP, que es desglossa de la manera següent:

VEC	
Import licitació	79.278,00 €
Pròrrogues	36.936,00 €
Modificats (20%)	23.242,80 €
Total (sIVA)	139.456,80 €

Pressupost base de licitació: EUR (IVA inclòs), calculat segons els criteris establerts a l'art. 100 LCSP, i que es desglossa en la següent taula:

Import de licitació



Subministraments	14.120,00 €
Serveis posada marxa	24.300,00 €
Manteniment	33.858,00 €
Retirada	7.000,00 €
Subtotal	79.278,00 €
IVA (21%)	16.648,38 €
Total (amb IVA)	95.926,38 €

1.11 Aplicació pressupostària

Any	Mesos	Aplicació	Concepte	Import (amb IVA)
2024	2	44 92002 2279901 NNTT. PROGRAMARI	Servei de posada en marxa	29.403,00 €
2024	-	44 92004 62601 TELECOMUNIC. INV. TELEFONIA	Subministrament	10.500,00 €
2025	-	44 92004 62601 TELECOMUNIC. INV. TELEFONIA	Subministrament	6.585,20 €
2025	12	44 92002 2279901 NNTT. PROGRAMARI	Manteniment (extensions telefòniques)	22.346,28 €
2025	-	44 92002 2279900 NNTT. SERVEIS PROFESSIONALS. CPS	Servei de retirada de material	8.470,00 €
2026	10	44 92002 2279901 NNTT. PROGRAMARI	Manteniment (extensions telefòniques)	18.621,90 €
-	24	TOTAL		95.926,38 €

L'execució del contracte en exercicis posteriors a l'actual quedarà supeditada, en tot cas, a l'existència del crèdit necessari i suficient en el respectiu exercici.

1.12 Modificats de contracte

Es preveuen les següents modificacions del contracte:

1. Afegir o reduir el número d'extensions disponibles amb la centraleta.
2. Adquirir serveis de personalització (administració de sistemes, configuració d'informes, integracions, consultoria).
3. Adquirir telèfons o altres complements telefònics del catàleg oficial del fabricant dels telèfons que ha ofert l'adjudicatari.
4. Adquirir els mòduls contemplats en la clàusula 7.5 del PCT.
5. Adquirir altres mòduls, propis d'una centraleta telefònica.



L'augment d'extensions, a l'alça o a la baixa, es realitzarà dividint el preu de manteniment pel número d'extensions, o més econòmic en qualsevol cas. No es baixarà de les 500 extensions.

Els serveis de personalització s'implementaran mitjançant el preu/hora ofert per l'adjudicatari. Es diferenciarien el preu hora d'administrador de l'eina o integrador del tècnic instal·lador presencial.

Pel segon s'establirà una jornada mínima de 6 hores i els desplaçaments no es facturaran. L'adjudicatari podrà reduir aquest mínim.

Per l'adquisició de telèfons físics es realitzarà mitjançant els preus oferts en la seva oferta o amb un descompte sobre el preu oficial del fabricant. Si aquest no està disponible, el modificat només es podrà realitzar en el primer cas.

L'adquisició dels mòduls addicionals, si s'ofereixen, es realitzarà amb els costos de manteniment o adquisició indicats en la seva oferta.

L'import de la modificació no podrà superar el màxim del 20%, d'acord a l'establert en l'article 204 de la Llei de Contractes.

1.13 Forma de pagament.

L'adjudicatari facturarà els treballs de posada en marxa del sistema i subministrament dels telèfons un cop finalitzi correctament la "fase 4 – posada en producció" d'implementació contemplada al PCT¹. Emetrà dos factures: una pel material i l'altre pels serveis.

L'adjudicatari facturarà els treballs de retirada de l'equipament un cop finalitzin aquests.

Pel que fa el manteniment, l'adjudicatari facturarà la part proporcional cada mes, segons normativa vigent, al punt de recepció de factures de l'ajuntament de Cambrils.

De forma anual es regularitzarà la facturació per descomptar aquelles tasques que no s'han realitzat segons l'oferta del contractista.

En cas d'incompliment de terminis, ja sigui de la implementació de components (incloent modificats de contractes) o resolució d'incidències greus o molt greus, no es podrà facturar tant pel manteniment com de implementació fins que aquestes es resolguin. Aquesta acció es durà de forma automàtica sense necessitat que intervingui l'òrgan de contractació.

Aquesta congelació no suposa una pèrdua dels drets del contractista, que seguirà tenint el dret a cobrar els subministraments i serveis prestats un cop s'hagi resolt la situació, o quan l'òrgan competent procedeixi a establir la sanció o resolució del contracte si s'escau.

1.14 Penalitats i motius de resolució del contracte

¹ Plec de clàusules tècniques



S'imposaran les següents penalitats al contractista per l'incompliment:

Tipus falta	Penalitat
Lleu	150 €
Greu	350 €
Molt greu	800 €

Les penalitats s'aplicaran a la part corresponent sobre la que hi ha la incidència (implementació, manteniment, retirada del material o modificats).

