



Ajuntament de Torredembarra

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA NECESSITAT I LA IDONEÏTAT DE CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PORCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT PER LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I MANTENIMET D'UNA SOLUCIÓ INFORMÀTICA PER A LA GESTIÓ DE TEMPS D'ESPERA, LA VALORACIÓ PER PART DE LA CIUTADANIA DE L'ATENCIÓ REBUDA I CITA PRÈVIA DE L'OFINCINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ.

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT.

L'Ajuntament de Torredembarra té la necessitat de posar en marxa un sistema de gestió de temps d'espera, valoració de l'atenció rebuda per part de la ciutadania i la gestió de la cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà adequant-se a les noves arquitectures i filosofies de treball que aporten les tecnologies actuals, podent oferir un servei d'atenció més eficient i sempre posant la gestió a disposició del ciutadà.

El gener del 2024 mitjançant un contracte menor es va procedir a la contractació d'una plataforma que proporcionés aquest servei per poder valorar, un cop finalitzat la durada d'aquest, la idoneïtat de procedir a la seva licitació.

En aquest període de temps aquesta solució informàtica ens ha permès poder fer una anàlisi més acurada gràcies a les dades que ens ha proporcionat aquest programari per tal d'adequar al servei a les necessitats de la ciutadania i anar-lo modulant segons aquests requisits.

Aquesta eina ha premès l'atenció sense cita prèvia així com conviure amb aquelles persones que volen reservar un dia i una hora per tal de procedir als seus tràmits. Tanmateix, l'opció que la ciutadania ens faci la seva valoració ens aporta una visió més àmplia del servei i ens permet l'evolució constant, corregint tràmits i personalitzar càrregues d'atencions adequant-les sempre a la demanda de les persones que es dirigeixen al departament, és un paràmetre que apropa l'Ajuntament de Torredembarra a la ciutadania i emfatitza amb ella.

És per tot l'exposat que la valoració d'aquesta programari és molt positiva i amb l'execució d'aquesta licitació es pretén instaurar la gestió del torn, la valoració de l'atenció per part de la ciutadania i la cita prèvia com un eix troncal del projecte de millora i apropament de l'administració a la ciutadania.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Objecte d'aquest contracte és el subministrament i manteniment d'una solució informàtica per a la gestió de temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Aquest contracte ha de comprendre el subministrament i manteniment d'una solució informàtica per a la gestió de temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà així com la formació als usuaris que en seran els responsables de gestionar la nova eina informàtica.

L'objecte del contracte comprèn les següents prestacions:

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23

D0067688ab10051395707e83b10b0d171

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- a) El subministrament d'una solució informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de la gestió de temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- b) Manteniment correctiu i evolutiu del programari durant tota la vigència del contracte, des de la implantació fins a la finalització del contracte.
- c) Serveis d'assistència associats a la pròpia implantació del programari, que inclouen:
- Configuració i parametrització del sistema adaptant-lo a les característiques particulars de l'Ajuntament.
 - Formació dels usuaris per a l'ús i explotació del Sistema.
 - Servei de suport per la seva posada en marxa.
- d) Suport a la Gestió i Explotació del Sistema durant la durada total del contracte.

Aquest contracte, de naturalesa administrativa, es qualifica com a mixt (article 18 LCSP), ja que comprèn prestacions pròpies del contracte típic de subministrament regulat en l'article 16 de la LCSP i del contracte de serveis regulat en l'article 17 de la LCSP. Per tant, per determinar les normes que regiran l'adjudicació del contracte s'atendrà el caràcter de la prestació principal, que en aquest cas és el subministrament d'acord amb el següent detall:

- Subministrament: 7.040 € (import sense iva)
- Serveis: 2.060 € (import sense iva)

Les característiques de les aplicacions informàtiques i altres serveis addicionals requerits en el plec tenen caràcter de mínims i són d'obligat compliment.

Els licitadors hauran d'aportar tota la documentació necessària per a avaluar l'abast funcional del sistema d'informació, així com els serveis tecnològics que incloguin en la seva oferta ja que seran la base de l'estudi per a la valoració de les propostes.

3. CODIS D'IDENTIFICACIÓ DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

Codi CPV	Descripció
48000000-8	Paquets de programari i sistemes d'informació
50324100-3	Serveis de manteniment de sistemes
7250000-3	Serveis de gestió relacionats amb la informàtica

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23

D0067688ab10051395707e83b10b0d171



Ajuntament de Torredembarra

4. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS.

D'acord amb les previsions de l'article 116.4 f) de la LCSP i exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Torredembarra no disposa de mitjans tècnics, personals ni materials per poder executar aquest contracte.

La manca de mitjans necessaris per executar les diferents tasques que componen l'objecte del contracte fa necessària la contractació externa dels serveis amb uns contractistes especialitzats en aquests tipus de serveis, sent aquesta fórmula la més adequada per proporcionar una solució integrada a les necessitats exposades en aquesta memòria justificativa i en el PPTP.

Cal comentar que no es tracten de funcions que comporten exercici de potestats públiques.

5. NO DIVISIÓ EN LOTS

Aquest contracte no permet la seva divisió en lots. El seu objecte no admet la seva divisió en parts que siguin susceptibles de realització, utilització o aprofitament separat i que alhora constitueixin cadascuna d'elles una unitat operativa funcional.

6. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUSIÓ.

S'estableixen les següents condicions especials d'execució del contracte (article 202 LCSP):

a) En matèria de protecció de dades:

Atès que l'execució del contracte implica cessió de dades, el contractista resta obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb el que es disposa en la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.

b) De caràcter social:

1. L'adjudicatari assumirà, com a condició especial d'execució, l'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu territorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
2. Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària establirà mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral amb la vida familiar de les persones que intervenen en l'execució del contracte, que poden ser: adequació d'horaris a

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23

D0067688ab10051395707e83b10b0d171



Ajuntament de Torredembarra

horaris escolars, teletreball, suport econòmic per a sufragar despeses d'escoles infantils o centres d'atenció a persones dependents, etc.

3. L'empresa adjudicatària organitzarà 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.
4. L'empresa adjudicatària està obligada a afavorir l'estabilitat d'ocupació, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la integració social dels col·lectius més desfavorits.

Caldrà presentar, si ho demana l'Ajuntament:

- a) Fotocòpia dels TC1 i TC2.
 - b) Certificat conforme els treballadors adscrits al servei es troben al corrent de cobrament de les nòmines.
 - c) Justificant d'estar al corrent del pagament de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.
 - d) El pagament del preu a les empreses subcontractades.
- c) Condicions de la infraestructura tecnològica mínima dels servidors on estigui allotjat el sistema en model SaaS:

El sistema ha d'estar ubicat físicament dins l'Espai Econòmic Europeu o amb homologació de l'Agència de Protecció de Dades, de manera que no hi hagi transferència internacional de dades, la qual cosa s'acreditarà mitjançant certificat de l'Agència de Protecció de Dades o declaració responsable de l'empresari acompanyat dels documents que tinguin en poder seu que acreditin el compliment del requisit mínims.

7. APLICACIÓ PRESUPOSTÀRIA.

11-920-21600 Manteniment equips informàtics i programari informàtic i sistemes accés i vigilància.

La tramitació de la despesa d'aquest contracte serà anticipada atès que la seva execució s'iniciarà en l'exercici següent, és a dir, l'any 2025. L'adjudicació del contracte quedarà sotmesa a la condició suspensiva de l'efectiva consolidació dels recursos que han de de finançar el contracte en l'exercici pressupostari corresponent, de conformitat amb el que disposa la DA tercera de la LCSP.

8. DURADA DEL CONTRACTE.

El termini d'execució serà de 4 anys sense possibilitat de pròrroga a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23

D0067688ab10051395707e83b10b0d171



Ajuntament de Torredembarra

9. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE.

a) Pressupost base de licitació.

L'article 100 de la LCSP estableix que per pressupost base de licitació s'entendrà el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost sobre el Valor Afegit, excepte disposició en contra.

- Pressupost base de licitació 11.011,00 € (9.100 € + IVA de 1.911,00 €).

Per la determinació del preu del contracte s'ha pres com a referència els preus de mercat del subministrament i serveis indicats per a una solució informàtica per a la gestió del temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i la cita prèvia en administracions similars.

- Pressupost màxim de licitació: 11.011,00 € per tota la duració del contracte, en base a la previsió i desglossament establerts en el següent punt.

b) Anualitats en que es distribueix la despesa.

Any	Període	Import sense IVA	IVA (21%)	Import amb IVA
2.025	Tot l'any	2.275,00 €	477,75 €	2.752,75 €
2.026	Tot l'any	2.275,00 €	477,75 €	2.752,75 €
2.027	Tot l'any	2.275,00 €	477,75 €	2.752,75 €
2.028	Tot l'any	2.275,00 €	477,75 €	2.752,75 €

10. El valor estimat del contracte és 9.100 € sense IVA.

Mètode de càlcul (article 101 de la LCSP): Import total del servei, IVA exclòs i tenint en compte la totalitat de la durada del contracte (4 anys).

No es preveuen ni pròrrogues ni modificacions (article 204 de la LCSP).

Per a la determinació del preu del contracte s'ha pres com a referència els preus del contracte menor que es va efectuar l'any 2024 per analitzar la idoneïtat del mateix. Tanmateix també s'ha tingut en compte els valors de licitacions pel mateix objecte contractual en administracions similars.

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23

D0067688ab10051395707e83b10b0d171



Ajuntament de Torredembarra

Estudi de Viabilitat econòmica (preu IVA no inclòs)				
	Import any 2025	Import any 2026	Import any 2027	Import any 2028
Subscripció llicència principal (oficina única)	700,00 €	700,00 €	700,00 €	700,00 €
Subscripció Mòdul Cartellera	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €
Subscripció Mòdul Cita Prèvia	310,00 €	310,00 €	310,00 €	310,00 €
Subscripció Mòdul seguiment del torn	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €
Subscripció Mòdul Valoració de l'atenció rebuda	250,00 €	250,00 €	250,00 €	250,00 €
Assistència tècnica Standard a l'OAC	515,00 €	515,00 €	515,00 €	515,00 €
Total any	2275,00 €	2275,00 €	2275,00 €	2275,00 €
Total pels 4 anys				9100,00 €

El pressupost comprèn la totalitat del contracte inclou tots aquells conceptes previstos en l'article 100 LCSP i concordants.

11. RESPONSABLE DEL CONTRACTE.

La persona responsable del contracte serà el Responsable de l'OAC.

12. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ I ADJUDICACIÓ.

La forma d'adjudicació del contracte serà el procediment obert simplificat abreujat (art. 159 LCSP) en el qual tot empresari interessat podrà presentar una proposta, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

12.1 CRITERIS AVALUABLES DE MANERA AUTOMÀTICA: 100 PUNTS.

El servei està molt definit en tots els seus aspectes tècnics i funcionals i per tant, interessa valorar-ne el preu i la capacitat operativa del producte sense interrupció del servei.

a) El preu. (55 punts)

La major puntuació l'obtindrà la proposta que presenti una més gran millora en l'oferta econòmica. La puntuació obtinguda per cada licitador vindrà donada pel resultat de la fórmula següent:

$$\text{Puntuació} = 55 \times B/N$$



Ajuntament de Torredembarra

On:

B= Millor oferta econòmica (oferta més baixa).
N= Oferta econòmica a valorar.

b) la capacitat operativa del producte sense interrupció del servei: (fins a 45 punts),

Es valorarà:

- o Reducció del termini establert al PPT per la resolució d'incidències (màxim 5 dies laborables): 5 punts.
- o Reducció del termini establert al PPT per la implementació del servei en 10 dies (màxim termini d'un mes des de la signatura del contracte): 20 punts.
- o Si existeix la possibilitat d'explotació de dades en temps real que permeti mesurar la capacitat de recollir, processar i analitzar dades d'atenció (tipus d'atencions, temps d'espera, temps d'atenció...) de manera immediata, a mesura que sorgeixen, es valorarà en 20 punts.

13. SOLVÈNCIA DE LES EMPRESES LICITADORES.

a) SOLVÈNCIA ECONÒMICO-FINANCERA

Art. 87.1.a) LCSP: L'empresa adjudicatària presentarà el volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereixi el contracte corresponent al millor exercici dins dels tres últims anys disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitat de l'empresari i de la data de presentació de les ofertes, ha de ser com a mínim de: 3.412,50 €.

b) SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

Art.89.1 a) LCSP: Una relació dels subministraments principals efectuats de la mateixa naturalesa o similar que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els tres últims anys, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat; dels mateixos, l'import mínim de cada actuació ha de ser de 1.592,50 €

14. REVISIÓ DE PREUS.

No escau la revisió de preus.

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23

D0067688ab10051395707e8301000d171



Ajuntament de Torredembarra

15. ADMISSIÓ DE VARIANTS

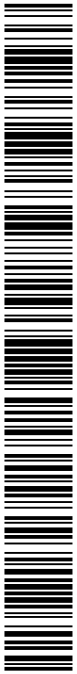
No s'admetran variants

16. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.

No es preveu de manera expressa, de conformitat amb l'article 204 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, la possibilitat que durant l'execució del contracte es realitzin modificacions del seu objecte.

Torredembarra, a data de la signatura electrònica.

D0067688ab10051395707e83b10b0d171



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. NIF P4315500A,
oac@torredembarra.cat

8

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Xavier Badia Diaz	RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC...	05/11/2024 13:23