

INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Expedient: 2025-INF-C0204-000005

Assumpte: Contractació del servei de manteniment i de suport del programari i maquinari del sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies Q-SIGE.

Centre Gestor: Sistemes d'Informació

Tipus de contracte: Serveis

Procediment d'adjudicació: Procediment negociat sense publicitat per raó d'exclusivitat

Objecte

Contractació del servei de manteniment i de suport del programari i maquinari del sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies Q-SIGE que l'Ajuntament té instal·lats en els serveis d'atenció a la ciutadania a la planta baixa de l'Ajuntament i a la unitat d'Acció Social i dels que disposa de llicència d'ús.

El servei objecte del contracte inclou:

1 - Actualitzacions de les últimes versions del programari.

2 - Manteniment del sistema: es realitzarà una revisió general del sistema preferentment amb simultaneïtat a la resolució de qualsevol incidència amb la intenció d'evitar interrupcions en el funcionament dels serveis.

Els elements que conformen el sistema i les tasques de manteniment a realitzar son les següents:

- Equips informàtics.
 - Anàlisi del sistema.
 - Revisió dels discs durs.
 - Revisió de les impressores tèrmiques.
 - Revisió dels monitors.
- Sistemes de comunicació.
 - Revisió dels expenedors de tiquets.
 - Revisió de les pantalles d'informació: generals i per lloc.
 - Revisió dels teclats web.
 - Revisió dels elements de so.
 - Revisió dels sistemes multimèdia.
- Instal·lació en general.
 - Estat dels cables.
 - Connectors.
 - Col·locació de perifèrics.

3 - Gestió d'averies.

Un cop comunicada la possible averia al departament de teleassistència i analitzada per aquest, el temps màxim de resposta, des de la comunicació de l'avís, serà de 24 hores en cas de incidències crítiques i de 48 hores en cas de incidències no crítiques.

Aquest servei de gestió d'averies ha d'incloure:

- Desplaçaments necessaris.



- Reparació i/o substitució dels elements de maquinari.
- Verificació final del sistema.

4 - Teleassistència.

Mitjançant una línia directa d'atenció al client es disposarà d'un servei que permetrà a l'Ajuntament obtenir diagnòstic i solucions a possibles errors del programari, així com assessorament de dubtes que es puguin tenir sobre la funcionalitat o aprofitament òptim del sistema.

L'horari del servei de teleassistència ha de ser:

- de 8:00h a 17:00h de dilluns a dijous.
- de 8:00h a 15:00h els divendres.

Codi CPV

72267100-0 - Manteniment de programari de tecnologia de la informació

Justificació de la necessitat del contracte

La necessitat administrativa que cal satisfer mitjançant el present contracte és el poder disposar del manteniment i del suport del programari i maquinari del sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies Q-SIGE de que disposa l'Ajuntament de Tortosa en el serveis d'atenció a la ciutadania de la planta baixa de l'Ajuntament i la unitat d'Acció Social i que constitueixen l'eina informàtica que dona cobertura a les necessitats de diferents serveis d'atenció al públic com son la gestió de cues d'espera i la gestió de cites prèvies.

Aquesta assistència tècnica i manteniment, tant del programari com del maquinari que conforma el sistema, permet que es pugui disposar del programari actualitzat a les novetats que es puguin produir així com assegurar la seva operativitat.

L'Ajuntament no pot fer-ho directament atès que es tracta d'un programari de tercers quina evolució, suport i actualització realitza l'empresa desenvolupadora o un partner homologat de la mateixa i per tant, requereixen la garantia d'operativitat i funcionalitat del programari.

Justificació del procediment d'adjudicació

Atès que el valor estimat del contracte no supera els 60.000€ i que l'únic criteri d'adjudicació és el preu i per tant no conté cap judici de valor es proposa licitar el present contracte pel procediment obert simplificat abreujat (article 159 LCSP).

Atesa la naturalesa de l'objecte de licitació i la data de venciment del manteniment i del suport de que es disposa es sol·licita en la mesura de lo possible escurçar el termini de presentació d'ofertes per tal de garantir que es podrà disposar del manteniment i del suport sense afectacions al sistema intel·ligent de gestió de cues d'espera i de la gestió de cites prèvies.

Òrgan de contractació

L'òrgan de contractació competent és l'Alcaldia (D.A. 2a.1 LCSP) qui, pel decret 2258/2023, te delegada la competència en la Junta de Govern Local.