Les penalitats es podran aplicar contra la factura o la garantia del contracte.

Resolució del contracte

S'estableixen diverses fases en el projecte, amb una execució consecutiva.

Fase preparatòria

En cas que hi hagi una falta molt greu en la posada en marxa de la solució que comportin un endarreriment injustificat del contracte imputable al contractista, l'ajuntament podrà optar a la resolució del contracte, aplicant les oportunes penalitzacions.

No s'abonaran aquells treballs que no hagin suposat un benefici directe per a l'administració.

Fase 1: desplegament de terminals

En cas que hi hagi una falta molt greu en aquesta fase i quan sigui imputable al contractista es podrà resoldre el contracte.

L'administració podrà optar a quedar-se el material. En aquest cas l'adjudicatari tindrà dret al seu abonament, juntament amb les tasques d'instal·lació i desplegament.

Es podrà confiscar el 40 % de la garantia per fer front a les tasques derivades de la gestió dels telèfons.

Fase 2 i 3 i última: formació i posada en producció

S'estarà al dispost als SLA.

Manteniment

S'estarà al dispost als SLA. En cas d'una falta molt greu al llarg del contracte, es podrà optar a resoldre'l.

En aquest cas l'adjudicatari tindrà dret a l'abonament dels treballs de manteniment efectivament realitzats, menys les penalitzacions que s'apliquin. Continuarà prestant els serveis fins a que es determini un nou adjudicatari, o venci el contracte.

1.15 Criteris de valoració

100 punts màxim.



Criteris de valoració no automàtics o amb judici de valor [fins a 49 punts]:

1. Infraestructura i seguretat del sistema [fins a 5 punts]
2. Funcionalitats addicionals de la centraleta [fins 10 punts]
3. Funcionalitats avançades de reconeixement de text descrites i supervivència local descrites en el 7.5 del PCT [fins 5 punts]
4. Integració amb Microsoft 365 [fins 9 punts] (no inclou els aspectes obligatoris).
5. Característiques dels models de telèfons físics: normal [fins 5 punts], avançat [fins 4 punts] i sense fils [fins 1 punt]
6. Models de telèfons *softphone* i *softphone* centraleta [5 punts]
7. Pla de formació [fins 5 punts]
8. Pla de suport i millores respecte l'obligatori [fins 5 punts]

Justificació

Es pretén aconseguir la millor qualitat preu possible.

Criteris de valoració automàtics [fins a 51 punts]:

1. Preu [fins a 36 punts]
 - Es valorarà amb la màxima puntuació a l'oferta econòmica que proposi dur a terme el contracte amb el preu més baix.
 - La resta d'ofertes es puntuaran mitjançant la fórmula matemàtica, indicada al final de l'apartat, amb la finalitat de distribuir els punts de manera proporcional.
 - Els preus es desglossaran tal com s'indica tot seguit (tots els imports sense IVA):

Concepte	Import adjudicació	Màxim
Subministrament de telèfons 133 - "normals" 11 - avançats 5 - mòduls d'extensió avançats 8 - sense fils 1 - adaptador ràdio IP - RJ11 25 - Adaptador Plantronics		14.120,00 €
Serveis d'implantació		24.300,00 €
Serveis de retirada de material		7.000,00 €
Manteniment centraleta que inclou: - 22 mesos de manteniment - 500 extensions + softphone "normal"		33.858,00 €
- 3 llicències softphone "avançat"		
TOTAL		95.926,38 €



Opcionalment els licitadors podran aportar desglossament dels preus anteriors.

2. Si el programari es pot integrar amb *direct Routing* de Microsoft Teams [4 punts]
 - Únicament es valora el fet que el programari suporti, de sèrie, aquesta funcionalitat.
 - Si s'implementa, es farà mitjançant modificats de contracte.
3. Ampliació de garantia dels terminals físics [fins a 3 punts]
 - 24 mesos en total – 1 punt
 - 36 mesos en total – 2 punts
 - 48 mesos en total – 3 punts
4. Disposar de certificacions de seguretat [fins a 8 punts]:
 - Del programari de la centraleta – disposar del nivell mig de l'ENS o superior [3 punts]
 - De la infraestructura de servidors – disposar del nivell alt de l'ENS [fins a 3 punts]
 - Dels sistemes de ciberseguretat – disposar del nivell alt de l'ENS [fins a 2 punts]
 - S'haurà d'aportar certificat o aquest estar disponible a [Gobernanza de la Ciberseguridad Nacional \(cni.es\)](https://governanza.cni.es).

Totes les opcions marcades seran requisits a mantenir durant el llarg del contracte i necessaris per superar la primera fase.

