

**INFORME PREVI JUSTIFICATIU PER LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE L'APLICACIÓ DE VIDEOATENCIÓ PER A LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA. MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE TRAMITACIÓ SIMPLIFICADA****1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT:**

L'Ajuntament de Lleida, té com a imperatiu adaptar-se a les creixents demandes de la ciutadania en quant accessibilitat i eficiència a la prestació de serveis de tramitació. Davant d'aquest repte, la implementació d'una aplicació de vídeoatenció emergeix com una solució estratègica i necessària. Aquesta aplicació no només facilitarà la comunicació directa entre les persones que treballen a l'Ajuntament i la ciutadania, si no que millorarà l'accessibilitat, la transparència i la eficiència de la tramitació.

Aquesta alternativa a les visites presencials, permetrà que l'Ajuntament de Lleida arribi a quantitat més gran de persones, apropant l'administració a les persones amb limitacions geogràfiques o de mobilitat. Fent una administració més inclusiva i igualitària.

A més a més, la implantació d'aquesta aplicació permetrà una comunicació més clara i directa entre les persones agents d'atenció i la ciutadania i agilitzarà la resolució de consultes i tràmits. Això, no només reduirà els temps d'espera i els costos associats amb les visites presencials, sinó que també millorarà significativament la experiència de la persona, incrementant el seu grau de satisfacció en la tramitació de procediments amb l'Ajuntament de Lleida.

D'altra banda, l'aplicació de vídeoatenció contribuirà a la transparència i la rendició de comptes al registrar digitalment totes les interaccions entre les persones agents d'atenció i la ciutadania. Per tant, facilitarà la supervisió i revisió dels processos administratius, garantint que els tràmits de l'Ajuntament siguin transparents i estiguin en línia amb els principis de BON GOVERN.

L'adquisició d'una aplicació de vídeoatenció representa una inversió estratègica per l'Ajuntament de Lleida, ja que no només millorarà la qualitat i la eficiència dels serveis, sinó que també enfortirà la relació amb les persones i promourà una major transparència i rendició de comptes en la gestió pública.

1.1. JUSTIFICACIÓ DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS

El subministrament d'aquesta licitació és una aplicació per portar a terme les vídeoatencions a les oficines d'atenció de l'Ajuntament i el seu manteniment posterior. La plataforma disposa d'una arquitectura complexa que requereix ser desenvolupada pel mateix proveïdor i per tant, no es pot dividir en diferents lots.

D'altra banda la plataforma i el seu manteniment estan intrínsecament lligats, ja que és necessari que l'adjudicatari del sistema sigui també el responsable del seu manteniment per assegurar una gestió eficient i un suport tècnic adequat. La separació en lots podria generar conflicte de responsabilitat i manca de coordinació, afectant negativament la qualitat i continuïtat del servei. Amés a més, al tractar-se d'una plataforma que conté comunicació sensible, és fonamental garantir que tot el cicle de vida del sistema estigui sota la responsabilitat d'un únic proveïdor.





Ajuntament de Lleida

D'aquesta forma, s'assegura un major compromís amb la qualitat del servei i l'aplicació de mesures de seguretat homogènies i adequades al llarg del temps.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte del contracte és l'adquisició i la implantació d'una aplicació de vídeoatenció per a les oficines d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Lleida, amb el propòsit de millorar la accessibilitat, eficiència i transparència en la prestació de serveis de tramitació. Inclou l'adquisició de llicències necessàries segons model SAAS (Software as a Service, incloent en aquest cas el hosting corresponent), la configuració del programari així com la formació als diferents perfils d'usuari de l'aplicació i el servei de suport i manteniment de la solució durant el període posterior a la seva posada en funcionament. Que inclourà una bossa d'hores personalitzada anual de 20 hores/any amb l'objectiu de possibilitar la creació de serveis a mida o l'assistència exclusiva pel desenvolupament de funcionalitats o noves integracions de la plataforma de vídeoatenció per l'Ajuntament de Lleida. Aquesta bossa d'hores serà independent de les hores que s'imputen per motius de averia, manteniment o mal funcionament de l'arquitectura de la plataforma de vídeoatenció.

