



Àrea: Administració General

Expedient: e-02.08.05.1428 6/2024

Procediment: Contractacions de subministrament per procediment obert

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL SUBMINISTRAMENT, LLICENCIAMENT, LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA EINA DIGITAL DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA PER L'AJUNTAMENT DE RIPOLL

1. OBJECTE

L'Ajuntament de Ripoll necessita disposar d'una eina digital de gestió administrativa que incorpori la Seu Electrònica i que permeti la Gestió Integral dels seus Expedients, amb la integració dels mòduls : Registre d'Entrades i Sortides, Gestió de Decrets, Recaptació, Tresoreria, Atenció Ciutadana , Padró d'Habitants, Arxiu Digital i la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única que garanteixi la integritat de les dades i la traçabilitat de l'expedient, així com la resta de dimensions de la informació, com la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat. Buscant aconseguir una major eficàcia, racionalització i simplificació de l'activitat administrativa amb un ús intensiu de les noves tecnologies, millorant també l'eficiència operativa a través de l'automatització de processos.

1.1 Introducció

El present plec descriu els temes i condicions amb què es basarà la contractació d'una eina digital per les gestió administrativa per a l'Ajuntament de Ripoll. Aquesta contractació inclou el serveis per a la migració des de l'eina actual, el subministrament i la implantació de l'eina nova i els pertinents mòduls i components funcionals, el manteniment, el servei de suport avançat (helpdesk) i el servei de consultoria. 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 gestor d'expedients digital i, per tant, es precisarà realitzar una migració dels expedients, registres, documents, sessions d'òrgans, procediments, automatitzacions, dades i interoperabilitats, de forma molt acurada per tal de poder seguir amb la gestió de cada un dels expedients en tràmit.

Aquest nova eina ha de permetre, utilitzant la tecnologia més actual, millorar encara més la prestació dels serveis digitals a la ciutadania, 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 l'eina actual per tal d'automatitzar, simplificar i agilitzar la gestió dels expedients amb l'ús de dades, integració amb organismes públics i amb altre programari de gestió. Així, aprofitant aquest canvi es vol donar major èmfasi a l'explotació de les dades, la simplificació automatització de processos, per tal que es segueixi amb aquesta evolució.

1.2 Situació Actual



L'Ajuntament de Ripoll, actualment, ja disposa d'un programa de Gestor d'Expedients i de Seu Electrònica que integra totes les fases de la tramitació administrativa. Aquesta plataforma s'ha anat integrant amb diferents sistemes de gestió municipal i diferents serveis externs a l'organització, procés que està en continu creixement, que no s'ha finalitzat i es vol continuar avançant en aquesta línia.

També indicar que es disposa d'un quadre de classificació documental propi (eina que serveix per identificar, classificar i organitzar tots els documents que l'administració rep i produeix) i un catàleg de procediments (que diferencia procediments generals de procediments específics i/o subprocediments), aquest producte està adaptat al nostre Ajuntament i es troben en constant evolució, en funció dels canvis normatius i de les necessitats corporatives de gestió.

A mode orientatiu, es detallen xifres generals de l'ús de:

- Usuaris de l'aplicació: actualment hi ha una concurrència d'uns 50 usuaris, d'un total de 150 usuaris actius.
- Actualment disposem d'un espai d'emmagatzematge de 300GB
- Assentaments al registre d'entrada telemàtics: 115.000 aprox.
- Expedients electrònics: 40.000 aprox.
- Notificacions electròniques: 31.000 aprox.

L'actual SGBD corporatiu de l'Ajuntament de Ripoll és Microsoft SQL Server i caldrà mantenir-ho.

L'actual programa està integrat amb Eines del Consorci AOC amb ús diari:

- ENOTUM (Notificacions electròniques)
- VALID (Validació d'identitats digitals)
- VIA OBERTA (Serveis interoperables)
- REPRESENTA (Servei de representacions i apoderaments)
- FUE (Finestreta Única Empresarial)
- MUX (Registre Unificat Entrada Sortida)
- E-FACT (Factura electrònica)
- PSCP (Plataforma de Serveis de Contractació Pública)
- OVER - Tramesa Genèrica d'EACAT

Hi ha un conjunt de projectes d'integració iniciats que caldrà reprendre durant la implantació:

- Perfil del Contractant de la Generalitat de Catalunya
- "EI MEU ESPAI" (carpeta ciutadana interadministrativa del Consorci AOC)
- SICER (Sistema de Control de Envíos Registrados de Correus)
- SICALWIN – cal preveure una integració amb l'aplicació de gestió comptable
- FUE (Finestreta Única Empresarial) amb intercanvi de dades, que en el moment de la redacció d'aquest plec tècnic encara està en fase de disseny



- Passarel·la de Pagaments integrada a la Seu Electrònica

Actualment l'Ajuntament disposa d'un conjunt d'equips informàtics vinculats al gestor d'expedients actual, que caldria avaluar la compatibilitat amb la nova plataforma.

Aquests equips són:

- Microsoft Server 2019
- SGBD Microsoft SQL Server
- Tablet, marca: Wacom model: STU-430, per a la signatura biomètrica dels interessat
- Scanner, marca: Fujitsu model: fi-7160, per digitalitzar la documentació en paper

2.- ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESENTACIONS

El present contracte contempla diferents serveis i etapes que tot seguit es descriuen:

- **Etapa d'Implementació.** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici, fins a la signaturade l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, amb una durada de 30 dies naturals .
Inclou:
 - Tasques i accions per disposar en ple funcionament la plataforma
- **Etapa de Manteniment.** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, durant un termini de 24 mesos fins a la finalització del contracte. Inclou:
 - Tasques de proves de la plataforma
 - Tasques de manteniment de la plataforma
- **Servei de Suport Avançat (Helpdesk).** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici fins ala finalització del contracte, inclou les tasques :
 - Gestió de les incidències, consultes i peticions dels treballadors municipals
 - Gestió de les altes, baixes i modificacions de la configuració d'usuaris
- **Servei de Consultoria.** S'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici fins a la finalització del contracte, inclou les tasques:
 - Procediments: anàlisis, definició, simplificació i automatització de processos

Principals funcionalitats tècniques a nivell de l'eina:

- Gestió centralitzada dels documents de l'ajuntament mitjançant el mòdul de **Arxiu digital**, que ens permet:
 - Gestionar còpies digitalitzades de tots els documents de l'ajuntament
 - Interrelacionar els documents entre si, indicant a quin registre d'entrada, expedient o carpeta de l'arxiu pertanyen
 - Consultar els documents de forma ràpida i eficaç.
 - Tenir accés en tot moment a les diferents versions d'un document.
- Registre i gestió dels documents entrants i sortints de l'entitat mitjançant el mòdul de registre de documents, aquest mòdul permet:
 - Registrar els documents
 - Imprimir els segells d'entrada i sortida, així com els altres segells més habituals de l'ajuntament.
 - Controlar els documents annexos vinculats amb la documentació entrant o sortint.
 - Registrar dades de més d'un remitent o destinatari quan sigui necessari, així com del representant i/o persona representada
 - Digitalitzar documents per un accés més ràpid i eficaç.



- Assegurar la integritat i autenticitat dels documents mitjançant la signatura electrònica.
- Registre i manteniment d'expedients de l'entitat mitjançant el mòdul de registre d'expedients, que ens permet:
 - Gestionar el registre d'expedients.
 - Fer el seguiment dels expedients en tramitació
 - Gestionar les relacions entre els diferents expedients
 - Adjuntar documents registrats d'entrada o de sortida als expedients corresponents.
 - Mantenir còpies digitalitzades dels documents dels expedients
 - Imprimir les carpetes que s'obren per iniciar un expedient
- Gestió dels decrets emesos per l'entitat mitjançant el mòdul de gestió de decrets que ens permet:
 - Registrar els decrets emesos
 - Assignar els decrets als expedients corresponents
 - Notificar les resolucions a les parts interessades
 - Mantenir una còpia digital dels documents per a una consulta més àgil
- Gestió de l'Arxiu de l'entitat mitjançant el mòdul de gestió de l'arxiu, que ens permet:
 - Gestionar el quadre de classificació de l'entitat.
 - Gestionar i consultar a quins lligalls de l'arxiu es guarden els expedients.
 - Portar un control de la documentació dipositada a l'arxiu i gestionar-ne la seva conservació o destrucció.
 - Mantenir un registre de les persones que consulten els expedients tal i com estipula la LOPD.
 - Disposar d'un inventari del fons documental
- Gestió de la correspondència enviada per l'entitat mitjançant el mòdul de gestió de correu que ens permet:
 - Controlar les cartes certificades que s'envien.
 - Consultar / Imprimir relacions de cartes entregades a correus.
 - Omplir els impresos de carta certificada i acús de rebut.
 - Digitalitzar els documents i associar-los al registre de documents corresponent.
 - Realitzar notificacions electròniques mitjançant els serveis oferts
 - per correus en el marc de l'administració electrònica.
 - Gestió de la informació geogràfica
 - Accedir de forma directa a l'oficina virtual del cadastre per a la consulta descriptiva i gràfica de dades cadastrals.
 - Accedir a les aplicacions de l'IDEC Local.
- Gestió de les dades de persones i institucions amb les que l'entitat manté comunicació mitjançant el mòdul de directori d'institucions, que ens permet:
 - Disposar d'un registre de les institucions actualitzat i accessible des de totes les aplicacions.
 - Afegir, modificar o eliminar institucions, empreses o persones amb les que l'entitat es relaciona.
 - Accedir de forma ràpida i senzilla a la informació necessària des de cada aplicació, agilitzant enormement la tasca de complimentar la informació referent a remittents i destinataris de la informació gestionada per l'entitat.
- Gestió d'usuaris, rols i permisos mitjançant el mòdul de gestió d'usuaris, que ens permet:
 - Crear i gestionar usuaris per qualsevol dels mòduls inclosos.
 - Gestionar els permisos de cadascun dels usuaris
 - Habilitar l'accés dels usuaris a la informació que requereixin per realitzar les seves tasques.



- Mantenir un registre d'accessos a la informació segons el que estipula la LOPD
- Gestió de tasques i cites mitjançant el mòdul de gestió de tasques, que ens permet:
 - Crear tasques i assignar-les als diferents usuaris de les aplicacions.
 - Veure en tot moment quines són les tasques que tenim assignades.
 - Recordar-nos de forma automàtica que hem de fer segons les tasques que tenim assignades.
 - Millorar la col·laboració entre les àrees utilitzant calendaris compartits i intercanviant tasques.
 - Millorar el temps de gestió dels processos utilitzant els recordatoris i alarmes per evitar que es sobrepassin els terminis estipulats.
- Els diferents mòduls s'han desenvolupat pensant sempre en la col·laboració i integració entre les diferents àrees de l'entitat, algunes de les funcionalitats disponibles són:
 - Integració total entre mòduls.
 - Compartició de la informació i possibilitat de consultar documentació interrelacionada,
 - Gestió centralitzada dels documents digitalitzats
 - "Single input" la informació només s'ha d'entrar una vegada, si una dada ja està emmagatzemada en un mòdul la resta de mòduls no requeriran a l'usuari que torni a entrar la dada.
 - Possibilitat de digitalitzar tots els documents.
 - Capacitat d'exportar els documents a format PDF per una millor intercomunicació amb altres entitats i institucions.
 - Capacitat d'inter-relacionar els diferents mòduls, per exemple assignar un registre d'entrada a un expedient, o arxivar els expedients en les corresponents carpetes de l'arxiu.
 - Integració amb el paquet Office 2019, per realitzar les diferents accions més utilitzades dins l'eina.

2.2 Projecte d'Implantació

2.2.1 Equip del projecte d'Implantació

Per al desenvolupament de les prestacions recollides al present plec, el licitador haurà de presentar un equip amb les condicions recollides a continuació (per a la seva acreditació s'aportaran una descripció de la composició i organització de l'equip de treball, així com dels corresponents currículums dels perfils professionals proposats)

L'empresa adjudicatària es compromet a posar a disposició del projecte les persones per al kickoff en un màxim de 10 dies laborables després de l'Acte d'Inici del contracte.

L'equip estarà format per:

- **1 persona amb perfil de Director de projecte:** Perfil professional amb almenys 10 anys d'experiència en projectes d'implantació de sistemes d'informació per a administracions públiques en qualitat de Director de projecte almenys durant els darrers 4 anys. Assumirà la interlocució amb els Responsables del Contracte de l'Ajuntament de Ripoll
- **1 persona amb perfil de Cap de Projecte:** Perfil professional amb almenys 7 anys d'experiència en projectes d'implantació de sistemes d'informació per a administracions públiques en qualitat de direcció de projecte. Assumirà les tasques d'interlocució amb els responsables del projecte nomenats per l'Ajuntament de Ripoll. Serà el responsable de l'equip tècnic de l'empresa i l'encarregat de fer la planificació dels treballs, la distribució dels recursos oferts i es responsabilitzarà de complir el calendari de fites i el lliurament de



productes

- **L'equip d'implantació i migració, l'equip de formació i l'equip d'acompanyament a la posada en marxa** estarà integrat pels grups de tècnics que es considerin necessaris per a la realització del projecte. A aquest efecte, el licitador aportarà durant el període d'aquest contracte un equip de treball amb plena dedicació. En el cas de mobilitat d'efectius, l'empresa ha d'assegurar el mateix perfil i transferència de coneixements perquè això no suposi una disminució en la qualitat dels treballs o una dilatació de les dates compromeses

Les seves funcions queden resumides a:

- Organitzar l'execució del projecte d'acord amb el programa de realització dels treballs i posar en pràctica les instruccions de la Direcció del Projecte
- Ostentar la representació de l'equip tècnic contractat en les relacions amb l'Ajuntament de Ripoll pel que fa a l'execució dels treballs
- Proposar a la Direcció del Projecte les modificacions que consideri necessàries, sorgides durant el desenvolupament dels treballs
- Assegurar el nivell de qualitat dels treballs i el compliment dels terminis
- Presentar els responsables del projecte i els responsables del contracte, els resultats parcials i totals de la realització del projecte, per a la seva aprovació, prèvia per a la

2.2.2 Termini d'Implantació

En l'etapa de la Implementació, s'iniciarà amb la signatura de l'Acta d'Inici, fins a la signatura de l'Acta de Fi d'Implementació i Inici de Manteniment, amb una durada de **30 dies naturals**, on es realitzarà totes les accions per disposar en ple funcionament la plataforma

2.2.3 Migració

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar la migració a la nova eina dels expedients ja conclusos i aquells que es troben en curs. Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir la numeració actual dels expedients passats i en curs, així com migrar tota la documentació relativa a aquests.

Amb un termini màxim de 30 dies naturals.

Caldrà migrar a la nova eina tota la informació actual en els diferents mòduls que ja disposa l'Ajuntament de Ripoll

- Registre d'Entrades i Sortides
- Gestió de Decrets
- Recaptació
- Tresoreria
- Atenció Ciutadana
- Padró d'Habitants



- Seu Electrònica
- Gestor de notificacions
- Arxiu digital

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 als expedients conclosos i en curs.

Els expedients conclosos i en curs probablement no contindran totes les metadades necessàries per tal que la plataforma permeti desplegar efectivament totes les possibilitats de cerca dels mateixos. S'assumeix en aquest sentit aquesta limitació en les funcionalitats de tal manera que el procés de migració no implicarà una tasca d'afegir cap altra informació de la que ja estigui continguda en els propis expedients.

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

El volum d'informació a migrar és aproximadament:

- 150 - Usuaris actius
- 115.000 - Registres d'Entrada
- 65.000 - Registres de Sortida
- 31.000 - Notificacions electròniques
- 700 - Publicacions al taulell d'anuncis
- 40.000 - Expedients
- 8.000 – Decrets
- 84.000 – Registres (Actual i Històric) Padró Municipal
- 300 GB - Volum dels arxius

2.2.4 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 l'eina, 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 50 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 de les eines que componen la solució, en la utilització del model de dades de



l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcte utilització de la plataforma.

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 de la plataforma, 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 aquest aspecte es considera realitzar sessions de consultoria, per explicar i implicar en el projecte de gestió del canvi als diferents perfils d'usuaris de la plataforma, i preparar a tota l'organització per una bona entrada de la nova plataforma.

Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuaris de la plataforma: càrrecs electes, directius, serveis tècnics i administratius.

Quant al dimensionament del servei, s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla de l'Ajuntament i entitats públiques, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil sigui tècnic, administratiu, directiu, polític, informàtic, d'administrador de la plataforma. En aquest sentit s'indica el personal segons les tipologies d'usuaris:

Tipus d'usuaris	Nombre aproximatiu
Administratius	<30
Tècnics	<30
Directius i caps d'unitats	<5
Polítics	<30
Administradors de la plataforma	<10

3.- 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 de forma remota 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

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

4.- SUPORT TÈNIC – SLA I PRESTACIÓ DE SERVEI

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

L'adjudicatari haurà de garantir el funcionament correcte dels sistemes i el programari subministrat durant la vigència del contracte.

L'Acord de Nivell de Servei es mostra a la taula següent

Funcionament de la Seu Electrònica i Gestor d'Expedients	Prioritat	Resposta	Resolució	Cobertura
Resolució d'incidències	Alta Mitja Baixa	1 h 3 h 24 h	3 h 24 h 72 h	24x7 horari d'atenció horari d'atenció
Resolució de consultes	Mitja Baixa	3 h 24 h	24 h 72 h	horari d'atenció horari d'atenció
Resolució de peticions	Sense endarreriment respecte ladata consensuada			horari d'atenció



5.- PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DE SLA

Per l'adequat funcionament de l'Ajuntament de Ripoll la plataforma del gestor d'expedients i serveis annexes són essencials i en conseqüència, cal que l'adjudicatari garanteixi especialment el seu bon funcionament i prestació dels serveis, que s'han estipulat a partir d'Acord de Nivell de Servei (SLA).

En aquest sentit, s'estableix un conjunt de penalitzacions en cas d'incompliment dels SLA mínims, que es correspondran amb una reducció del cost del període de facturació pertinent, respecte el preu establert per a cada servei en el contracte, que es detallen tot seguit.

Cada penalització aplicada de forma individual no podrà superar el 10% de l'import d'adjudicació del contracte i les diferents penalitzacions aplicades conjuntament no podran superar el 50% d'aquest import, de conformitat amb l'article 192.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Amb caràcter general, en cas de demora, o d'incompliment de qualsevol dels terminis totals o parcials que es fixen per a l'execució dels serveis que comprèn el present contracte, s'aplicaran les penalitats previstes a l'article 193 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

El procediment d'imposició de penalitzacions serà el previst a l'article 194 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

Penalitzacions per incompliment de Disponibilitat

El lliard de compliment s'avaluarà trimestralment, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (SLA) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
Disponibilitat del Gestor d'Expedients i la Seu Electrònica	Incompliment del % de temps en funcionament segons l'ANS	Trimestral	5% del cost trimestral en concepte de serveis al núvol

Penalitzacions per incompliment d'Implantació i Migració

El lliard de compliment s'avaluarà a final de les dates indicades a la planificació realitzada per a cada una de les fases de implantació i migració. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (SLA) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
General	No assistència a les reunions d'inici, control o seguiment	Trimestral	1% del preu d'adjudicació en el concepte d'Implementació, corresponent al període defacturació
Fases de Implementació	Endarreriment respecte data consensuada de les fases de la Implementació (amb	Data acordada de final de Fase	1% del preu d'adjudicació en el concepte de Implementació corresponent al període de facturació, per cada



	aplicació a cada fase)		mes d'endarreriment
	Incompliment de requisits tècnics o funcionals sol·licitats a la finalització de cada fase	Data acordada de final de Fase	2% del preu d'adjudicació en el concepte de Implementació corresponent al període de facturació, per cada mes d'endarreriment

Penalitzacions per incompliment de Manteniment

El lliardar de compliment s'avaluarà trimestralment per cada paràmetre, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (SLA) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
Gestió d'Incidències, Consultes i Peticions	>10% de tickets amb endarreriment en les deprioritat ALTA	Trimestral	5% del cost del servei trimestral
	>10% de tickets amb endarreriment en les deprioritat BAIXA o MITJA	Trimestral	5% del cost del servei trimestral

Penalitzacions per incompliment de Suport (Helpdesk)

El lliardar de compliment s'avaluarà trimestralment per cada paràmetre, ajustant-se al període natural complet, i es realitzarà durant el següent mes. Així, es contempla l'incompliment de l'Acord de Nivell de Servei (SLA) per part de l'empresa en els següents aspectes:

Servei	Incompliment	Avaluació	Penalització
General	No assistència a les reunions d'inici, control o seguiment	Trimestral	1% del cost del servei trimestral
Gestió d'Incidències, Consultes i Peticions	>10% Incidències amb endarreriment en les deprioritat ALTA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral
	>10% Incidències amb endarreriment en les deprioritat BAIXA o MITJA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral
Gestió d'Usuaris	>10% Incidències amb endarreriment en les deprioritat ALTA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral



	>10% Incidències amb endarreriment en les deprioritat BAIXA o MITJA	Trimestral	2% del cost del servei trimestral
--	---	------------	--

6.- 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, que inclourà una pròrroga d'un any
- 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.

7.- PREU I PUNTUACIÓ

El valor estimat del contracte serà de **27.635,19 euros**, que inclourà tres anys de contracte i un any de pròrroga, una base imposable de **22.839 euros** i un IVA de **4.796,19 euros** al tipus impositiu de 21%. Aquest imports es desglossen amb el següent detall:

Descripció	Preu Base Liquidació	Pròrroga	Modificacions Previstes	Valor Estimat
Servei contracte 1Any	4.965 €			4.965 €
Servei contracte 2Any	4.965 €			4.965 €
Servei contracte 3Any	4.965 €			4.965 €
Pròrroga		4.965 €		4.965 €
Modificacions 20%	2.979 €			2.979 €
IVA 21%	3.753,54 €	1.042,65 €		4.796,19 €
TOTAL				27.635,19 €

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULES AUTOMÀTIQUES

Fins a 100 punts

PREU

Es valorarà amb la màxima puntuació l'oferta de preu més baix i la resta d'acord amb la següent fórmula (regla de tres simple inversa):

$$P = 55 \times \frac{\text{oferta més barata}}{\text{oferta a valorar}}$$

MILLORES

- Integració amb la nova eina d'un mòdul de gestió de cementiri municipal (15 punts)
- Integració amb la nova eina d'un mòdul de gestió de brigades municipals (20 punts)
- Integració amb la tecnologia QGIS (10 punts)



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.