



Àrea: Administració General

Expedient: e-02.08.05.1428 4/2024

Procediment: Contractacions de subministrament per procediment obert

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE SOCIS I INTEGRACIÓ DEL CONTROL D'ACCÉS PER AL COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE RIPOLL

1. OBJECTE

L'Ajuntament de Ripoll necessita disposar d'un programari de gestió de socis i integració de control d'accessos per al complex esportiu de l'Ajuntament de Ripoll, així com la instal·lació i manteniment de tots els aparells que conformin l'equipament necessari.

1.1 Introducció

El present plec descriu els temes i condicions amb què es basarà la contractació del programari de gestió de socis i integració de control d'accessos per el complex esportiu de l'Ajuntament de Ripoll. Aquesta contractació inclou el servei per a la migració des del programari actual, el subministrament i la implantació del programari amb els pertinents mòduls i components funcionals, el manteniment i el servei de suport. D'aquesta contractació en resultarà adjudicatària l'empresa qui haurà de realitzar els treballs, amb les condicions de servei necessàries per al seu compliment.

Actualment l'Ajuntament ja disposa d'un programari específic de gestió de socis i control d'accessos i, per tant, es precisarà realitzar una migració de :

- Gestió integral de socis
- Gestió d'Activitats
- Gestió de Serveis
- Gestió d'Accessos
- Gestió del Control finances i quotes.

Aquest nou programari ha de permetre, utilitzant la tecnologia més actual, millorar encara més la prestació dels serveis digitals, en aspectes d'agilitat, qualitat, proximitat, oferint-los de manera proactiva i amb més accessibilitat i transparència.

En el decurs d'aquests darrers anys, des del Departament de Informàtica de la corporació s'ha anat configurant el programari actual per tal d'automatitzar, simplificar i agilitzar la gestió del complex esportiu. Així, aprofitant aquest canvi es vol donar major èmfasi a la simplificació de processos de treball i accessos del socis al complex esportiu, per tal que es segueixi amb aquesta evolució.

Equips que actualment ja disposa l'Ajuntament, i que el nou programari haurà de ser 100% compatible :

- Ordinador Win11 compatibilitat total
- TPV
- Lector de targetes RFID



- Lector de QR
- Torn giratori : Argusa TR-8213S-D

2. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESENTACIONS

El programari de gestió ha d'estar dissenyat per resoldre les activitats administratives i tècniques d'una instal·lació esportiva. El seu àmbit va des de la gestió específica dels socis fins a aspectes d'estadística. S'ha de compondre de diversos mòduls que interrelacionen entre si. Cal incorporar els mòduls de : TPV i ACCES. L'aplicació TPV (Terminal Punt de Venda) ha d'estar dissenyat per realitzar qualsevol activitat de venda d'elements, serveis i materials propis d'una instal·lació esportiva. Enllaça amb l'aplicació principal. El mòdul de control l'accés dels socis ha d'estar configurat per poder accedir pels diferents accessos dels torns instal·lats.

Bases del Funcionament del sistema

- Una única versió per a tots els socis. Les modificacions i millores van incloses en el contracte de manteniment: sense sorpreses de factures addicionals.
- Relació amb entitat a través de contracte de manteniment amb modificacions específiques incloses .
- Les necessitats es solucionen a través d'actualitzacions i introducció de noves opcions en el programa. Preparat per utilitzar paràmetres específics per a cada instal·lació.
- Assistència telefònica per resoldre les incidències diàries
- Mensualment manteniment presencial del programari i equipament.
- Formació contínua i adaptada a cada soci segons les opcions que utilitzi.
- Consells sobre l'estructura informàtica en cas de petició.
- Aplicacions complementàries incloses i enllaçades amb les dades de l'aplicació principal: control d'accessos i TPV.

La no continuïtat en el manteniment no és conseqüència per eliminar el programa de la instal·lació: l'aplicació i les seves dades sempre continuaran en l'Ajuntament de Ripoll.