A més, el manteniment inclourà l'assistència tècnica, evolució de la plataforma i suport per proporcionar i assegurar un funcionament operatiu de la PLATAFORMA DE VIDEOATENCIÓ CIUTADANA.

L'aplicació haurà de:

- Permetre la comunicació directa entre les persones d'atenció i la ciutadania. Mitjançant videoconferències, facilitar la gestió de la tramitació, registrar digitalment les interaccions per garantir la transparència.
- Estar integrada amb el sistema de gestió de cites utilitzat per l'Ajuntament de Lleida, així com amb el sistema LDAP.
- Garantir la confidencialitat i la seguretat de la informació, complir amb els estàndards d'accessibilitat per a persones amb discapacitat.

L'aplicació subministrada per l'empresa licitadora ha de complir tot el que estableix el plec de condicions tècniques particulars que regeix aquesta contractació.

2.1 CPV del contracte

L'objecte del contracte s'identifica amb el codi següent:

Codi CPV	Descripció
48222000-0	Paquets de programes de servidor web
48515000-1	Paquets de programes de videoconferència

3. DATA D'INICI PREVISTA DEL CONTRACTE:

La data prevista d'inici del contracte serà l'1 de novembre de 2024.



Ajuntament de Lleida

4. DURADA DEL CONTRACTE:

El contracte tindrà una durada de dos (2) anys amb el següent desglossament:

- 2 mesos per la posada en marxa de l'aplicació (Fase implantació)
- 1 any i 10 mesos anys des de la data de lliurament definitiva de l'aplicació (màxim 2 mesos):
 - Els primers 10 mesos seran destinats al manteniment i solució de possibles incidències tècniques i adaptacions.
 - La resta de 12 mesos (que correspon segon any) manteniment de l'aplicació evolutiu, correctiu i funcional.

Aquest contracte preveu una pròrroga d'1 any, únicament pel que fa al manteniment de l'aplicació evolutiu, correctiu i funcional.

5. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ:

a) La despesa màxima autoritzada per aquest serveis és la següent:

IMPORT SENSE IVA	IVA (21 %)	IMPORT IVA INCLÒS
58.000,00 €	12.180,00 €	70.180,00 €

b) Desglossament del pressupost per anys pressupostaris:

	Concepte	Import base (sense IVA)	IVA 21%	Import total (amb IVA)
De 01/11/24 al 31/12/24	Configuració, formació, suport, adaptació, desenvolupament de connectors.	9.900,00 €	2.079,00 €	11.979,00 €
Total any 2024		9.900,00 €	2.079,00 €	11.979,00 €
De 01/01/2025 al 31/10/2025	Configuració, formació, suport, adaptació, desenvolupament de connectors.	23.100,00 €	4.851,00 €	27.951,00 €
De 01/11/2025 al 31/12/2025	Suport i manteniment correctiu, evolutiu i funcional.	4.166,67 €	875,00 €	5.041,67 €
Total any 2025		27.266,67 €	5.726,00 €	32.992,67 €
De 01/01/26 al 31/10/26	Suport i manteniment correctiu, evolutiu i funcional.	20.833,33 €	4.375,00 €	25.208,33 €



Ajuntament de Lleida

Total any 2026	20.833,33 €	4.375,00 €	25.208,33 €
TOTAL	58.000,00 €	12.180,00 €	70.180,00 €

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El valor estimat del contracte, als efectes del que disposa l'article 101 i concordants de la Llei 9/2017 de Contractes del sector Públic, és de **83.000,00 €** (IVA exclòs), desglossat:

- Pressupost de licitació = **58.000,00 €**
- Pròrroga: es preveu una pròrroga d'1 any. L'import màxim anual de la pròrroga serà de = **25.000,00 €** en concepte de manteniment de l'aplicació amb les possibles actualitzacions o millores i manteniment.
- No es preveu modificació.
- Total valor estimat del contracte (VEC) = **83.000,00 €**

NÚMERO LOT	PRESSUPOST LICITACIÓ	PRÒRROGA 1 any	MODIFICACIÓ	TOTAL VALOR ESTIMAT
1	58.000,00 €	25.000,00 €	-	83.000,00 €

7. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL:

Solvència economia i financera

- Declaració sobre el volum global de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que se disposi de les referències de dit volum de negocis. Aquesta declaració s'ha de justificar amb els documents comptables que l'acrediten.