Formula matemàtica

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació

Justificació de la fórmula i del criteri:

Es considera que l'oferta econòmica més baixa respon a la gestió eficient dels recursos públics com a principi essencial de l'actuació de l'administració pública. S'aplica un valor de ponderació vinculat al pes del criteri preu en relació a la valoració total, seguint les recomanacions de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, emesa per la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

Aquest valor de ponderació s'obté agregant al valor de ponderació ordinari 1, el pes específic del criteri preu, que correspondria a $VP = 1, X$ (on 'X' és el pes, en %, del corresponent criteri sobre el total).



Justificació

Es pretén aconseguir la millor qualitat preu possible.

1.16 Model de proposta tècnica

Pel que fa els continguts del segon sobre, criteris subjectius o no avaluables automàticament, la memòria tindrà la següent estructura.

S'estableix un màxim de fulls per apartat i cada full s'entendrà a dues pàgines com a màxim. No es valorarà la documentació que excedeixi del màxim.

5. Infraestructura i seguretat del sistema [fins a 3 fulls]
6. Funcionalitats addicionals de la centraleta [fins 6 fulls]
7. Funcionalitats avançades de reconeixement de text descrites i supervivència local descrites en el 7.5 del PCT [fins 3 fulls]
8. Integració amb Microsoft 365 [fins 2 fulls]
 - Caldrà descriure que les persones usuàries podran accedir al *softphone* mitjançant Microsoft 365 i amb el seu 2FA. Aquesta part és obligatòria i no es valorarà.
 - Descriure les altres integracions possibles (contactes, estat, ...).
9. Característiques dels models de telèfons físics: normal, avançat, sense fils i adaptador Plantronics [fins 4 fulls per cada model i dos extra pel teclat del telèfon avançat, es pot fer referència a la web del fabricant]
10. Models de telèfons *softphone* i *softphone* centraleta [fins 6 pàgines]
11. Pla de formació [fins 2 pàgines]
12. Pla de suport [fins 2 pàgines]

1.17 Altre documentació a aportar

Preu / hora dels diferents perfils de tècnics (o bosses d'hores) que es puguin contractar com a modificats de contracte.

Desglossament econòmic dels terminals, servei de manteniment (extensions,).

Catàlegs o preus de complements que es considerin interessants i es puguin contractar, sempre relacionats amb l'objecte del contracte.

La presentació de la documentació és opcional, no es valora o suposa motiu d'exclusió. Si no s'aporta serà més complexa una possible modificació del contracte.

1.18 Condicions especials d'execució



Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe: l'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

L'incompliment d'aquesta clàusula dona lloc a l'aplicació d'una penalitat consistent en el 1% del preu anual de licitació per cada dia d'endarreriment en la presentació de la documentació, a partir del desè dia del seu requeriment. Aquesta penalitat s'aplicarà d'acord amb l'establert a l'article 192 de la LCSP.

1.19 Condicions essencials del contracte

- L'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei fixats al plec tècnic. El seu incompliment pot suposar les penalitzacions que s'hi especifiquen i, el seu incompliment reiterat, podrà implicar que no s'assoleixen els objectius del contracte i, per tant, que es procedeixi a la seva resolució.
- Les especificades en l'apartat "Resolució de contracte".
- No adscriure els recursos necessaris al contracte.
- Caldrà col·laborar en la migració a un nou adjudicatari. La no col·laboració podrà suposar la confiscació de la garantia definitiva dipositada.

1.20 Protecció de dades:

Accés a dades de caràcter personal:	
Jurisdicció:	En matèria de protecció de dades de caràcter personal, l'adjudicatari estarà sotmès a la legislació espanyola
El contractista té accés a dades personals:	Sí.
Actua com encarregat del tractament	Sí
Finalitat:	L'aplicació gestionarà les següents dades de caràcter personal: • Trucades de veu que poden contenir dades personals. • Dades professionals o personals de treballadors/es públiques i ciutadania. • Dades professionals o personals de tercers. • Gravacions de trucades. • Geubicació de personal municipal. Inclou dades especialment protegides, per la naturalesa de les competències municipals, i l'emmagatzemament de gravacions de veu. La finalitat és el funcionament de l'aplicació. No es permet la seva exportació fora del sistema sense autorització prèvia, per escrit per l'òrgan competent.
Es cedeixen dades personals	No
Finalitat	Cap
Es permet cedir dades a tercers	No



Accés a dades de caràcter personal:	
Finalitat	Cap
Es permet ubicar infraestructura informàtica, que contingui dades personals, fora del territori espanyol	Sí, però limitat a territori de la UE. No es permeten transferències internacionals fora de la UE.
Es permet subcontractar infraestructura TIC	Sí, però amb les limitacions indicades en l'apartat anterior.
Subcontractació	Els serveis subcontractats, en cap cas, poden tenir accés a dades personals sense l'autorització, per escrit de l'òrgan competent. Amb caràcter previ, haurà d'identificar l'empresa subcontractada i els treballadors que tinguin accés a dades personals. Els subcontractats estaran obligats, en matèria de protecció de dades, a l'establert en el plec, especialment pel que fa a la jurisdicció.

Cambrils,