Principals funcionalitats tècniques a nivell de plataforma:

- Funcionament amb accés per soci i temporada. Diferents nivells d'interacció.
- Multiusuari i multitemporada. Permet sectoritzar el funcionament més fàcilment.
- Funcionament en mode xarxa o en monoposició. Idioma Espanyol i Català.
- Bases de dades segures i d'alta funcionalitat i disponibilitat. Poden funcionar en mode fitxer o en mode client/servidor .Instal·lació del motor també gratuïta.
- Base de dades relacional d'alt rendiment: HFSQL
- Base de dades (mode client/servidor) del programari ha d'estar instal·lada en els servidors propis de l'Ajuntament
- Base de dades amb llicència gratuïta o incorporada.
- Interfície sense canvis que distreguin l'usuari. Les novetats s'expliquen sense afectar les opcions que ja utilitzen diàriament (les millores de codi i de versió són gratuïtes).
- Funciona en versió de Windows 10 o 11, i qualsevol nova versió que aparegui en entorn Windows. Amb executables de 32 bits o 64 bits.
- Sistema molt provat i de fàcil manteniment. Eines addicionals per al control i manteniment de les bases de dades.
- Totalment adaptat a SEPA i a la normativa de la RGPD.



- Doble funcionalitat en el lector del control d'accés amb targeta RFID i QR

Funcionalitats a nivell de programari:

- Control d'inscrits i de totes les seves dades associades: captura de fotografia, associació dels diversos documents de l'inscrit, dades de gestió econòmica, dades essencials per al funcionament del servei.
- Selecció de socis molt ràpida i per diferents camps. Alt nivell d'indexació. Ús optatiu de codi SQL per a bases de dades.
- Estructurat per complir amb el nivell bàsic de la LOPD. Informació lliure de salut o de qualsevol dada no imprescindible.
- Enviament de comunicacions a través de correu electrònic i SMS. Enllaçat per API amb Mensatek.
- Control de pagaments, rebuts i vendes assignades al client. Control financer de vendes enllaçat també amb el TPV.
- Modificacions de quota puntuals programades: els imports s'adapten automàticament.
- Gestió de remeses bancàries. Control de devolucions: manuals i automàtiques.
- Permet realitzar devolucions a clients a través de fitxer informatitzat (transferències).
- Funcionament per quotes, cursos o mixt.
- Digitalització de documents en l'aplicació.
- Integració de tauletes electròniques de firma Signotec
- Programari de firma en mòbil de desenvolupament propi. Firma immediata de documents amb tecnologia de Webservice.
- Tot tipus de llistats, tant per al control administratiu com tècnic educatiu.
- Enllaçat amb el programa de TPV (Terminal Punt de Venda). El programa TPV ha d'estar certificat per a dispositius Cashlogy (Azkoyen) de gestió d'efectiu
- Enllaçat amb el programa de control d'accessos. Gestiona el torn Argusa TR-8213S-D per accedir a les instal·lacions.
- Adaptat a diferents tecnologies: ha de funcionar amb identificació del soci de diversos tipus: targeta magnètica, de radiofreqüència, codi de barres, codis QR, etc. El programari s'ha d'adaptar al tipus seleccionat..
- Desenvolupament del control d'accessos per a diferents lectors, tant amb infraestructura RS485, RS232 o Ethernet. S'ha de comunicar amb lectors de Digitek, Feig, Suprema, Kimaldi tant amb lectura de banda magnètica, radiofreqüència, codi de barres o codis QR.
- Ús d'identificadors de socis alternatius en paral·lel: banda magnètica + RFID, RFID + codi QR, etc.
- Bases de dades publicables per a ús en diferents plataformes i formats: aplicació d'escriptori, web i app..
- Aplicacions complementàries diverses: aplicacions per a tòtems en instal·lacions (el soci pot reservar activitats dirigides a través de la web, mòbil o recepció de la instal·lació, a través de tòtems amb pantalla tàctil).
- Opció d'aplicacions mòbils per a administradors de sala, monitors, amb pas de llista per al control d'assistència a activitats dirigides.
- Integrat en l'aplicació mòbil de BHLoop per a accés a les reserves dirigides
- Aplicacions web de control i resum per a administradors: panell de control pràctic per a una visió genèrica.