El volum de negoci anual que cal acreditar ha de ser com a mínim del 80% del pressupost anual de licitació (sense IVA) .

Per tant, l'import mínim a acreditar ha de ser de **23.200,00 €**.

Solvència tècnica i professional:

- El licitador haurà d'acreditar l'execució satisfactòria d'un mínim de 3 contractes de subministrament d'aplicacions de vídeoatenció per a les oficines d'atenció ciutadana, durant els tres anys anteriors i amb un import d'adjudicació per a cadascun d'ells igual o superior al 25% del pressupost total de licitació (Iva exclòs) del present contracte. Per tant, l'import mínim de cada contracte de subministrament ha de ser de **14.500,00 €** (Iva exclòs) i amb un objecte semblant del present contracte.
La relació haurà d'incloure l'import, dates i destinatari públic o privat de cadascun dels contractes.

Els subministraments realitzats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, quan el destinatari



Ajuntament de Lleida

sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

Així mateix, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de la següent certificació en vigència:

Caldrà aportar certificació de conformitat vigent amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de categoria com a mínim mitja, en relació a l'objecte del contracte o en relació al punt següent: o Els sistemes d'informació CLOUD de la plataforma de vídeoatenció.

8. MODEL DE PRESENTACIÓ D'OFERTES ECONÒMIQUES:

• Imports: Base, IVA, Total

El model de presentació d'ofertes es basarà en els imports (base, IVA, total) i es presentarà segons el model següent:

a) Import de l'aplicació i de la posada en funcionament:

Import màxim (IVA no inclòs)	BASE	IVA	TOTAL
33.000,00 €			

b) Import anual de manteniment:

Import màxim (IVA no inclòs)	BASE	IVA	TOTAL
25.000,00 €			

9. PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA:

Aquesta contractació serà a càrrec de la següent partida pressupostària: **02-4910-22799** "Altres treballs realitzats per altres empreses i professionals"

10. CRITERIS DE VALORACIÓ.

Els criteris que s'empraran per valorar les ofertes rebudes seran els següents:

A. Criteris avaluables automàticament: 75 PUNTS



Ajuntament de Lleida

10.1. Oferta econòmica:	Fins a 35 punts
<p>1. Oferta econòmica pel que fa a <u>l'aplicació i posada en funcionament</u> de la mateixa. Import màxim 33.000,00 € (IVA exclòs)</p> <p>Es valorarà segons la següent fórmula:</p> $VO = (OM \times PMO) OF$ <p>VO = Valoració de l'oferta OM = Menor oferta vàlidament emesa PMO= Puntuació màxima a obtenir OF = Oferta presentada per l'empresa</p>	Màxim 25 punts
<p>2. Oferta econòmica pel que fa al <u>preu anual de manteniment</u>. Import màxim anual 25.000,00 € (IVA exclòs).</p> <p>Es valorarà segons la següent fórmula:</p> $VO = (OM \times PMO) OF$ <p>VO = Valoració de l'oferta OM = Menor oferta vàlidament emesa PMO= Puntuació màxima a obtenir OF = Oferta presentada per l'empresa</p>	Màxim 10 punts
10.2. Altres criteris:	Fins a 40 punts
<p>1. Incrementar la bossa d'hores per poder desenvolupar millores (manteniment evolutiu o funcional) per sobre del mínim establert (20 hores).</p>	Fins a 10 punts
<p>S'atorgarà 2 punts per cada 10 hores amb un total de 10 punts.</p> <p>Caldrà aportar una declaració responsable amb indicació de les hores ofertades de bossa d'hores (a més de les 20 hores mínimes exigides). També caldrà que es quantifiquin econòmicament les hores ofertades.</p> <p>Aquestes hores s'activaran en la seva totalitat a partir del segon any de vigència del contracte (coincidint amb el període de manteniment), i per tant, en cas de pròrroga pel servei de manteniment les hores ofertades s'oferiran proporcionals al període prorrogat.</p>	
2. Integració amb el registre general de l'Ajuntament de Lleida.	Màxim 3 punts
<p>S'atorgarà 3 punts en cas de declarar que es realitzarà la integració amb el registre general.</p> <p>Caldrà aportar una declaració responsable amb indicació de la realització de la integració amb el registre general.</p>	
3. Integració amb la passarel·la de pagament de l'Ajuntament de Lleida.	Màxim 1 punt