Modificacions del contracte

No es preveuen modificacions del contracte. El contracte podrà ser modificat segons l'establert en la normativa vigent.

Lots

Els serveis objecte del contracte no es poden separar en parts diferenciades que puguin ser contractades per separat a proveïdors diferents, per tant no és viable la separació del contracte en lots.



El motiu és que el manteniment de la solució és un conjunt de serveis que formen un tot indivisible, que no permeten la seva separació.

Durada del contracte i termini d'execució

La durada d'aquest contracte és de DOS (2) anys amb UNA (1) possible pròrroga de DOS (2) anys addicionals.

Valor estimat

El present contracte per a dos anys, més els possibles dos anys de pròrroga té un valor estimat de 5.334,00 €, calculat amb el detall següent:

períodes	Import (IVA exclòs)
2 anys de durada inicial	2.667,00 €
2 anys d'eventual pròrroga	2.667,00 €
TOTAL valor estimat	5.334,00 €

Pressupost de licitació

El pressupost de licitació del contracte per dos anys és de 3.227,07 € (IVA inclòs), que s'ha determinat sobre la base de preu de mercat, amb el detall següent:

Base :	2.667,00 €
IVA 21%:	560,07 €
Pressupost licitació:	3.227,07 €

La distribució en anualitats de la despesa (iva inclòs) és la següent:

Anualitat	Import (iva inclòs)
2025	806,77 €
2026	1.613,53 €
2027	806,77 €
TOTAL	3.227,07 €

La despesa corresponent a l'exercici 2025 anirà amb càrrec a l'aplicació pressupostària:
2025-INF-92002-21600 – Manteniment programari informàtics

Per als exercicis 2026 i 2027 caldrà efectuar les previsions pressupostàries per dotar de crèdits adequats i suficients per poder atendre els imports corresponents.

No es contempla revisió de preus.

Responsable del contracte

La persona que es proposa per a ser designada com a responsable del contracte, als efectes que preveu l'art. 62 LCSP i a la que correspondrà supervisar la seva execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació contractada és el cap de la Unitat de Sistemes d'Informació.

El responsable del contracte podrà delegar en altres membres de l'equip tècnic la interlocució amb l'adjudicatari per tractar els diferents àmbits tècnics del contracte.



Lloc de la prestació

La prestació del servei es realitzarà de forma remota, via telèfon, connexió remota, videoconferència, fax, web, correu electrònic, o els mitjans que en cada moment resultin més eficients i escaients. La prestació del servei de forma presencial a les instal·lacions municipals només s'efectuarà en el cas que resulti imprescindible per la naturalesa d'alguna de les actuacions a realitzar.

Termini de garantia

Atesa la naturalesa de l'objecte del contracte no s'exigeix més garantia que les ordinàries d'aquest tipus de servei.

Garanties exigides

No és necessària la constitució de garantia prèvia ni definitiva, de conformitat amb els articles 106 i 107 LCSP i atesa la naturalesa del objecte de contracte.

Criteris de valoració de l'oferta

Es fixa el preu com únic aspecte subjecte a negociació i criteri de valoració.

Forma de pagament del preu

Mitjançant la presentació, al final de cada període de facturació, de la corresponent factura que haurà de ser conformada per la persona responsable del contracte i pel Regidor/a de l'Àrea. El període de facturació serà trimestral.

A les factures ha de constar totes les dades necessàries per la seva correcta identificació i tramitació amb el número d'expedient, producte, número de llicències o garanties facturades i el període al que correspon la factura entre d'altres.

La facturació es realitzarà mitjançant factura electrònica indicant en la mateixa els codis DIR3 següents:

Oficina comptable:	LA0002548	(Intervenció)
Òrgan gestor:	LA0002547	(Alcaldia)
Unitat tramitadora:	LA0002565	(Informàtica)

Les factures hauran de ser conformades pel personal tècnic municipal corresponent i el Regidor/a de l'Àrea.

Els adjudicataris proporcionaran la forma i persona de contacte per tal d'atendre les qüestions administratives que puguin sorgir durant la durada del contracte.

Documents que s'annexen

- Document comptable A acreditatiu de l'existència de crèdit per a l'exercici 2025
- Plec de prescripcions tècniques

Tortosa (Terres de l'Ebre), a data de la signatura electrònica
El cap de la Unitat de Sistemes d'Informació