- Aplicacions web complementàries per a alta en línia en campus, renovació de cursos, abonats, cita prèvia, etc., i per a control d'aforament consultable en línia

3. MIGRACIÓ, POSADA EN MARXA I FORMACIÓ

3.1. Migració

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar de la migració al nou programari tota la informació actual en els diferents mòduls que ja disposa l'Ajuntament de Ripoll, amb termini màxim de 6 mesos.

- Gestió integral de socis
- Gestió Activitats
- Gestió Serveis
- Gestió Accessos
- Control finances i quotes.

Previ a la migració, l'adjudicatari conjuntament amb l'Ajuntament de Ripoll ha de realitzar una anàlisi de riscos de protecció de dades i implementar les mesures de seguretat específiques derivades d'aquesta anàlisi.

La migració ha de garantir que els usuaris puguin continuar treballant i accedint a l'actual programa, sense interferir en el funcionament normal del complex esportiu.

L'adjudicatari haurà de validar la completesa del procés de migració, mentre que la revisió i acceptació final del treball de migració serà a càrrec de l'Ajuntament de Ripoll

3.2. Formació

- L'adjudicatari haurà d'elaborar un pla de formació, que ha de contemplar la formació del personal de l'Ajuntament i entitats públiques que hauran d'utilitzar el programari, en els seus diferents perfils o rols, per tal de proporcionar els coneixements necessaris per garantir el seu correcte ús.
- La durada mínima de la formació serà de 40 hores, a part del temps de dedicació per al disseny i preparació que es considerin. Aquesta formació ha d'estar inclosa en el preu de l'oferta.
- A part de les hores de formació previstes per als usuaris, s'inclouran les necessàries per formar al personal tècnic de l'Ajuntament que hagin de realitzar tasques d'administració o gestió.
- Paral·lelament els usuaris han de poder disposar d'un entorn de proves per poder-se familiaritzar adequadament amb la nova eina sense cap risc operatiu.
- Quant a l'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i les entitats municipals depenent, i es planificarà en el temps, de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent. El calendari de les formacions es concretarà per acord entre l'Ajuntament i l'adjudicatari.
- Quant a la logística, el lloc i dates corresponents a la formació s'establiran de comú acord entre les parts. La logística d'organització del curs (convocatòries, reserva de sales, espai telemàtic etc.) serà responsabilitat de l'Ajuntament de Ripoll.



- Quant a la gestió del canvi, és essencial per garantir l'èxit del projecte i la consolidació del programari, que es contempli la gestió del canvi on caldrà indicar les mesures que executaran des de l'inici del projecte i fins la seva finalització..
- En el moment de presentar la oferta el licitador/s haurà de presentar una proposta d'implantació de tots els programes especificant els períodes d'implantació i assoliment del funcionament dels programes.
- De la mateixa manera l'adjudicatari/s es compromet a formar a les noves incorporacions de treballadors i treballadores del CEM amb una formació mínima de 4 hores (per a monitors esportius) i 8 hores (resta de treballadors) durant el període en que duri la present contractació de manteniment.

3.3 Manteniment

L'empresa/es adjudicatària/es es farà càrrec del manteniment del programa durant el període que estableix la contractació a comptar des de la recepció del material, tenint presents les garanties vigents.

El manteniment de tot el material instal·lat inclourà revisions periòdiques presencials necessàries per a un bon manteniment preventiu.

El manteniment proposat per l'adjudicatari haurà d'incloure un programa detallat de revisions i manteniment a la signatura del contracte.

Es procedirà a actualitzar les versions del programes i a realitzar propostes de millora.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari/s es compromet a posar en disposició un suport de consultoria. L'Ajuntament comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències produïdes que seran registrades deixant constància com a mínim de la descripció de la incidència, la data i hora d'obertura, l'usuari que ho comunica, el nivell de prioritat de la incidència, estat en que es troba, data i hora de tancament i causa que l'ha motivat.