Ajuntament de Lleida

<p>S'atorgarà 1 punt en cas de declarar que es realitzarà la integració amb la passarel·la de pagament.</p> <p>Caldrà aportar una declaració responsable amb indicació de la realització de la integració amb la passarel·la de pagament.</p>	
<p>4. Realització d'un mòdul d'enquestes de satisfacció per valorar la vídeoatenció.</p>	<p>Màxim 2 punts</p>
<p>S'atorgarà 2 punts en cas de declarar que es realitzarà el mòdul d'enquestes de satisfacció per valorar la vídeoatenció.</p> <p>Caldrà aportar una declaració responsable amb indicació de la realització del mòdul d'enquestes de satisfacció per valorar la vídeoatenció.</p>	
<p>5. Incrementar el número d'usuaris concurrents per sobre del mínim establert en el PPT, apartat 4 (3 usuaris).</p>	<p>Fins a 5 punts</p>
<p>S'atorgarà 1 punt per cada usuari amb un total de 5 punts.</p> <p>Caldrà aportar una declaració responsable amb indicació del número d'usuaris concurrents a incrementar.</p>	
<p>6. Experiència prèvia en implantacions similars.</p>	<p>Fins a 6 punts</p>
<p>S'atorgarà 0,25 punts per cada mes d'experiència del personal adscrit a aquest contracte en implantacions similars, i si s'aporten els documents que ho certifiquin, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt. Fins a 6 punts.</p> <p>Caldrà aportar el Currículum Vitae, certificat de la vida laboral i declaració responsable de l'empresa amb indicació de les tasques que realitza per tal de valorar aquest apartat.</p> <p>No es podrà aportar aquí els contractes que s'hagin presentat per acreditar la solvència tècnica i professional del punt 7.</p>	
<p>7. Formació en tecnologia de vídeoatenció.</p>	<p>Fins a 5 punts</p>
<p>Es valorarà la formació oficial o homologada a l'àmbit del desenvolupament d'aplicacions amb tecnologia de vídeoatenció dels tècnics adscrits al contracte, per cada persona i per cada formació acreditada documentalment (formació amb aprofitament), d'acord amb el següent barem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menys de 20 hores, s'atorgarà 0,1 punts. ▪ Entre 20 i 50 hores, s'atorgarà 0,3 punts. ▪ Més de 50 hores, s'atorgarà 0,5 punts. <p>Fins a un màxim de 5 punts.</p> <p>S'haurà d'aportar el/s certificat/s acreditatius de la formació, en cas contrari, no s'atorgarà cap punt.</p>	



La limitació dels 5 punts són en total entre tots els tècnics que es proposi adscriure, en cap cas és una limitació de punts per persona.	
8. Pla d'implantació i calendari amb cadascuna de les fites i les tasques realitzades.	Fins a 3 punts
<p>Es valorarà amb 1 punt per cada setmana de reducció en el termini de la implantació del projecte (el període màxim establert és de 2 mesos, segons el PPT en el seu punt 2.). Fins a un màxim de 3 punts.</p> <p>Caldrà aportar un cronograma de la Fase de la implantació del projecte.</p>	
9. Pla de formació dels administradors i usuaris finals.	Fins a 5 punts
<p>Es valorarà amb un punt per cada hora de formació presencial als diferents perfils (administradors / usuaris finals) fins un màxim de 5 punts. Els punts s'atorgaran a partir de les hores de formació que excedeixin de les 15 hores obligatòries indicades a l'apartat 12 "Formació" del PPT.</p> <p>Caldrà aportar un pla de formació de la solució adreçat a les persones administradores i usuàries finals adaptat a les necessitats tecnològiques d'acord a la maduresa digital de cada perfil.</p>	
75	

B. Criteris no avaluable de manera automàtica..... 25 PUNTS

Proposta tècnica d'execució del contracte, fins a **25 punts** amb els següents criteris:

Concepte	Criteri	Punts màxims a assignar
1. Solució tecnològica.	Es valorarà la descripció de l'arquitectura de la solució, descripció del sistema de seguretat, eines de desenvolupament, funcionalitats de l'aplicació que corresponen a cadascú dels punts del PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS indicant un enllaç a la solució demo amb un usuari genèric. Alhora es valorarà la presentació d'una solució tecnològica més àgil, usable i segura.	15 punts
2. Eines de suport i manteniment que facilitin el contacte amb l'usuari final.	Es valorarà la descripció de totes les eines que formaran part del suport i manteniment de la infraestructura així com la descripció del suport i contacte per les persones administradores i els usuaris finals. La descripció de l'entorn o plataforma tecnològica de incidències, suport i manteniment amb les màximes prestacions possibles per veure la traçabilitat de les	10 punts



	incidències i la seva resolució. amb una descripció del suport telefònic en horari i dies laborals per a l'usuari final així com la facilitat de gestionar les incidències	
Total punts		25

La metodologia de valoració dels aspectes subjectes a judici de valor serà la següent i s'aplicarà per cada subcriteri descrit anteriorment:

Descripció	Qualificació	Percentatge aplicar sobre la Puntuació Base
Es considera quan exposa els apartats definits anteriorment, els desenvolupa de manera clara i entenedora, en millora substancialment alguns d'ells i s'ajusta de forma coherent a les característiques de les línies estratègiques del plec i el projecte.	Excel·lent	Fins a 100 %
Es considera quan exposa els apartats definits anteriorment, els desenvolupa de manera clara i entenedora, sense aportar millores substancials a aquests continguts, ajustant-se a les línies estratègiques del plec i el projecte	Bona	Fins a 75 %
Es considera quan exposa els apartats definits anteriorment, desenvolupant gairebé tots els continguts, i sempre que els no desenvolupats o poc desenvolupats no tinguin consideració d'essencials en les característiques de les línies estratègiques del plec i el projecte.	Correcta	Fins a 50 %
Es considera quan no exposa els apartats definits anteriorment, i/o el desenvolupament d'aquests sigui escàs o pràcticament inexistent en continguts considerats essencials per les característiques de les línies estratègiques del plec i el projecte	Escassa	Fins a 25 %
Es considera quan no exposa els apartats definits anteriorment, i/o el desenvolupament d'aquests sigui molt escàs o inexistent en continguts considerats essencials per les característiques de les línies estratègiques del plec i el projecte	Insuficient	0 %

Llindar mínim de puntuació dels criteris subjectes a judici de valor:

No es continuarà el procés de valoració d'ofertes en aquelles que no superin els **20 punts** de l'apartat de "Criteris subjectes a judici de valor". Aquesta xifra es fixa com a llindar mínim de puntuació als efectes previstos en la Llei de Contractes del Sector Públic.

11. DOCUMENTACIÓ QUE HAN D'APORTAR ELS LICITADORS PER VALORAR ELS DIFERENTS CRITERIS.

- a) Per l'oferta econòmica caldrà presentar el model descrit en l'apartat 8.
- b) Per la valoració de la resta de **criteris avaluable de forma automàtica** caldrà presentar la **documentació i les taules** següents omplint els diferents criteris:



Ajuntament de Lleida

	Si	No	Número d'hores que s'oferten (a més de les 20 hores de bossa hores mínimes exigides)	Import econòmic de les hores ofertades
▪ Increment de la bossa d'hores.				

	Si	No
▪ Integració amb el registre general de l'Ajuntament de Lleida.		

	Si	No
▪ Integració amb la passarel·la de pagament de l'Ajuntament de Lleida.		

	Si	No
▪ Realització d'un mòdul d'enquestes de satisfacció per valorar la vídeoatenció.		

	Si	No	Número usuaris concurrents que s'incrementa
▪ Increment dels usuaris concurrents			

	Si	No	Número de setmanes
▪ Decrement de termini d'implantació			

	Si	No	Número de hores
▪ Increment hores formació presencial			

▪ **Experiència prèvia en implantacions similars.** Currículum Vitae, certificat de la vida laboral i declaració responsable de l'empresa amb indicació de les tasques que realitza.

