



Ajuntament de Torredembarra

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Expedient: Contracte de subministrament i serveis per a la implantació i manteniment d'una solució/plaforma de software de gestió d'expedients en modalitat SaaS

Identificació de la Unitat: TIC i Administració Electrònica

Responsable del contracte: Cap de la Unitat de TIC i Administració Electrònica

L'article 116.4 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), exigeix que en l'expedient de contractació quedi acreditada la justificació adequada de determinats aspectes, sense que indiqui en quin document ha de constar aquesta justificació.

D'altra banda, l'article 63.3.a) LCSP indica que hauran de ser objecte de publicació en el perfil del contractant allotjat en la Plataforma de Contractació del Sector Públic, els següents documents de l'expedient de contractació: memòria justificativa del contracte, l'informe d'insuficiència de mitjans en el cas de contractes de serveis, la justificació del procediment utilitzat per a l'adjudicació quan s'utilitzi per a la seva adjudicació un procediment diferent de l'obert o del restringit, el plec de clàusules administratives particulars i el de prescripcions tècniques que hagin de regir el contracte o documents equivalents, i el document d'aprovació de l'expedient.

De l'exposat, en la memòria justificativa constarà la justificació d'aquells aspectes que l'article 116.4 i altres articles de la LCSP exigeixen que quedin justificats en l'expedient.

TIPUS CONTRACTE: ☐ Obra ☐ Servei ☐ Subministrament ☒ Mixt

El contracte a realitzar es qualifica com a contracte administratiu mixt de subministrament i serveis, de conformitat amb l'establert a l'article 18 de la LCSP 2017, en tenir compreses conjuntament prestacions de subministrament i de serveis.

Atès que aquestes prestacions són complementàries entre si i s'han de tractar com una unitat funcional, es tracta d'un contracte mixt i, de conformitat amb els articles 18 i 122.2 de la LCSP, hi són d'aplicació les normes pròpies dels contractes de subministraments per ser la prestació principal del contracte i el règim jurídic previst en el plec de clàusules administratives particulars per als efectes, modificació i extinció.

PROCEDIMENT: ☐ Negociat ☒ Obert harmonitzat ☐ Obert ☐ Obert simplificat

☐ Obert simplificat abreujat

TRAMITACIÓ: ☒ Ordinària ☐ Urgent

1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Torredembarra necessita disposar d'una plataforma digital, amb seu electrònica incorporada, que permeti la gestió integral dels seus expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

1/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a03410e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

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.

Per tant, el contracte té per objecte el subministrament d'una plataforma de software d'administració electrònica en modalitat SaaS (Programari com a servei) i equipament tecnològic, així com la prestació de serveis destinats a la posada en marxa (implantació, consultoria, adaptació, formació i migració de dades), allotjament al *cloud*, manteniment i suport de tot l'abast.

Les principals fites que es volen assolir amb el contracte són:

- Renovar tecnològicament el gestor d'expedients electrònics de l'Ajuntament i dotar-lo d'una plataforma d'administració electrònica al *cloud*, incloent tots els serveis associats de consultoria prèvia, migració de la plataforma actual a la nova, implantació, explotació, suport als usuaris, manteniment i els propis serveis d'allotjament *cloud*. Inclou la renovació d'infraestructures associades a la plataforma mitjançant el subministrament de tauletes de signatura biomètrica.
- Garantir l'evolució tecnològica del conjunt de la solució coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats de l'Ajuntament de Torredembarra.
- Garantir l'adaptació permanent als requeriments legals existents durant tota la vigència del contracte.
- Millorar les prestacions i funcionalitats del conjunt de la solució.
- Adequar les prestacions i funcionalitats a les necessitats de l'Ajuntament i garantir les futures modificacions.

2. Necessitat i idoneïtat

L'Ajuntament de Torredembarra va començar a fer la transició cap a un model d'administració electrònica l'any 2018 amb la implantació del registre electrònic de documents i de l'expedient electrònic.

L'eina contractada en el seu moment i que s'utilitza a dia d'avui per la gestió d'expedients administratius electrònics necessita millores substancials i s'ha vist que en molts aspectes no dona resposta a les necessitats reals de l'organització. Val a dir que tampoc s'ha explotat com és degut i una part de les seves funcionalitats no s'està aprofitant, però també és una eina poc amable i intuïtiva i això en dificulta el seu ús i desmotiva als seus usuaris.

Tampoc disposa d'un sistema de gestió documental que permeti tenir controlada la documentació des de la creació fins a la destrucció o la conservació permanent dels documents.

Per tots aquests motius es considera necessària l'adquisició d'una nova plataforma integrada i integral de gestió i tramitació electrònica que doni resposta a les necessitats detectades i no cobertes amb l'actual eina, i que compleixi a les exigències introduïdes per les lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, entre d'altre normativa vigent i que s'especifica en els plecs de prescripcions tècniques d'aquest contracte.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

2/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

3. Justificació d'insuficiència de mitjans

La Unitat de TIC i Administració Electrònica no disposa de personal suficient amb els coneixements tècnics necessaris per a la creació d'un programa informàtic de gestió d'expedients administratius i gestor documental. A més a més, no hi ha prou personal amb coneixements tècnic-administratiu dins de l'Ajuntament per portar a terme la implantació ni el posterior suport per desenvolupar tot l'abast de la present licitació.

Per tot això, la implantació, manteniment i suport de la necessitat manifestada és necessari realitzar-ho mitjançant una licitació, d'acord amb el que s'estableix a l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

4. Justificació de la no divisió en lots

No és possible la divisió en lots pel caràcter transversal del projecte, que ha de permetre la tramitació dels expedients administratius en un mateix sistema de gestió documental, des que s'inicia fins a la seva finalització, execució i arxiu d'una manera transparent, eficaç i eficient amb la plataforma tecnològica.

5. Codis CPV

La classificació segons el vocabulari comú de contractes públics (CPV) té el següent codi: **48000000-8 Paquets de programari i sistemes d'informació.**

6. Protecció de dades de caràcter personal

El contracte requereix que l'Ajuntament cedeixi dades per al seu tractament a l'empresa contractista.

L'empresa contractista, amb relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

7. Durada del contracte

Per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei i per donar resposta a les necessitats detectades, la durada del contracte serà de 4 anys sense possibilitat de pròrroga.

8. Import

- Pressupost base de licitació

Pressupost base de licitació: 448.460,00 €

IVA 21%: 94.176,60 €

Preu base de licitació total: **542.636,60 €**

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

3/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a634170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

El mètode de càlcul aplicat per a determinar el pressupost del contracte ha estat el següent, tenint en compte els següents conceptes distribuïts pels anys de durada del contracte i en funció dels preus de mercat i les necessitats recollides en el PPT:

	ANY 1	ANY 2	ANY3	ANY 4	TOTAL (sense IVA)	21 % IVA	TOTAL (amb IVA)
Llicència d'ús i manteniment i suport anual Inclou: serveis d'implantació, consultoria, adaptació i formació	105.750,00 €	104.150,00 €	104.150,00 €	104.150,00 €	418.200,00 €	87.822,00 €	506.022,00 €
Equipament	8.000,00 €				8.000,00 €	1.680,00 €	9.680,00 €
Migració de dades	12.000,00 €				12.000,00 €	2.520,00 €	14.520,00 €
Allotjament i custòdia informació		3.420,00 €	3.420,00 €	3.420,00 €	10.260,00 €	2.154,60 €	12.414,60 €
IMPORT TOTAL sense IVA	125.750,00 €	107.570,00 €	107.570,00 €	107.570,00 €	448.460,00 €	94.176,60 €	542.636,60 €
IVA 21%	26.407,50 €	22.589,70 €	22.589,70 €	22.589,70 €	94.176,60 €		
IMPORT TOTAL amb IVA	152.157,50 €	130.159,70 €	130.159,70 €	130.159,70 €	542.636,60 €		

- Revisió de preus

No es preveu.

- Finançament

Aquest contracte comporta una despesa que afecta a varis exercicis i a diferents capítols del pressupost municipal. Per tant, la seva contractació resta sotmesa a l'existència de crèdit suficient i adequat, i a l'obligació de l'Ajuntament, que a cada exercici s'autoritzi en els respectius pressupostos municipals.

El primer any, la despesa corresponent al llicenciament d'ús i manteniment i suport, inclosa la despesa dels serveis de consultoria, adaptació, formació i migració de dades, i l'adquisició d'equipament es farà efectiva amb càrrec a la partida 11-920-626000 (Equips i programes informàtics).

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

4/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

Per als anys segon, tercer i quart, la despesa corresponent al llicenciament d'ús, manteniment i suport, així com la despesa corresponent a l'allotjament de la informació al *cloud* es farà amb càrrec a la partida 11-9202-21600 (Manteniment d'equips i programes informàtics i videovigilància).

9. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació establert en l'apartat 8è d'aquest informe i la possible modificació del contracte, el valor estimat del contracte sense IVA és el següent:

Pressupost de licitació:	448.460,00 €
Import de les modificacions previstes (20%):	89.692,00 €
Valor estimat del contracte	538.152,00 €

10. Admissió de variants

Els licitadors no podran presentar variants en les seves ofertes.