Els treballs de manteniment es realitzaran en franges horàries d'entre 7 i 9 del matí, o bé d'entre 13 i 15h del migdia o, a partir de les 21h si no cal intervenció in situ. En qualsevol cas caldrà avisar a la direcció del centre amb antelació suficient de 48h per poder regular l'afectació el menys possible al servei continuat Els treballs que requereixin la intervenció dels serveis informàtics de l'Ajuntament caldrà planificar-los i notificar-los amb la mateixa o major antelació.

El nivell de disponibilitat del servei que sigui ofertat, relacionat amb les incidències de prioritat 1, haurà de ser superior al 95% en la franja horària que va de les 9:00 fins a les 13h i de les 17 a les 21:00 hores, i superior al 90% per a la resta de les hores.

4. **SERVEI DE SUPORT**

El servei de suport avançat (Helpdesk) comprèn les següents tasques:

- Gestió de les incidències, consultes i peticions dels treballadors municipals
- Gestió d'usuaris i dels perfils d'usuari

Quant a les prestacions del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar aquest servei durant tota la vida del contracte. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tot tipus de material i



equipament necessari, adequat i actualitzat per prestar el servei indicat, essent responsable del seu subministrament i manteniment. L'Ajuntament li proporcionarà els permisos a l'entorn de treball necessaris per accedir remotament.

Quant a l'atenció a l'usuari, es considera que els usuaris seran els empleats municipals i de les entitats municipals depenent, i es realitzarà per via telefònica i/o via telemàtica, tenint en compte:

- L'atenció a l'usuari haurà de ser en català
- Suport de tipus consultiu, explicatiu, funcional i correctiu
- Resolució d'incidències a petició dels usuaris
- Mensualment visita presencial a les instal·lacions per realitzar el manteniment.

Quant a l'horari de Prestació del Servei i el Dimensionament del servei es considera el següent:
Horari d'atenció :

- 8:00 a 15:00 h, de dilluns a divendres
- Es considera el calendari laboral del municipi de Ripoll
- Durant els períodes de vacances s'ha de seguir prestant el mateix servei

Les tasques principals consisteixen en:

- Atenció als usuaris municipals per a la resolució de dubtes o qüestions tècniques
- Gestió, resolució i seguiment de les Incidències
- Escalar les incidències, consultes i peticions que ho requereixin als administradors municipals de la plataforma
- Fer seguiment de les incidències escalades a tècnics de l'Ajuntament
- Anàlisi previ de les Consultes i Peticions proposades pels usuaris
- Proposta de solucions en cas d'incidències de complexitat
- Reunions de seguiment periòdiques amb l'Ajuntament

5. SUPORT TÈCNIC – SLA I PRESTACIÓ DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de garantir la prestació dels serveis correcte durant la vigència del contracte.

Prioritat	Descripció Impacte	Temps de resolució
1	El servei està imminentment impactat: no disponible o no pot ser utilitzat pels usuaris, tant pels serveis web com els de soci- servidor. Deteriorament crític del funcionament normal del servei (gestió de socis, cobraments)	4 hores
2	Servei significativament impactat: pèrdua total o parcial de serveis crítics (vinculats principalment a la gestió de socis, cobraments) i amb certa degradació de rendiment	24 hores



3	Servei amb baix impacte: degradació del servei mínim, incidència temporal que requereix de petites configuracions o implementacions	5 dies
---	---	--------

6. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE SLA

Amb la següent fórmula es calcula la disponibilitat del servei:

$$Disponibilitat = 100 \times \frac{\text{hores de serveis compromeses} - \text{hores de caiguda del servei}}{\text{hores de servei compromeses}}$$

Hores de servei compromeses: hores en les que els serveis estaran disponibles fora del temps dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Hores de caiguda del servei: hores en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat al manteniment.

Disponibilitat: el percentatge d'hores en les quals els serveis estan disponibles.

S'aplicaran penalitzacions acumulades de forma mensual, i a nivell econòmic, sobre el cost dels serveis facturats, aplicant un percentatge de descompte segons el següent quadre:

Franja horària afectada	Disponibilitat del servei	Percentatge de descompte a aplicar
De 9 a 21h	Menor del 90%	El percentatge de descompte serà el doble de la pèrdua de disponibilitat afectada.
	Menor del 50%	100%

Ateses les característiques especials del contracte com és que una mala prestació del mateix afectaria al normal funcionament de la generalització de l'administració, atès el perjudici que podria representar per a l'Ajuntament una afectació en el funcionament correcte segons els criteris establerts en el present plec, afegit a les penalitzacions directament atribuïbles a disponibilitat d'accés al servei, la resta d'obligacions contractuals es regiran segons el que disposa l'article 212 TRLCSP elevant-se la penalitat diària en la proporció de 5 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte.

Cada vegada que les penalitats assoleixin un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, l'òrgan de contractació estarà facultat per procedir a la resolució del mateix o acordar la continuïtat en la seva execució amb imposició de noves penalitats.

A més de les anteriorment descrites, s'imposaran penalitats al contractista quan incorri en alguna de les causes previstes a continuació:



- Quan el contractista incompleixi l'adscripció a l'execució del contracte els mitjans personals o materials o immaterials suficients per a això s'imposaran penalitats en la proporció del 10% del pressupost del contracte.
- Quan el contractista, per causes imputables a ell mateix, incorri en demora, amb una freqüència de 2 vegades a l'any, respecte del compliment del termini total o parcial en la prestació del servei o ordre donada, l'Administració podrà optar indistintament per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats diàries en la forma prevista a l'article 212.4 TRLCSP.
- Quan el contractista, per causes imputables a ell mateix, incompleixi l'execució, amb una freqüència de 2 vegades a l'any de les prestacions definides en el contracte, declarades per l'òrgan de contractació, l'Administració podrà optar, indistintament, per resoldre'l o per la imposició de les penalitats establertes anteriorment.

7. DURACIÓ DEL CONTRACTE I ALTES I BAIXES

La vigència prevista del contracte per la prestació dels serveis requerits en el present plec tècnic és 3 anys, podent-se prorrogar un any més.

No obstant, durant el període de contracte, l'Ajuntament de Ripoll es reserva el dret a donar de baixa, alta i/o modificar aquells serveis que consideri necessaris.

8. PREU I PUNTACIÓ

El valor estimat del contracte serà de 8.945,11 euros, que inclourà tres anys de contracte i un any de pròrroga, una base imposable de 7.392,66 euros i un IVA de 1.552,45 euros al tipus impositiu de 21%. Aquest imports es desglossen amb el següent detall:

Descripció	Preu Base Liquidació	Pròrroga	Valor Estimat
Servei contracte 1Any	1.607,10 €		1.607,10 €
Servei contracte 2Any	1.607,10 €		1.607,10 €
Servei contracte 3Any	1.607,10 €		1.607,10 €
Pròrroga		1.607,10 €	1.607,10 €
Modificacions 20%	964,26 €		964,26 €
IVA 21%	1,214,96 €	337,49 €	1.552,45 €
TOTAL			8.945,11 €

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULES AUTOMÀTIQUES

Fins a 100 punts

a. Criteri econòmic (75 PUNTS):

La valoració econòmica de les ofertes presentades es realitzarà amb l'anàlisi de les dades econòmiques de cada oferta amb una puntuació màxima de 75 punts. La fórmula aplicable a efectes de la puntuació econòmica, és la següent:

$$P = 75 \times \frac{\text{oferta més barata}}{\text{oferta a valorar}}$$



Justificació de la fórmula de distribució de la puntuació: la selecció de la fórmula s'ha realitzat d'acord amb un sistema lineal que reuneix els criteris de proporcionalitat necessaris per a classificar, a partir d'un càlcul senzill, lògic i coherent, les ofertes.

En tot cas, si el licitador no millora el preu de licitació la seva oferta serà puntuada amb 0 punts.

b. Altres millores (25 PUNTS)

- Oferiment d'una Pantalla LED, d'un mínim de 24 polzades amb connexió HDMI destinada a recepció..... 20 punts.
- Increment d'hores per formació, fora de les contemplades per a la implantació inicial, segmentada per segons categories de treballadors en el propi complex esportiu, 0,5 punts per cada hora fins un màxim de 5 punts.