▪ **Formació en tecnologia de vídeoatenció.** Titulació de la formació oficial o homologada a l'àmbit del desenvolupament d'aplicacions amb tecnologia de vídeoatenció dels tècnics adscrits al contracte, per cada persona i per cada formació acreditada documentalment (formació amb aprofitament).

c) Per la valoració dels criteris avaluable de forma no automàtica caldrà aportar la proposta tècnica d'execució:

La proposta tècnica d'execució no podrà contenir informació que permeti conèixer la proposta econòmica ni cap aspecte valorable de forma automàtica.

Aquesta proposta tècnica d'execució contindrà i **seguirà obligatòriament i explícitament tots els punts del "Model de proposta tècnica d'execució"** que es mostra tot seguit, amb el mateix ordre i numeració especificats.



Ajuntament de Lleida

En cas de no oferir algun servei en algun dels punts, caldrà seguir igualment l'ordre i numeració detallats, sense obviar-ne cap punt, i indicar "no s'ofereix" en el punt corresponent de la proposta, si escau.

Per valorar la informació relativa als serveis i elements oferts, s'haurà d'explicar, per part del licitant, en l'apartat corresponent del document de proposta tècnica. Si s'inclou en un punt diferent de l'assenyalat no es valorarà.

Model de proposta tècnica d'execució:

1. Índex
2. Solució tecnològica
3. Eines de suport i manteniment que facilitin el contacte amb l'usuari final. Suport telefònic en horari i dies laborals.

El nombre màxim de pàgines de la proposta tècnica d'execució serà de 20 pàgines, inclòs l'índex. (Arial 11).

12. SUBROGACIÓ PERSONAL:

No

Sí

13. RESPONSABLE DEL CONTRACTE: :

Responsable coordinador d'Informàtica i Tecnologia

14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ:

- a) Que durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària estableixi mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral i la vida familiar de les persones que intervenen en l'execució del contracte, que poden ser: adequació d'horaris a horaris de les escoles, teletreball, suport econòmic per a sufragar despeses d'escoles infantils o centres d'atenció a persones dependents, etc. S'acreditarà amb l'aportació la declaració responsable que inclogui els acords als quals s'hagi pogut arribar amb els treballadors afectats.
- b) És condició d'execució que l'empresa adjudicatària organitzi formació professional en el lloc de treball que millori l'ocupació i l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte i les seves capacitats i qualificació. S'acreditarà amb l'aportació de documents que demostrin que s'ha proporcionat formació professional d'un mínim de 25 hores de formació durant la durada del contracte a les persones adscrites a l'execució del contracte. Aquests documents podran ser un certificat de formació o un informe de formació on es detalla el tipus de formació proporcionada, data i durada de la formació i la identificació dels treballadors que han rebut la formació.

15. ASSEGURANÇA A APORTAR PER L'ADJUDICATARI

Pòlissa de Responsabilitat Civil Professional per cobrir les reclamacions per danys materials i/o corporals i/o perjudicis econòmics causats a tercers i a l'Ajuntament, amb límit per sinistre no inferior a 600.000 €, que inclogui les garanties de:



Ajuntament de Lleida

- RC Explotació i RC Patronal amb límit per víctima no inferior a 300.000 €.

Que inclogui a l'Ajuntament de Lleida com assegurat adicional sense perdre la seva condició de tercer front l'adjudicatari.

16. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

- No.**
- Sí: ENCARREGAT TRACTAMENT DE DADES (S'adjunta Annex)**
- SI: CORRESPONSABLE TRACTAMENT DE DADES (S'adjunta Annex)**

17. SUBCONTRACTACIÓ.

- Sí, l'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als article 215 i 216 LCSP. En concret, no es permet la subcontractació dels serveis de gestió, operativa diària i primer nivell d'atenció a client.**
- No**

18. MODIFICACIÓ

- No**
- Sí**

19. ALTRES ASPECTES A CONSIDERAR:

a) RÈGIM PAGAMENT FACTURES

La previsió de pagament serà dels imports següents:

Primer any. Corresponent a la configuració, formació, suport, adaptació, desenvolupament de connectors.