11. Aplicació pressupostària

Any	Aplic. Pressupostària	Import (sense IVA)	21 %IVA	Import (amb IVA)
1	11-920-626000	125.750,00 €	26.407,50 €	152.157,50 €
2	11-9202-21600	107.570,00 €	22.589,70 €	130.159,70 €
3	11-9202-21600	107.570,00 €	22.589,70 €	130.159,70 €
4	11-9202-21600	107.570,00 €	22.589,70 €	130.159,70 €
Import total		448.460,00 €	94.176,60 €	542.636,60 €

12. Pagament de les factures

La forma de pagament serà diferent segons en funció de la despesa i segons el quadre desglossat del pressupost de licitació:

- La despesa d'adquisició d'equipament es pagarà en una única factura una vegada hagi estat subministrat.
- La despesa relativa a la migració de dades es pagarà en una única factura una vegada hagin estat migrades totes les dades.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

5/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a634170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

2. La despesa corresponent al llicenciament d'ús de la plataforma, manteniment i suport, on també s'inclouen els serveis d'implantació, consultoria, adaptació i formació, així com la despesa corresponent a l'allotjament al núvol, es pagarà de forma trimestral. Caldrà desglossar a la factura els conceptes i imports de cada concepte.

Aquestes despeses es pagaran prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades per la persona responsable del contracte.

13. Requisits de solvència de les empreses licitadores

La solvència determina la capacitat que ha de disposar l'empresa contractista per garantir una correcta execució de l'objecte del contracte.

D'acord amb els articles 86 a 91 LCSP, per poder participar en aquesta licitació les empreses han de disposar de la solvència mínima que es detalla següidament:

Solvència econòmica i financera:

D'acord amb l'article 87.1.a) LCSP: Volum anual de negocis, o bé volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per un import igual o superior al que exigeixen l'anunci de licitació o la invitació a participar en el procediment i els plecs del contracte o, si no n'hi ha, al que s'estableixi per reglament.

Import mínim: 201.807 €.

Solvència tècnica o professional:

D'acord amb l'article 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; quan sigui necessari per garantir un nivell adequat de competència, els poders adjudicadors poden indicar que es tenen en compte les proves dels subministraments pertinents efectuats més de tres anys abans.

Import mínim: 94.176,6 €.

14. Modificacions del contracte

D'acord amb els arts. 203 i 204 LCSP, es fixa un límit màxim de modificació del contracte del 20 % del preu.

Les causes que poden comportar una modificació del contracte són les següents:

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

6/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- a) Implantació de noves funcionalitats degut a noves necessitats de l'organització.
- b) Millores tècniques necessàries de l'eina per donar compliment a noves normatives legals i/o tècniques.

La modificació no pot comportar l'establiment de preus unitaris no previstos inicialment.

Aquestes modificacions seran obligatòries pel contractista.

15. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució del contracte seran les que tot seguit s'indiquen:

- L'empresa contractista, durant l'execució del contracte, restarà subjecte al compliment de la normativa estatal i de la Unió Europea vigent en matèria de protecció de dades, a saber, el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades de caràcter personal i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD); la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals (LOPDGDD); el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions i les normes que la desenvolupin, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte.

- L'empresa contractista es sotmetrà al disposat al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, i per tant, té l'obligatorietat d'estar en possessió de la Certificació en Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell ALT del Centre Criptològic Nacional, tal i com estableix l'article 2.3 de la normativa indicada.

- L'empresa contractista haurà d'acomplir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) d'acord amb el Reial Decret 4/2012, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica. L'acreditació d'aquest punt es farà mitjançant la presentació d'una declaració responsable de l'empresa indicant que ha obtingut un informe favorable d'un auditor conforme s'han superat els punts que indica l'ENI (Esquema Nacional Interoperabilitat), així com l'esmentat informe en cas de resultar adjudicatari.

- L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria d'integració social de persones amb discapacitat i fiscals.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

7/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

- L'empresa contractista s'obliga a aplicar en executar el servei les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

L'incompliment de les anteriors condicions essencials podrà suposar penalitats per al contractista, i/o optar per la resolució del contracte.

Aquestes condicions tenen el caràcter d'obligacions contractuals essencials de conformitat amb el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 del 'article 211 de la LCSP.

16. Subcontractació

Es permet la subcontractació de conformitat amb l'art. 215 de la LCSP.

17. Garantia

El termini de garantia a comptar des de la recepció definitiva de la plataforma serà de 2 anys.

18. Obligacions essencials

Tindran la consideració d'obligació essencial les condicions especials d'execució indicades a la clàusula 15a, així com el compromisos descrits en l'oferta del contractista.

Les obligacions assumides mitjançant els criteris d'adjudicació tenen, així mateix, el caràcter d'obligació essencial, així com:

a) Custodiar les dades de la migració i executar la migració d'acord amb les especificacions tècniques i el cronograma que estableix el PPTP.

b) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.

c) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix la lletra b) anterior.

d) L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals es vagi a encomanar la seva realització.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

8/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

e) Subministrar una solució informàtica que permeti la gestió administrativa integral, digital i electrònica de tots els processos municipals i els seus serveis associats de consultoria a l'Ajuntament de Torredembarra, amb les especificacions tècniques i Integracions que exigeix el Plec de Prescripcions tècniques.

19. Criteris d'adjudicació

19.1 Criteris sotmesos a judici de valor (34 PUNTS)

▪ Valoració de la memòria tècnica de projecte, fins a 34 punts

És d'obligada presentació una memòria tècnica de projecte a valorar mitjançant criteris sotmesos a judici de valor. El licitador que no la presenti quedarà exclòs automàticament.

La memòria tècnica haurà d'incloure en tot cas:

1. Proposta de solució: descripció detallada del projecte i descripció funcional i tècnica detallada de cadascuna de les eines i aplicacions aportades. Ha d'explicar com la solució dona resposta als requeriments tècnics, funcionals i jurídics descrits en els apartats 3, 4 i 5 del PPT.
2. Pla d'execució i implementació del projecte: ha de contenir la descripció completa de com es desenvoluparan els diferents treballs detallant les fases, les tasques, el calendari i els recursos per cadascun d'elles. Haurà de detallar:
 - o Pla d'implantació
 - o Pla de migració de les dades
 - o Pla de proves
 - o Pla de formació
3. Descripció del servei de manteniment, suport i assistència personalitzada i la gestió d'incidències.
4. Pla de devolució.

La valoració dels criteris subjectes a judici de valor es realitzarà en base al detall i la qualitat de la solució descrita en l'oferta presentada i amb la següent puntuació màxima:

Ítem	Puntuació
Proposta de solució	16 punts
Pla d'execució i implementació del projecte	10 punts
Servei de manteniment i suport	6 punts
Pla de devolució	2 punts

La puntuació s'assignarà segons aquests criteris:

- **Nivell de detall i qualitat EXCEL·LENT:** Es tracta del criteri en profunditat i de forma detallada, idoni, clar, consistent i coherent. De lectura fàcil i ordenada, aportant millores de valor afegit. S'atorga el 100% de la puntuació màxima.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

9/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- **Nivell de detall i qualitat ACCEPTABLE:** Es tracta el criteri de forma correcta, de la lectura del qual s'espera una aplicació i qualitat suficients per cobrir el servei. S'atorga el 50% de la puntuació màxima.
- **Nivell de detall i qualitat INSUFICIENT:** A l'oferta es menciona el criteri de valoració però no es tracta amb la profunditat necessària. Manca de claredat, idoneïtat, consistència i coherència. S'atorga el 25% de la puntuació màxima.
- **Punt no presentat:** No s'inclou cap referència al criteri de valoració. S'atorga el 0% de la puntuació màxima.

Aquesta fase inclourà una demostració pràctica del producte en entorn de reproducció en una sessió de durada màxima de 2 hores que ha de permetre a l'Ajuntament confirmar la veracitat de la proposta i aclarir dubtes que no hagin quedat resolts en la documentació presentada.

Si un cop efectuada la demostració pràctica s'observa que la plataforma proposada no compleix amb les prescripcions tècniques detallades als plecs, el licitador serà exclòs del present procediment.

19.2 Criteris quantificables de forma automàtica (66 PUNTS)

- **Oferta econòmica (fins a 39 punts):**

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte l'import del pressupost de licitació. El licitador que superi en la seva oferta el pressupost de licitació establert, serà exclòs.

Les propostes seran puntuades d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = (1 - ((O_v - O_m) / IL) \times (1 / VP)) \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic (39)

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació (1)

- **Criteris tècnics objectius (fins a 27 punts):**

1. El licitador forma part de la Red Nacional de SOC, nivell GOLD, que impulsa el Centre Criptològic Nacional (CCN), **3 punts**.

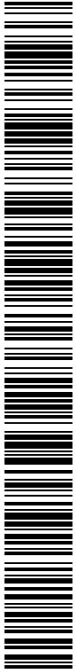
Per valorar aquesta millora es verificarà que el licitador estigui inclòs en el llistat oficial publicat pel Centre Criptològic Nacional que és accessible des de la següent direcció: <https://rns.ccn-cert.cni.es/red-nacional-soc?highlight=WyJzb2MiXQ==#listado-entidades>

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

10/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320



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



Ajuntament de Torredembarra

Justificació de l'elecció del criteri: pertànyer a la Red Nacional de SOC del CCN amb nivell GOLD implica que el licitador proporciona una garantia d'alta seguretat avançada, compliment normatiu, alta fiabilitat i continuïtat del servei i garantia addicional de confiança a l'Ajuntament en l'ús de la solució.

Es valora la millora de la confiança en la gestió de la seguretat de la corporació.

2. Subministrament per part de l'adjudicatari dins del preu ofert de tots els certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim que necessita l'Ajuntament de Torredembarra per poder operar amb la plataforma, **3 punts**.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

En cas d'incorporar aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada dels certificats oferts i de les condicions generals d'ús.

Justificació de l'elecció del criteri: al ser la licitadora l'encarregada del subministrament dels certificats d'empleats l'Ajuntament delega la seva gestió, el que comporta un estalvi en costos operatius i administratius interns, doncs no és necessari que l'Ajuntament inverteixi temps i recursos en els processos d'adquisició, distribució, instal·lació i gestió dels certificats electrònics, i alhora s'estalvien costos associats a l'adquisició de certificats o la seva renovació. Es valora que sigui el mateix proveïdor qui assumeixi aquest compromís i mantingui els certificats dels empleats que han d'operar amb la solució.

3. L'adjudicatària subministra dins el preu ofert tots els certificats de segell d'òrgan i d'aplicatiu que necessita l'Ajuntament de Torredembarra per poder operar amb la plataforma, **3 punts**.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

En cas d'incorporar aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada dels certificats oferts i de les condicions generals d'ús.

Justificació de l'elecció del criteri: la vigència dels certificats de segell d'òrgan i d'aplicatiu està directament relacionada amb alguns dels procediments automatitzats que realitzarà la solució. La caducitat d'aquests certificats sovint provoca distorsions importants en el funcionament. Es valora que sigui el mateix proveïdor de la solució qui assumeixi aquest compromís i mantingui les solucions on participen aquests certificats.

4. L'adjudicatària subministra dins el preu ofert un servei extern d'ensobrat i enviament, **3 punts**.

En cas d'incorporar aquesta millora, el licitador haurà d'incloure una descripció detallada de les prestacions que ofereix aquest servei i dels requisits per posar-lo en funcionament.

Justificació de l'elecció del criteri: disposar d'aquest servei comporta una millora en la gestió dels serveis municipals ja que s'automatitza l'enviament i seguiment de les notificacions i comunicacions en paper, i el fet que la funcionalitat pugui incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències de lliurament implica una reducció dels costos operatius.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

11/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

5. El sistema disposa d'un sistema de missatgeria interna i eines col·laboratives per als seus usuaris i usuàries, **2 punts**.

Justificació de l'elecció del criteri: Una bona comunicació directa i fluïda en la gestió diària a través de videoconferències o xats mitjançant la plataforma comporta beneficis per l'optimització de processos administratius, ja que es redueixen els temps de resposta, es millora la coordinació interna i es centralitza l'ús d'altres aplicacions ja existents en un mateix indret, amb la corresponent reducció de costos i increment de la operativitat general. Es valora que la plataforma proporcioni aquestes eines tecnològiques que permetin als usuaris comunicar-se des de qualsevol lloc de manera eficient i amb els beneficis indicats.

6. Increment del número de jornades de formació inicial per a la posada en funcionament de la plataforma per sobre les 9 establertes en l'apartat 7.5 del plec de prescripcions tècniques. S'atribuirà 0.5 punt per cada sessió adicional fins un **màxim de 2 punts**.

Justificació de l'elecció del criteri: una formació inicial més àmplia i completa pot reduir el temps necessari per a que els usuaris assoleixin un ús autònom i eficient de la plataforma i s'evitin errors que puguin afectar a la gestió diària dels tràmits municipals o terminis administratius.

7. Increment del número de jornades de formació continuada per sobre les 2 establertes en l'apartat 7.5 del plec de prescripcions tècniques, s'atribuirà 0,5 punts per cada sessió adicional fins un **màxim de 2 punts**.

Justificació de l'elecció del criteri: augmentar les hores anuals de formació continuada als usuaris els hi facilita una capacitat constant que els permetrà resoldre dubtes o incidències de manera autònoma i reduir la dependència del suport tècnic.

8. Millora en els temps màxims de resposta i resolució, **fins a 9 punts**.

S'assignarà un increment de punts per la reducció en el temps de resposta i de resolució màxima per als diferents tipus d'incidències. La reducció de temps indicada s'aplicarà degudament als temps mínims de l'Acord de Nivell de Servei (SLA) establerts en els PPT. Es valorarà de la següent manera:

- Reducció del temps de resposta (màxim 4 punts):

Tipus d'incidència	Temps màxim PPT	Temps de reducció	Puntuació
Greu	2 hores	1 hora (respondre màx en 1h)	1,5
Lleu	7 hores	2 hores (respondre màx en 5h)	1,5
Sense impacte / consultes	24 hores	4 hores (respondre màx en 20h)	1

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

12/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- Reducció de temps de resolució (màxim 5 punts):

Tipus d'incidència	Temps màxim PPT	Temps de reducció	Puntuació
Crítica	4 hores	1 hora (resoldre màx en 3h)	1,5
Greu	8 hores	2 hores (resoldre màx en 6h)	1,5
Lleu	35 hores	11 hores (resoldre màx en 24h)	1
Sense impacte / consultes	80 hores	20 hores (resoldre màx en 60h)	1

Justificació de l'elecció del criteri: valorar que el licitador ofereixi temps inferiors de resposta i resolució d'incidències es fonamenta en el seu impacte directe sobre l'eficiència operativa, l'experiència de l'usuari i la garantia de compliment dels SLA. Tot plegat contribuirà de manera significativa a millorar la imatge de la corporació i consolidar la confiança de la ciutadania.

20. Règim específic de penalitats.

1. Es consideraran infraccions sancionables a efectes contractuals totes les actuacions i omissions del contractista tipificades com segueix i que comportin un perjudici o una pèrdua amb relació a les exigències especificades al PCAP i en el PPTP.

2. La comissió d'infraccions contractuals per part de l'empresa adjudicatària comportarà, previ procediment contradictori instruït a l'efecte, la imposició de les següents penalitzacions contractuals:

A) Per incompliment de les condicions especials d'execució

L'incompliment de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en el PCAP donarà lloc a la imposició al contractista de les següents penalitats:

Com a regla general, la seva quantia serà un 1% de l'import d'adjudicació del contracte, llevat que, motivadament, l'òrgan de contractació estimi que l'incompliment és greu o molt greu, que podran elevar-se fins a un 5% o fins a un màxim legal del 10%, respectivament. La reiteració en l'incompliment podrà tenir-se en compte per valorar la gravetat.

El compliment per l'adjudicatari de les condicions especials d'execució podrà verificar-se per l'òrgan de contractació en qualsevol moment durant l'execució del contracte i, en qualsevol cas, es comprovarà en el moment de la recepció del servei.

B) Per compliment defectuós:

1. Infraccions molt greus:

- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- No donar inici a l'execució de les prestacions contractades.
- La paralització total i absoluta en l'execució de les prestacions per causes imputables al contractista o el seu abandonament.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

13/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- Impedir o dificultar les tasques de supervisió i control del servei per part del responsable del contracte, o bé realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Ajuntament, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- Realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines, hardware, software, o personal diferents als previstos en els plecs, en l'oferta del contractista o en la memòria, o insuficients o inadequats per prestar els serveis, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- L'incompliment de les obligacions establertes al PCAP i al PPTP.
- La desobediència reiterada a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a la prestació del servei. Per reiteració s'entendrà l'incompliment de tres o més ordres.
- L'incompliment de les obligacions laborals, de Seguretat Social, tributàries i de seguretat i salut en el treball del personal adscrit a l'execució del servei.
- Les paralitzacions o interrupcions no justificades en l'execució del servei.
- El frau, falsedat, abús de confiança i deslleialtat en la forma d'executar el contracte.
- Els maltractaments de paraula o d'obra, o falta greu de respecte i consideració a les persones que intervenen en el contracte.
- L'incompliment de les prescripcions relatives a la subcontractació.
- L'establiment de pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament pel contractista.
- El falsejament de la informació facilitada pel contractista als efectes de la valoració dels treballs o el falsejament de les prestacions consignades pel contractista en el document de cobrament.
- L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat informàtica i/o protecció de la confidencialitat de dades o documents en l'execució de les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- No disposar del personal mínim adscrit al servei o requerit en el plec tècnic durant més de 15 hores, ja sigui de forma continuada o acumulada.
- No donar compliment a les millores o els compromisos oferts a la licitació.
- La reincidència en la comissió de dos o més infraccions greus durant tota la vigència del contracte.

2. Infraccions greus:

- Desobediència en les indicacions efectuades pel responsable del contracte amb relació a la prestació.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Administració, o la seva inobservança, quan no estigui tipificada com a molt greu.
- No posar en coneixement del responsable del contracte prèviament a la celebració de qualsevol acte de publicitat o difusió de l'empresa adjudicatària relativa a l'objecte d'aquest contracte.
- No observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

14/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e925040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixi infracció molt greu.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines, software, hardware o personal diferents als previstos en els plecs, en les ofertes del contractista o en la memòria, o insuficients o inadequats per prestar els serveis, quan produeixi un greu perjudici al compliment del contracte.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en aquest plec i en el de prescripcions tècniques i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte.
- Incompliment greu de les obligacions de tipus fiscal, laboral i de Seguretat Social que es derivin per l'execució del contracte.
- L'incompliment, que no constitueixi infracció molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- No respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- No col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris amb relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment
- La suspensió temporal no autoritzada de la prestació dels serveis.
- La manca de compliment dels terminis parcials establerts per a l'execució del servei.
- Executar les prestacions incomplint les instruccions donades pel responsable del contracte.
- No disposar el personal adscrit a l'execució del contracte de la titulació i/o formació exigida.
- No disposar del personal mínim adscrit al servei o requerit en el plec tècnic durant més de 10 hores de treball, ja sigui de forma continuada o acumulada.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.
- La reincidència en la comissió de dos o més infraccions lleus durant tota la vigència del contracte.

3. Infraccions lleus:

- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixi infracció greu o molt greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- No disposar del personal mínim adscrit al servei o requerit en el plec tècnic durant 10 hores o menys de treball, ja sigui de forma continuada o acumulada.
- Qualsevol incompliment contractual que per la seva intensitat i grau de perjudici pugui qualificar-se de lleu.

C) Per incomplir criteris d'adjudicació:

S'imposaran al contractista penalitats per incomplir els criteris d'adjudicació en els següents termes:

- Si durant l'execució del contracte, o al moment de la recepció, s'aprecia que per causes imputables al contractista s'ha incomplert algun o alguns dels compromisos assumits en la seva oferta.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

15/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

- Com a regla general, la seva quantia serà un 1% del pressupost del contracte, llevat que, motivadament, l'òrgan de contractació estimi que l'incompliment és greu o molt greu, que podran elevar-se fins a un 5% o fins a un màxim legal del 10%, respectivament. La reiteració en l'incompliment podrà tenir-se en compte per valorar la gravetat.

D) Incompliment de les obligacions essencials:

L'incompliment de les obligacions essencials del contracte podrà donar lloc a la resolució del contracte per aplicació de l'article 211.f) de la LCSP i, en especial, els incompliments o els retards reiterats en el pagament dels salaris o l'aplicació de condicions salarials inferiors a les derivades dels convenis col·lectius que sigui greu i dolosa.

Per a la imposició de la penalització corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de graduació:

- La gravetat de la infracció comesa.
- La importància econòmica.
- L'existència d'intencionalitat.
- La naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.
- La reincidència, per incórrer, en el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- El nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte.
- El benefici obtingut pel contractista.

E) Incompliments en implantació de projecte i dels Acords de Nivell de Servei

Durant les fases d'implantació del projecte es podran aplicar les següents penalitats quan es produeixin:

Incompliment	Penalitat
Incompliment en calendari d'implantació del projecte (aplicació a cada fase).	Cinc per cent (5%) del preu d'adjudicació i/o resolució del contracte
Incompliment injustificat en l'assistència a reunió d'inici de projecte, de control, de seguiment o qualsevol altra establerta.	U per cent (1%) del preu d'adjudicació i/o resolució del contracte
Incompliment de requisits tècnics o funcionals sol·licitats.	Deu per cent (10%) del preu d'adjudicació i/o resolució del contracte

A partir de la posada en marxa, i durant tota la resta de durada del contracte, s'aplicarà una penalització % del total de la facturació mensual en concepte de serveis de manteniment i d'allotjament pels incompliments dels Acords de Nivell de Servei establerts a l'apartat 7.3 del PPT:

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

16/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

40067688a634170e4ff07e9250040320

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



Ajuntament de Torredembarra

Incompliment	Penalitat
Incompliment del percentatge de temps de la plataforma/sistema en funcionament segons l'ANS	Si no s'arriba a 1 hora d'incompliment acumulat en el mes en curs, no s'aplica penalitat. Per cada una (1) hora acumulada d'incompliment, un u per cent (1%) del cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment.
Incompliment en el temps de resposta del servei de suport i manteniment per a peticions i incidències crítiques	Es penalitza a partir del primer incompliment al mes. A partir d'un (1) incompliment es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De >=1 a <3 al mes → 5% De >=3 a <6 al mes → 10% De >=6 a <10 → 15% A partir de >= 10 al mes → 20%
Incompliment en el temps de resposta del servei de suport i manteniment per a peticions i incidències greus	Si no s'arriba a cinc (5) incompliments al mes, no es penalitza. A partir de cinc (5) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De >=5 a <10 → 5% De >=10 a <15 → 10% De >=15 a <20 → 15% A partir de >= 20 → 20%
Incompliment en el temps de resposta del servei de suport i manteniment per a peticions i incidències lleus	A partir de deu (10) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De >=10 a <15 → 5% De >=15 a <20 → 10% De >=20 a <25 → 15% A partir de >= 20 → 20%
Incompliment en el temps de resposta del servei de suport i manteniment per a incidències sense impacte	Si no s'arriba a deu (10) incompliments al mes, no es penalitza. A partir de deu (10) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De >=10 a <15 → 5% De >=15 a <20 → 10% De >=20 a <25 → 15% A partir de >= 20 → 20%
Incompliment en el temps de resolució del servei de suport i manteniment per a peticions i incidències crítiques	Es penalitza a partir del primer incompliment al mes. A partir d'un (1) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De >=1 a <3 al mes → 10% De >=3 a <6 al mes → 20% De >=6 a <10 → 30% A partir de >= 10 al mes → 40%

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

17/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320



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



Ajuntament de Torredembarra

Incompliment en el temps de resolució del servei de suport i manteniment per a incidències greus	Si no s'arriba a cinc (5) incompliments al mes, no es penalitza. A partir de cinc (5) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: e ≥ 5 a $< 10 \rightarrow 10\%$ De ≥ 10 a $< 15 \rightarrow 20\%$ De ≥ 15 a $< 20 \rightarrow 30\%$ A partir de $\geq 20 \rightarrow 40\%$
Incompliment en el temps de resolució del servei de suport i manteniment per a peticions i incidències lleus	Si no s'arriba a deu (10) incompliments al mes, no es penalitza. A partir de deu (10) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De ≥ 10 a $< 15 \rightarrow 10\%$ De ≥ 15 a $< 20 \rightarrow 20\%$ De ≥ 20 a $< 25 \rightarrow 30\%$ A partir de $\geq 20 \rightarrow 40\%$
Incompliment en el temps de resolució del servei de suport i manteniment per a peticions i incidències sense impacte	Si no s'arriba a deu (10) incompliments al mes, no es penalitza. A partir de deu (10) incompliments es penalitza sobre cost mensual en concepte de serveis al núvol i suport/manteniment segons aquests criteris: De ≥ 10 a $< 15 \rightarrow 10\%$ De ≥ 15 a $< 20 \rightarrow 20\%$ De ≥ 20 a $< 25 \rightarrow 30\%$ A partir de $\geq 20 \rightarrow 40\%$

3. Serà competent per a la imposició de les penalitzacions l'òrgan de contractació, a proposta dels serveis tècnics i prèvia audiència al contractista.

4. L'import de les penalitats se satisfarà a l'Ajuntament per part del contractista i en el termini que se li atorgui a l'efecte, que no serà inferior a un mes. De no satisfer-se dins d'aquest termini, les penalitats es faran efectives d'acord amb la prelació següent:

- Deducció en la factura que pugui aprovar l'òrgan competent de l'Ajuntament després de la imposició de la penalitat, encara que l'adjudicatari hagi transmès el dret a cobrament de la factura tal com preveu l'article 200 de la LCSP.

- Quan no sigui possible deduir la penalitat i/o indemnització de la factura o quan l'import d'aquestes sigui insuficient, s'incautarà la garantia definitiva en l'import necessari per cobrir la penalitat i/o indemnització proposada, si s'hagués constituït. A tal efecte, l'adjudicatari haurà de completar la garantia incautada.

- Quan l'abonament de l'import de les penalitats i/o indemnitzacions no quedi cobert en la seva totalitat per la garantia definitiva, l'Ajuntament podrà utilitzar els mitjans d'execució forçosa que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La imposició de les penalitats tindrà lloc sens perjudici dels danys i perjudicis que siguin exigibles per part de l'Ajuntament.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

18/18

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	23/04/2025 15:55

10067688a034170e4ff07e9250040320



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