A la entrega de la 1 ^a versió	15 dies de la signatura del contracte.	30% de l'import total del primer any
A la entrega de la versió definitiva	45 dies des de l'entrega de la primera versió	70% de l'import total del primer any

Segon any. Corresponent a suport i manteniment correctiu, evolutiu i funcional. Aquest import es pagarà mensualment, és a dir, es prorratejarà a 12 mesos.

b) OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.



Ajuntament de Lleida

c) RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

En cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària de la present licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

d) CLÀUSULA DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)

El licitador ha de lliurar l'acreditació de les certificacions següents de conformitat amb l'ENS, d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'ENS:

Certificació de conformitat amb l'ENS que correspon als sistemes d'informació de categoria mitja, que suporta l'aplicació de vídeoatenció.

A més a més, d'acord amb l'apartat 5 de l'article 13 de l'ENS, l'adjudicatari com a prestador del servei contractat, designarà un Punt o Persona de Contacte (POC) per la seguretat de la informació tractada i del servei prestat. El POC comptarà amb el suport dels òrgans de direcció, canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat dels serveis que presta i solucions proveïdes, les comunicacions relatives a la seguretat de la informació i la gestió dels incidents en l'àmbit d'aquest servei. Obligatòriament, el POC serà:

- El propi responsable de seguretat de l'organització contractada.
- Formarà part de l'àrea del responsable de seguretat de l'organització contractada o tindrà comunicació directa amb la mateixa.

S'haurà d'establir un procediment per a les notificacions dels incidents de seguretat entre el POC designat i l'Ajuntament, com a mínim s'enviaran les notificacions a l'adreça electrònica seguretatit@paeria.cat.

S'haurà d'establir un procediment per al seguiment (ENS, op.ext.2) que com a mínim haurà d'incloure reunions periòdiques o presentació d'informes de gestió i de nivells de servei.

L'adjudicatari haurà de complir amb la Política i Normes de Seguretat de la Informació de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament els incidents o sospites d'incident que tinguin un impacte significatiu en la seguretat de la informació manejada i dels serveis prestats, especialment els incidents de nivell alt, molt alt i crític segons la Guia CCN-STIC-817 perquè l'Ajuntament està obligat a comunicar-los al CCN, d'acord amb la Resolució de 13 d'abril de 2018, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de Notificació d'Incidents de Seguretat. L'adjudicatari també comunicarà a l'INCIBE-CERT els incidents que li afectin, d'acord amb l'apartat 7 de l'article 33 de l'ENS.



Ajuntament de Lleida

En el supòsit que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'Ajuntament, qui considerarà l'impacte en la prestació objecte del contracte d'aquesta circumstància.

S'informa FAVORABLEMENT Iniciar la licitació per la contractació del subministrament de l'**Aplicació de videoatenció per les oficines d'atenció ciutadana** per un import màxim de: **58.000€ + 12.180€.**€ d'IVA (Total: **70.180€**) i amb una durada de **(2) dos anys**, mitjançant procediment obert de tramitació simplificada.

L'import de la licitació es distribuirà entre els exercicis pressupostaris següents:

	Concepte	Import base (sense IVA)	IVA 21%	Import total (amb IVA)
De 01/11/24 al 31/12/24	Configuració, formació, suport, adaptació, desenvolupament de connectors.	9.900,00 €	2.079,00 €	11.979,00 €
Total any 2024		9.900,00 €	2.079,00 €	11.979,00 €
De 01/01/25 al 31/12/25	Configuració, formació, suport, adaptació, desenvolupament de connectors. I suport i manteniment correctiu, evolutiu i funcional.	27.266,67 €	5.726,00 €	32.992,67 €
Total any 2025		27.266,67 €	5.726,00 €	32.992,67 €
De 01/01/26 al 31/10/26	Suport i manteniment correctiu, evolutiu i funcional.	20.833,33 €	4.375,00 €	25.208,33 €
Total any 2026		20.833,33 €	4.375,00 €	25.208,33 €
TOTAL		58.000,00 €	12.180,00 €	70.180,00 €

Lleida, en la data de la signatura electrònica

Xavier Piñol Esteban
Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia