



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Expedient: 1407-8325/2025 Contractacions de serveis per procediment negociat sense publicitat
Assumpte: Contracte mixt de serveis i subministrament de llicenciamnt per la prestació de serveis integrats de tecnologies i infraestructura aplicades a l'atenció i comunicació amb la ciutadania
Àrea / Unitat: SERVEI DE SISTEMES INFORMACIÓ - Salvi Vendrell Riera

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Contracte mixt de serveis i subministrament de llicenciamnt per la prestació de serveis integrats de tecnologies i infraestructura aplicades a l'atenció i comunicació amb la ciutadania.

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 1407-8325/2025

CSV: 5472c0e6-b407-4c92-97a5-856dee7cd97e
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça <https://tramits.esparreguera.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx>



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. Antecedents.....	2
2. Objecte del contracte.....	6
3. Justificació de la necessitat.....	9
4. Pressupost de licitació.....	10
5. Durada del contracte.....	11
6. Justificació del procediment d'adjudicació.....	11
7. Requisits del contractista.....	12
8. Aspectes a negociar.....	12
9. Característiques tècniques de l'eina i elements físics perifèrics objecte del contracte.....	13
9.1. Software en la modalitat de cloud computing (Saas) que integra diferents mòduls i funcionalitats, gestionats a través d'un Sistema de gestió de continguts (CMS) únic.....	13
9.1.2. Requisits tècnics.....	14
9.1.3. Seguretat en l'accés a la informació.....	15
9.1.4. Entorn de treball.....	15
9.1.5. Funcionalitats de les solucions integrades.....	16
9.1.6. Gestió centralitzada del servei.....	21
9.1.7. Transparència: publicació dels registres de servei.....	21
9.1.9. Parametrització del manteniment del sistema i migració de dades.....	22
9.1.10. Servei de Manteniment associat al software i als elements físics perifèrics.....	23
9.2. Assistència tècnica sobre la xarxa de tòtems interactius.....	28
10. Altres obligacions de l'adjudicatari.....	30
11. Condicions especials d'execució.....	33
12. Forma de pagament.....	33
13. Modificació del contracte.....	33
14. Subrogació.....	33
15. Subcontractació.....	33
16. Lloc de prestació.....	33
17. Assegurances.....	34
18. Responsable del contracte.....	34
19. Termini de recepció del contracte.....	34
20. Termini de garantia del contracte.....	34

1. Antecedents.

L'Ajuntament d'Esparreguera disposa actualment d'una infraestructura tecnològica d'atenció i comunicació amb la ciutadania basada en un seguit de serveis prestats a través d'un software en plataforma SaaS oferta per l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL (en endavant Ubintia), i que integra múltiples serveis de relació amb la ciutadania (cita prèvia, gestió de cues, autoservei de padró, comunicació multicanal, aplicació mòbil de ciutat, sistema antipànic, etc.), així com també el llicenciament del programari dels tòtems de la xarxa de 10 tòtems interactius distribuïts pel municipi. Tots aquests serveis comparteixen un Sistema de gestió de continguts únic (CMS) que garanteix la coherència, la integració i la centralització de la informació i dels fluxos de treball.

Aquesta infraestructura de serveis tecnològics va ser inicialment licitada mitjançant procediment obert a través d'un contracte de serveis de modernització de l'atenció i comunicació amb la ciutadania l'any 2021 (expedient 3085-2097/2021), i adjudicada en data 26/11/2021 a l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L., essent la data de formalització i d'inici de prestació del servei el 24/12/2021.

Així mateix, el subministrament i els serveis d'instal·lació i configuració dels 6 primers tòtems interactius que conformen l'actual xarxa de tòtems es va realitzar mitjançant procediment obert simplificat l'any 2022 (expedient 3086-0674/2022), i adjudicat en data 21/06/2022 a l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L., essent la data de formalització del contracte el 23/06/2022.

Finalment, el subministrament, instal·lació i configuració dels 4 tòtems restants de la xarxa de tòtems interactius del municipi, van adjudicar-se mitjançant procediment negociat sense publicitat, atès que era essencial assegurar el manteniment de les mateixes característiques tècniques de maquinari i programari que en els tòtems instal·lats anteriorment, havent-se de garantir, a més, la gestió de tots ells a través del mateix sistema de gestió centralitzada únic i l'administració conjunta del total de la xarxa de terminals instal·lats. Aquesta darrera licitació va realitzar-se l'any 2023 (expedient 1427-6338/2023), i el contracte va ser adjudicat en data 28/12/2023 a l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L., essent la data de formalització del mateix el 29/12/2023.

De forma complementària a tot el descrit anteriorment, també es va adquirir un sistema de gestió d'incidències de la via pública en modalitat SaaS a través de procediment obert (expedient 3085-2097/2021). Aquest sistema, però, no està integrat tecnològicament ni conceptualment dins l'ecosistema únic d'atenció i comunicació amb la ciutadania perquè es va implantar com un element tecnològic i funcional diferenciat, amb un servei SaaS propi i app de gestió i ciutadania pròpies. Aquest contracte va ser adjudicat en data 26/11/2021 a l'empresa Green Tal, S.A., essent la data de formalització del mateix el 24/12/2021.

Per tant, els elements que actualment conformen la infraestructura tecnològica aplicada a l'atenció i comunicació amb la ciutadania són els que es passen a detallar a continuació:

- Software en la modalitat de cloud computing (Saas) que integra diferents mòduls i funcionalitats, gestionats a través d'un CMS (Sistema de gestió de continguts) únic:
 - o Solució integral de gestió del temps d'espera i cita prèvia: L'Ajuntament compta amb una solució integral i modular per a la gestió del temps d'espera per a l'OAC i per a Serveis Socials compatible i integrat amb un servei de cita prèvia online. Aquesta solució conté, a més, un mòdul de cartellera digital, un mòdul avançat d'estadístiques, així com un mòdul de seguiment de torns des del mòbil de l'usuari a través d'aplicació mòbil de ciutat. Aquest sistema és compatible amb el maquinari del qual es disposa a l'Ajuntament (expenedor de tiquets i pantalles de torns, lector de codis bidimensionals, impressora tèrmica de sobretaula per imprimir tiquets des de mostrador). A més, en el cas de Serveis Socials, aquesta solució tecnològica està integrada amb l'agenda d'Hèstia. A banda, també s'ofereix el servei de cita prèvia online per a la UAT, per a la Policia Local i per a l'Àrea de Promoció Econòmica.
 - o Sistema antipànic per a llocs de treball crítics: Sistema que permet enviar immediatament un avís molt visible als ordinadors propers a través d'una combinació de tecles, particular i configurable i que permet escalar l'alerta que es genera al servei que convingui (policia, etc).
 - o Sistema d'autoservei i auto-tramitació de volants de padró: Es facilita l'auto-tramitació i impressió de volants de padró municipal a través d'un terminal d'autoservei instal·lat a l'OAC. Aquest permet llegir documents d'identificació i s'integra amb el Padró per generar i permetre la impressió de volants de padró. Les estadístiques d'ús generades queden integrades dins el mateix CMS únic.
 - o Sistema de comunicació multicanal: A través de sistema centralitzat (gestor de continguts CMS), es permet publicar informació diversa en diferents equipaments i dispositius, mantenint el mateix disseny que les pantalles d'altres sistemes, com el terminal d'autoservei, l'app municipal o el gestor de cues. Amb aquest sistema el Servei de Comunicació pot publicar informació en diferents espais de la ciutat de manera unificada (com per exemple, en els tòtems digitals que tenim repartits en diversos espais públics).
 - o Aplicació mòbil de ciutat: App que permet potenciar els serveis de l'Ajuntament i fer ús d'algun d'aquests a través de l'app, com ara el seguiment del torn a través del gestor de cues.
- Xarxa de tòtems interactius instal·lats en diversos punts de la ciutat:

L'Ajuntament compta amb un total de 10 tòtems interactius que estan instal·lats en diversos punts de la ciutat i conformen una única xarxa comunicativa, gestionable de manera centralitzada; així mateix, també es possibilita la gestió d'una graella d'opcions per a cada terminal de manera individualitzada. Aquests tòtems permeten oferir continguts i serveis específics per a la ciutadania i són interactius, fet que permet l'establiment d'una

connexió directe i bidireccional entre la ciutadania i l'Ajuntament. S'integren perfectament amb els sistemes d'informació del programari d'ubintia per a la comunicació multicanal, així com també amb el web municipal a través d'API rest.

Per altra banda, en aquest moment la gestió d'incidències de la via pública es troba suportada per una solució tecnològica aliena al CMS únic descrit anteriorment:

- Software en la modalitat de cloud computing (Saas) de gestió d'incidències de la via pública:

L'Ajuntament té implantada una plataforma de comunicació amb la ciutadania que permet la interacció entre ambdós en l'àmbit de la informació, cura i sostenibilitat del medi ambient i l'espai públic. El sistema compta amb una aplicació mòbil perquè la ciutadania pugui comunicar incidències de la via pública a l'Ajuntament i una intranet de gestió i recepció d'aquestes incidències que permet la seva gestió per part del personal municipal. Així mateix també compta amb una aplicació mòbil amb funcions similars a l'esmentada intranet, que permet la mobilitat del personal de l'Ajuntament o de les empreses col·laboradores per gestionar els avisos de la ciutadania.

El manteniment de dos entorns diferents de treball per a l'atenció és limitant i ineficient, ja que es genera una duplictat d'entorns de treball i credencials, obligant al personal municipal i les empreses col·laboradores a gestionar una eina independent, amb formació, manteniment i processos de suport diferenciats. Així mateix, es produeix una manca d'integració funcional, ja que les dades d'incidències no es creuen amb la resta de serveis gestionats des del CMS únic, fet que limita la capacitat d'oferir una experiència unificada al ciutadà i impossibilita l'anàlisi intern de manera integrada.

Finalment, aquesta situació també comporta costos afegits de manteniment i d'interoperabilitat, ja que el fet d'haver de mantenir dues plataformes independents suposa una major despesa en llicenciament, assistència tècnica i major necessitat d'integracions, afegint una complexitat totalment innecessària i evitable.

L'Ajuntament d'Esparreguera creu convenient a nivell tecnològic continuar utilitzant el software o plataforma SaaS oferta per l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL ja que s'adequa a les necessitats actuals en matèria d'atenció i comunicació amb la ciutadania. En aquest sentit, al marge de la correcta prestació de funcionalitats que s'ofereixen actualment, la tecnologia que suporta aquest programari no requereix d'una actualització substancial que aconselli un canvi tecnològic; per tot l'anterior, no es planteja cap solució tecnològica alternativa, atenent al fet que el canvi a una solució diferent a l'actual suposaria un cost econòmic i d'implantació innecessari i ineficient que afegiria complexitat tècnica a la comunicació i atenció a la ciutadania.

No obstant l'anterior, convé tenir també en consideració la necessitat d'implementar noves funcionalitats addicionals en el marc d'aquest programari, que permetin una millora de l'eficàcia i la qualitat del servei que s'ofereix a la ciutadania amb l'adopció d'un nou sistema

d'incidències de via pública desenvolupat com un mòdul o funcionalitat addicional dins la solució única de software ja existent i integrada en l'entorn únic d'atenció integral.

Aquesta simplificació permetrà gestionar incidències des del mateix CMS, evitant sistemes duplicats i centralitzant-ne l'administració. També permetrà una millora de l'experiència ciutadana, ja que es possibilitarà la comunicació d'incidències des de canals ja existents (app de ciutat, tòtems, web), reduint la fragmentació de canals.

Per tot l'anterior, es considera que l'opció més eficient i eficaç per assegurar la millor resposta a les necessitats detectades no passa per licitar un software d'atenció i comunicació amb la ciutadania, sinó per licitar el servei de manteniment de l'existent, tot ampliant la funcionalitat de comunicació d'incidències a la via pública, fins ara no inclosa en la solució existent.

De conformitat amb l'article 168.a) paràgraf segon de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant LCSP) es pot licitar mitjançant el procediment negociat sense publicitat quan els subministraments i els serveis només es puguin encomanar a un empresari determinat perquè no hi hagi competència per raons tècniques.

L'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL (Ubintia), és la propietària única i titular de tots els drets del software que integra els múltiples serveis de relació amb la ciutadania, i del qual es requereix el servei de manteniment, tenint tots els drets reservats i protegits; Així mateix el programari instal·lat en els tòtems interactius, que resta integrat amb els sistemes d'informació del programari d'ubintia també depèn directament de l'arquitectura i el llicenciament d'Ubintia; per tant, només el titular determina qui utilitza, distribueix o modifica l'eina informàtica.

L'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL (Ubintia) és la única empresa autoritzada i homologada expressament per poder realitzar la comercialització, distribució i per a prestar el servei de suport i manteniment del software i llicenciament anteriorment citats.

El present contracte està inclòs en el Pla de Contractació.

Aquest contracte està subvencionat:

☒ No

Aquest contracte afecta al programari municipal:

☒ Sí

☐ No

2. Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de manteniment, suport i assistència tècnica associats al programari o plataforma SaaS oferta per l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL (en endavant Ubintia), i que integra diversos mòduls de servei de relació amb la ciutadania (cita prèvia, gestió de cues, autoservei de padró, comunicació multicanal, aplicació mòbil de ciutat, sistema antipànic, i sistema de comunicació

d'incidències en via pública), així com també el llicenciament del software i manteniment dels tòtems de la xarxa de tòtems interactius distribuïts pel municipi. El servei també inclou l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i la implementació de noves funcionalitats que permetin gestionar un sistema d'incidències a la via pública de manera integrada amb la plataforma existent. El programari es prestarà en modalitat SaaS (software as a Service).

L'objecte del contracte inclou els següents serveis:

Realitzar el manteniment de tot el programari durant el període del contracte. El servei de manteniment, suport i assistència inclourà:

- a) Actualitzacions i posada al dia de modificacions preventives. L'empresa incorporarà als productes millores funcionals degut a nous requeriments legals i estudiarà els suggeriments del servei d'informàtica de l'ajuntament. Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament d'Esparreguera i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.
- b) Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar als serveis informàtics de l'ajuntament.
- c) Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats.
- d) Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament del sistema.
- e) Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el sistema que impedeixin o afectin al seu ús normal. La prioritat la indicarà l'ajuntament que en funció del servei alertat valorarà la importància o gravetat de la incidència, amb un temps de resposta màxim de 30 minuts i un termini de resolució definit en els acords de nivell de servei (SLA) continguts en els presents plecs.
- f) L'accés a helpdesk ha d'incloure:
 - Atenció telefònica durant els dies laborables de 8:00 a 20:00h per consultes ordinàries.
 - Atenció telefònica els 365 dies durant les 24h per incidències greus (p.ex., caiguda del sistema o fallada de funcionament en un esdeveniment de cap de setmana que requereix el funcionament de l'aplicació mòbil, com podria ser el seguiment geolocalitzat de la Cavalcada de Reis).
 - Mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària que haurà de donar resposta els dies laborables, de 8:00 a 20:00h.
- g) Les incidències quedaran registrades mitjançant un sistema de tiquets i podran ser consultades en el futur.
- h) Revisió i correcció de possibles disfuncions per la migració de dades.

- i) L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.
- j) L'assistència tècnica al maquinari que dona suport a les prestacions:
 - Assistència tècnica sobre l'expenedor de torn i pantalla principal de l'OAC i Serveis Socials. Aquesta assistència tècnica garantirà en tot cas l'atenció tècnica amb desplaçament per a la resolució de qualsevol incidència sobre el maquinari al qual es refereix el present punt.
 - Manteniment de l'escanner SmartCam, que inclou:
 - o Suport remot 8hx5 dies laborables a la setmana, a través de telèfon, correu electrònic o via TeamViewer
 - o Noves versions de programari amb nous documents
 - o Modelatge de nous documents d'identitat a petició
 - o Reparació gratuïta en instal·lacions de Delta
 - o Entrega d'equip de substitució del mateix model o similar en cas de que la reparació del component tingui una previsió de reparació superior a les 48 hores.

Tal i com s'estableix en l'apartat l) de la clàusula 2 dels presents plecs, dins del preu del contracte, es dedicaran 2.000,00 € anuals per al subministrament i instal·lació de nous components físics que s'hagin vist danyats, sempre que aquests no quedin coberts per la garantia dels productes.
- k) L'assistència tècnica sobre la xarxa de tòtems interactius (10 tòtems), d'acord amb el següent:
 - o S'inclouen totes les despeses relatives a les hores de tècnic i desplaçaments necessaris per a la resolució d'incidències vinculades a un funcionament incorrecte d'un tòtem informatiu a la via pública.
 - o S'inclou una avaluació preventiva anual de l'estat general de l'estructura de cada tòtem, que haurà de comprendre una revisió general, el calibratge i l'ajustament de la lluminositat de les pantalles tàctils. Així mateix també es farà una comprovació de la velocitat de funcionament i de connexió de l'ordinador i una revisió del correcte funcionament del sistema de refrigeració i una neteja dels filtres.
- l) Dins del preu del contracte, es dedicaran 2.000,00 € anuals per al subministrament i instal·lació de nous components físics que s'hagin vist danyats, sempre que aquests no quedin coberts per la garantia dels productes.
- m) Els usuaris que podran tenir accés als mòduls seran il·limitats i serà l'Ajuntament qui en determinarà el nombre i característiques que correspongui en cada moment durant la vigència del contracte.

- n) En quant a l'arquitectura de seguretat, és indispensable que el proveïdor mantingui el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) NIVELL MIG durant tota la vigència del contracte.

El servei inclou l'allotjament i l'accés en servidor dedicat al núvol a les solucions de la plataforma, i en mantenir disponible els diferents serveis que dona la plataforma als usuaris i usuàries de la mateixa ininterrompudament, alhora que conservar la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la plataforma. Per altra banda, també queda inclòs el servei de suport i assessorament tècnic en quant a consultes, incidències i actualitzacions de programari, d'acord amb els requisits i característiques tècniques establertes en el present PPT.

Per tant, es tracta d'un contracte mixt de serveis i subministraments, essent la prestació principal la de serveis, degut a que els serveis suposen un major import en el contracte.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic, ja que precisament el que es busca aconseguir és que les diferents solucions estiguin integrades entre sí i puguin ser gestionades de forma unificada a través d'un sol sistema de gestió de continguts.

L'objecte d'aquest contracte es correspon amb els següents codis CPV:

72267000-4: Serveis de manteniment i reparació de software
48000000-8: Paquets de Software i sistemes d'informació

El servei de Sistemes d'informació no disposa de mitjans personals ni materials per dur a terme amb mitjans propis aquest contracte, d'acord amb l'informe d'insuficiència de mitjans emès en data 01/09/2025 pel cap del servei de sistemes de la informació, i que consta en l'expedient de contractació.

3. Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en disposar necessàriament d'un servei en modalitat SaaS, que inclogui el llicenciament d'ús del programari que integra els diferents mòduls i funcionalitats, gestionats a través d'un CMS per a la prestació de serveis integrats de tecnologies i infraestructura aplicades a l'atenció i comunicació amb la ciutadania. Aquest servei haurà de donar cobertura de manera il·limitada al nombre d'usuaris que la Corporació determini en cada moment i/o de terceres empreses que prestin serveis a l'Ajuntament i que requereixin l'accés al sistema, així com la prestació dels serveis de manteniment, suport i assistència tècnica associats al programari, d'acord

amb allò que s'ha especificat en l'objecte del contracte, atès que els mateixos són necessaris per dur a terme de manera adequada els serveis propis d'atenció a la ciutadania.

Sense aquest servei es veuria altament compromesa la gestió ordinària dels serveis propis d'Atenció a la Ciutadania (cita prèvia, gestió de torns, expedició de documents), així com l'acció comunicativa de serveis cap a la ciutadania. Al mateix temps, és necessari continuar mantenint un canal de comunicació directa ciutadania-Ajuntament per tractar les incidències ocorregudes en la via pública de manera àgil i eficaç, integrant aquest servei en un sol entorn comunicatiu per a la ciutadania.

Amb aquest servei es donarà compliment al conjunt de les competències municipals descrites en l'article 25.2 de la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases del règim local (LRBRL), atès que els serveis que es pretenen contractar afecten de manera directa i/o indirecta a diversos serveis municipals. Algunes de les referides competències són de caràcter obligatori segons l'art. 26 de la mateixa Llei.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a les aplicacions pressupostàries 132 920 2279902 i 132 920 21900, és de 26.384,05€ (vint-i-sis mil tres-cents vuitanta-quatre euros amb cinc cèntims), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2025	132 920 2279902	24/12 al 31/12	1.997,21€	419,41€	2.416,62€
2025	132 920 21900	24/12 al 31/12	162,36€	34,10€	196,46€
2026	132 920 2279902	01/01 al 23/12	11.457,79€	2.406,14€	13.863,93€
2026	132 920 21900	01/01 al 23/12	8.187,64€	1719,40€	9907,04€
TOTAL			21.805,00€	4.579,05€	26.384,05€

A l'inici del contracte (de 24/12/2025 al 30/12/2025) es realitzaran els treballs de configuració i implantació del nou mòdul d'incidències a la via pública. Així mateix també es realitzaran actuacions inicials del hardware dels tòtems interactius per tal de realitzar les actualitzacions de programari necessàries i altres acondicionaments previs que garanteixin la correcta posada en marxa del servei. El cost d'aquests conceptes inicials es pagarà en la primera factura de servei de desembre de 2025, junt amb la quota de servei corresponent.

El preu del contracte es repartirà d'acord amb el detall següent:

Preu total del contracte: 26.384,05€, del quals 16.280,55€ corresponen a servei Saas i 10.103,51€ a manteniment dels tòtems interactius.

En cas de pròrroga, el preu de la mateixa serà de 20.309,85€, del quals 15.348,85€ corresponen a servei Saas i 4.961€ a manteniment dels tòtems interactius.

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

El pressupost base de licitació es determina a partir del càlcul dels costos directes i indirectes associats a l'execució del contracte així com el benefici industrial. Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos del productes a subministrar, si s'escau. Els costos

indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es maca com a guany.

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a :

- ☐ Preus referits a components de la prestació, no podent-se determinar les unitats que es necessitaran.
- ☐ Preus referits a components de la prestació, sent les unitats que es necessiten determinables.
- ☒ Un tant alçat en no haver estat possible o convenient la seva descomposició.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada màxima d'1 any. Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte per 3 anys més, amb pròrrogues d'any en any. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitats de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6. Justificació del procediment d'adjudicació

D'acord amb allò argumentat en els antecedents dels presents Plecs, el contracte es tramitarà mitjançant procediment negociat sense publicitat, donat que concorren les circumstàncies indicades en l'article 168, apartat a.2, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, reguladora dels Contractes del Sector Públic, i que queden justificades pels motius següents:

Articles 168.a.2:

- No existeix competència per raons tècniques, ja que l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL és la desenvolupadora i única propietària de les aplicacions d'UBINTIA que l'Ajuntament d'Esparreguera té instal·lades, i només aquesta disposa del codi font, les llicències, l'allotjament i la documentació tècnica necessària per realitzar-ne el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu. Així mateix, és l'únic distribuïdor i únic responsable del manteniment i suport de les aplicacions UBINTIA. Aquesta exclusivitat també afecta al software dels tòtems interactius, que estan integrats amb els sistemes d'informació del programari d'ubintia per a la comunicació multicanal, així com també amb el web municipal a través d'API rest. En aquest sentit, el manteniment i suport d'aquests elements, també ha de ser prestat per l'empresa que n'ostenta la propietat única ja que és necessari que hi hagi un sol sistema CMS que integri totes les funcionalitats de comunicació amb la ciutadania.

Consta a l'expedient de contractació el certificat d'exclusivitat de serveis presentat per Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L, de data 26 d'agost de 2025.

7. Requisits del contractista

En relació a la sol·lència econòmica i financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 32.707,50€

El compliment d'aquest requisit s'acreditarà mitjançant la inscripció del volum anual de negocis al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores a Catalunya (RELI) o al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE) o, si no fos possible, mitjançant l'aportació dels comptes anuals del licitador corresponents a l'últim exercici tancat i dipositats al Registre Mercantil o oficial que correspongui, sempre que hagi vençut el termini de presentació i estiguin dipositats; si no ho estiguessin, caldrà presentar-los acompanyats de la certificació de la seva aprovació per part de l'òrgan d'administració competent. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil hauran de presentar els seus llibres de comptabilitat i comptes o llibres de registre fiscal (ingressos/despeses/impostos) que permetin deduir el volum de negoci.

En quant a la sol·lència tècnica professional, els licitadors hauran de justificar disposar de:

- Certificat de seguretat de l' Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell mig, que garanteix que el licitador disposa d'un sistema gestionat amb mesures i controls que assegurin la protecció dels sistemes d'informació envers amenaces i incidències internes i externes.

Es requereix d'aquesta sol·lència tècnica degut a la criticitat dels sistemes d'informació objecte del contracte; per aquest motiu es requereix de les certificacions corresponents en matèria de ciberseguretat.

8. Aspectes a negociar

Són aspectes a negociar, els següents:

1. El licitador podrà oferir l'ampliació de mòduls de servei amb la confecció i implantació d'un mòdul addicional que permeti la comunicació entre ciutadania i Ajuntament en relació als accessos excepcionals de vehicles a l'illa de vianants d'Esparreguera. El manteniment del mòdul s'equipararà a la resta de solucions del servei sense cost afegit, es gestionarà a través del CMS únic i s'integrarà a l'APP de ciutat. Així mateix, haurà de donar compliment a les mateixes exigències que la resta de mòduls pel que fa als requisits tecnològics, de seguretat i de protecció de dades.

Funcionalitats bàsiques requerides del mòdul:

Pel que fa al portal i app ciutadana:

- o Haurà de permetre gestionar les sol·licituds d'autorització excepcionals/urgents
- o Haurà de disposar de formulari de sol·licitud accessible des de la web i l'app municipal.
- o Haurà de permetre adjuntar documentació justificativa en els formats més habituals (.doc, .docx, .jpg, .png, .pdf...).
- o Haurà de possibilitar la geolocalització del punt de destinació dins de l'illa de vianants.



- o Haurà de disposar d'un sistema de seguiment per part del ciutadà de l'estat de la seva sol·licitud mitjançant sistema de notificacions.

Pel que fa a la gestió interna i coordinació amb la Policia local:

- o Ha d'incorporar un sistema automàtic de registre de número d'incidència/sol·licitud.
- o Ha de permetre la configuració personalitzada d'un flux de validació per part de la Policia Local amb canvis d'estat (pendent, aprovat, denegat, i altres situacions)
- o Ha de permetre mantenir un registre d'entrades i sortides associades a l'autorització, amb control horari.
- o Ha de permetre tenir un control estadístic sobre l'històric de peticions / autoritzacions per vehicle, persona, o d'altres camps requerits. Caldrà que es permeti la generació d'informes personalitzats d'explotació de dades en formats oberts.
- o Ha d'incorporar un sistema automàtic d'avís per correu electrònic als usuaris gestors de les peticions quan es registri una nova petició, des d'on es pugui accedir al tractament de la mateixa.

En cas d'oferir-se el mòdul, aquest haurà d'estar implementat durant el primer mig any de vigència del contracte. El licitador en tot cas podrà també oferir la confecció i implantació del mòdul en un termini inferior a l'inicialment establert, valorant-se especialment aquesta reducció.

En cas d'oferir-se el mòdul d'accessos excepcionals de vehicles a l'illa de vianants, serà objecte de negociació la formació del personal sobre el funcionament del mateix, que com a mínim s'haurà de concretar en 1 sessió prèvia a la seva posada en marxa per cada perfil d'usuari.

2. Serà objecte de negociació la millora del termini màxim per a la realització de la migració i la posada en funcionament del nou mòdul de servei de gestió d'incidències a la via pública.

9. Característiques tècniques de l'eina i elements físics perifèrics objecte del contracte

9.1. Software en la modalitat de cloud computing (Saas) que integra diferents mòduls i funcionalitats, gestionats a través d'un Sistema de gestió de continguts (CMS) únic

9.1.1. De caràcter general

El sistema ha de ser configurable i modular, de forma que puguin posar-se en ús o incorporar-se al servei noves funcionalitats per l'assistència de noves tasques així com canvis organitzatius interns de l'ajuntament.

L'adjudicatari inclourà una única llicència d'ús del software pel total de la plantilla de la corporació i/o tercers externs a l'Ajuntament que aquest hagi autoritzat, sense límits ni restriccions.

El sistema facilitarà la seva integració i comunicació amb la resta de sistemes utilitzats per l'Ajuntament en consonància al descrit al RD 4/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat a l'àmbit de l'administració electrònica.

Caldrà estar adaptat a la normativa vigent i en especial a la Llei 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com ajustar-se al compliment de la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). El contractista es compromet a disposar de l'acreditació del certificat de nivell mig de l'ENS durant tota la vigència del contracte. En cas d'incompliment serà d'aplicació allò que estableixen les causes de resolució i/o penalitats.

9.1.2. Requisits tècnics

El sistema així com les bases de dades associades s'allotjaran en servidors externs als servidors de l'Ajuntament d'Esparreguera que han de complir les condicions següents:

- a) Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
- b) Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- c) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- d) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- e) El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el RGPD
- f) i la LOPDGDD.

El servei constarà de software en la modalitat de cloud computing (SaaS Software as a Service) que ha d'incloure:

- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
- b) Manteniment de les còpies de seguretat: L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies. Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre duri el contracte.
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.

- e) Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- f) L'empresa licitadora ha de garantir la seguretat de les seves IP públiques i permetre accedir-hi únicament des dels equipaments corresponents, sobretot en aquells casos en que els serveis siguin interns, com el gestor del temps d'espera.
- g) Disposar de mesures preventives davant un intent massiu de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS)
- h) Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha)
- i) Disposar de mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de login per accedir al programari.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació emmagatzemada durant la vigència del contracte.

El sistema de gestió de base de dades utilitzat serà preferiblement MySQL, MariaDB o altres sistemes de característiques similars que no depenguin d'una llicència de pagament. En el supòsit que la solució requereixi d'un altre gestor de bases de dades caldrà incloure a l'oferta les llicències necessàries durant el període del contracte.

Per als terminals fixes (ordinadors) la plataforma client utilitzarà el sistema operatiu Microsoft Windows 10 /11 amb navegador web Chrome, Firefox o Microsoft Edge. Per als terminals mòbils (smartphones o tauletes) el sistema operatiu serà Android versió 8 o superior.

9.1.3. Seguretat en l'accés a la informació

Cada usuari ha de disposar d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta. En el supòsit que la clau s'introdueixi erròniament 3 vegades consecutives cal que el propi sistema bloqui l'usuari, en aquests casos el programa també ha de permetre poder recuperar la clau d'accés de forma segura i automàtica.

9.1.4. Entorn de treball

La operativa de l'aplicació ha de ser senzilla i intuïtiva, amb menús i opcions clares per l'usuari i d'accés ràpid.

Els processos de consulta i cerca d'informació s'han de poder realitzar de manera fàcil, senzilla i intuïtiva i que no impliqui una navegació tediosa mitjançant l'aplicació. És obligatori que el sistema disposi d'estadístiques que ajudi a l'anàlisi i presa de decisions amb la possibilitat de definir múltiples criteris de filtre i selecció.

Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana, que permeti escollir en qualsevol de les dues i definir prèviament entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari. Les plantilles de documents es podran configurar en català i

castellà.

9.1.5. Funcionalitats de les solucions integrades

El sistema haurà de ser multi dispositiu i estar configurat com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació, que al seu torn, hauran d'integrar-se entre sí. L'Adjudicatari haurà de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen:

1. Gestió del temps d'espera

El programari ha de mantenir les característiques següents:

- o Entorn web i accessible a través de Google Chrome, Firefox o Microsoft Edge.
- o Permetre gestionar còmodament una xarxa d'oficines.
- o Avançament de torn amb validació automàtica de l'usuari a través de les credencials del sistema operatiu
- o Mode de funcionament manual o automàtic
- o Registre de trucades telefòniques integrat.
- o Alteració del torn segons demanda, millorant l'efectivitat dels recursos disponibles.
- o Estadístiques en temps real, parametrizables i exportables.
- o Àmplies possibilitats de personalització.
- o Integrat amb el sistema de cita prèvia i seguiment del torn des del mòbil, permetent des d'aquí la valoració de l'usuari
- o Sistema antipànic: Cal disposar d'un mòdul d'antipànic que permeti enviar immediatament un avís molt visible als ordinadors propers a través d'una combinació de tecles, particular i configurable. Aquest avís, després de practicar-se una comprovació visual de l'alerta, podrà escalar-se amb un sol clic al servei que convingui (seguretat, policia, etc.).
- o Ha d'incloure estadístiques per a la comprovació i avaluació del seu ús al llarg del temps.

2. Cita prèvia

Permet optimitzar el temps d'espera presencial, reduint desplaçaments i optimitzant els recursos del personal, garantint la satisfacció de totes les parts, assegurant a la persona ser atesa a partir de l'hora sol·licitada.

Des dels expenedors caldrà continuar oferint cita per hores més tard (d'entre les disponibles), evitant una llarga espera presencial.

Ha d'incloure el servei de cita prèvia d'algunes particularitats, a més dels tràmits disponibles amb l'Administració i les oficines municipals d'atenció ciutadana objectes del contracte, com seria el cas amb càrrecs electes o tècnics municipals, on dins de l'horari definit per a tal efecte, s'ofereixi una atenció personalitzada (presencial, telefònica o per videotrucada). També, d'altres com el funcionament dels Serveis Socials, on és l'assistent/a qui proposa la data de la propera cita a l'usuari del servei



(cita concertada).

Un cop finalitzada l'atenció per cita prèvia, el sistema ha d'enviar via e-mail o SMS l'accés al formulari de valoració, disposant així de la traçabilitat de l'atenció. El servei SMS no és objecte d'aquest contracte, però el servei de cita prèvia ha de disposar d'aquesta possibilitat.

3. Comunicació digital en el lloc d'atenció

Generar oportunitats de comunicació fins i tot abans d'accedir a Internet, des d'interfícies amb contingut multimèdia afegint valor a l'experiència de l'usuari, amb cabuda per estratègies corporatives i proporcionant la informació justa en el lloc adequat.

Incloure informació d'interès a les pantalles informatives del torn, comporta una espera més còmoda als usuaris, alhora que representa una gran oportunitat per a fer-los arribar missatges d'interès. Incloure contingut multimèdia, agenda, notícies, xarxes socials, el temps, canal de TV, avisos, etc., fins i tot mòduls personalitzats, aportaran vistositat i el conformaran com una interessant eina de comunicació

El sistema haurà d'incorporar plantilles que permetin estendre el servei informatiu cap a monitors informatius instal·lats a d'altres equipaments, on no sigui necessari incloure el servei de gestió del torn, o bé a través de tòtems interactius ubicats en diferents punts de la ciutat.

4. Valoració de l'atenció rebuda

Un dels aspectes més rellevant en aquesta modernització de l'atenció és escoltar als usuaris per prendre decisions al respecte, conèixer les seves necessitats és el primer pas per oferir-los-hi un millor servei. Caldrà disposar d'un sistema de valoració de l'atenció rebuda que permeti la generació d'estadístiques relacionades.

5. App de ciutat

Cal aprofitar les noves tecnologies per dirigir missatges rellevants a aquelles persones que poden sentir-se interessades, a través d'una aplicació mòbil, i proveir-los de la màxima informació actualitzada i geolocalitzada possible per facilitar la interacció amb l'Administració i els diferents serveis municipals.

L'aplicació ha de permetre:

- o Oferir continguts i serveis específics que la ciutadania reclama, permetent capacitats d'interacció que estableixin una connexió directe i bidireccional entre la ciutadania i l'Ajuntament d'Esparreguera.
- o Agregar continguts i serveis rellevants a una ciutadania en mobilitat, organitzant-los adequadament per tal que els usuaris els tinguin sempre a mà, destacant el geo-posicionament de la informació i dels serveis per un ús en mobilitat, i un servei d'alertes que permeti una interacció permanent amb



l'usuari, facilitant també la seva participació.

I disposar de:

- o De tots els serveis i la informació rellevant de proximitat: actualitat, agenda, xarxes socials, temps, accessos directes a aplicacions corporatives, incorporació de dades d'altres sistemes d'interès i categoritzar-les de manera personalitzada i geolocalitzada, etc.
- o Baners destacats.
- o Miniaplicacions municipals incorporades en la pròpia aplicació:
 - Informació municipal d'interès: agenda, notícies, xarxes, text amb fotografies, enllaços, ...
 - Programa d'esdeveniments: ídem que l'anterior, però d'un esdeveniment important concret.
- o Cita prèvia accessible des de l'aplicació mòbil (aquest servei també estarà disponible en versió web a través de l'adreça <http://citaprevia.esparreguera.cat>).
- o Rebre alertes (notificacions PUSH) d'interès:
 - Generals
 - Personalitzades segons perfil indicat per l'usuari
 - En base al geoposicionament de l'usuari
 - També d'altres municipis, i disposar d'aquesta informació en la mateixa aplicació mòbil.
- o Canals de participació ciutadana
- o Seguiment del torn des del mòbil de l'usuari:
 - Incorporant un lector de codis QR per escanejar l'imprès al tiquet del torn, per permetre a l'usuari en espera poder fer un seguiment a temps real de la evolució d'aquest, facilitant-li una més còmode i flexible gestió del seu temps d'espera.
 - El sistema ha d'informar a l'usuari sobre l'evolució de l'estat de la seva cua i connectar-lo a d'altres informacions d'interès i, al finalitzar, mostrar-li un resum qualitatiu que li permet valorar el servei rebut.
- o Valoració del servei:
 - Incorporant un sistema de valoració integrat als serveis que s'ofereixen, per tal de conèixer l'opinió real dels usuaris vinculada a la traçabilitat entre serveis.
 - Connectar el servei de valoració a la gestió del temps d'espera i cita prèvia.
- o Apartat personal de l'usuari, que permetrà configurar el seu perfil i interessos.
 - Assegurar els continguts de qualitat i actualitzats.
 - Disposar d'estadístiques d'ús a temps real
 - Ha d'estar disponible de forma gratuïta per a la ciutadania a través dels Markets d'iOS i Android.
 - Ha de compatibilitzar i integrar-se amb la resta de serveis del contracte i ampliar-ne les seves prestacions.
 - Ha d'arribar a usuaris no residents gràcies al seu abast supramunicipal i garantir una evolució permanent per formar part d'un univers de municipis.
- o Incidències de la via pública: Incorporant un registre d'incidències mitjançant aplicació de mòbil per part de la ciutadania o bé directament a través del panell



de control per part del personal de l'Ajuntament i/o personal de terceres empreses autoritzat.

6. Gestió d'incidències en via pública

El mòdul d'incidències en via pública integrat en el CMS únic ha de permetre incrementar la transparència i eficiència en la gestió pública, l'impuls de la participació ciutadana i la reducció del temps de resposta a la ciutadania, al mateix temps que millorar la coordinació interna en la gestió d'incidències. Aquest sistema ha de promoure l'automatització d'accions i permetre la traçabilitat completa del cicle de vida de cada incidència, generant intel·ligència operativa a través de les dades que se'n puguin extreure.

Aquest mòdul haurà d'incorporar un registre d'incidències mitjançant aplicació de mòbil per part de la ciutadania o bé directament a través del panell de control per part del personal de l'Ajuntament i/o personal de terceres empreses autoritzat.

Aquestes incidències hauran de ser categoritzables, ubicades geogràficament, que permetin la identificació dels elements en base a possibles inventaris (fanals, papereres, mobiliari, etc.) i que puguin incloure fotografies i la descripció de la incidència

- o S'haurà de permetre la configuració de fluxos de gestió automatitzats per a cada tipologia d'incidència, amb canvis automàtics d'estat en funció de les accions realitzades (pendent, programada, en curs, en verificació, tancada).
- o Ha de permetre l'assignació de tasques des del mateix sistema a operaris o tercers autoritzats, podent detallar:
 - Responsable de l'execució
 - Data i hora d'intervenció
 - Prioritat
- o El sistema haurà d'incorporar una web app específica pels operaris, accessible des de dispositius mòbils, que permeti:
 - Consultar les tasques assignades.
 - Veure detalls, ubicació i materials necessaris.
 - Marcar la tasca com a realitzada.
 - Adjuntar imatges, comentaris i documents.
- o El sistema haurà de permetre el condicionament de resolució de tasques a l'existència del material necessari per dur-les a terme: S'haurà de poder permetre deixar les tasques en estat de "pausa" per falta de material; El sistema ha de permetre registrar al departament que pertoqui una petició de material necessària per poder realitzar la tasca. En el moment que el material estigui disponible, es podrà reactivar automàticament la tasca.
- o S'haurà de disposar d'una funcionalitat de verificació i tancament de tasques:
 - Un cop resolta la tasca, aquesta haurà de passar a l'estat de pendent de verificació
 - Un responsable municipal haurà de poder validar que l'actuació s'hagi executat correctament.



- El tancament inclourà:
 - Validació tècnica
 - Cost horari i valoració econòmica
 - Comentari públic (si s'estima oportú i s'escau)
 - Imatges finals de les actuacions realitzades (si s'estima oportú i s'escau)
- En cas d'obertura d'incidència per part de la ciutadania, es rebrà una notificació de tancament amb la informació detallada.
- o Unificació intel·ligent d'incidències:
 - El sistema haurà de detectar automàticament possibles duplicats d'una mateixa incidència i permetre'n la unificació de gestió i la informació coordinada a tots els ciutadans afectats.
- o Derivació a tercers:
 - El sistema haurà de permetre la definició de regles perquè incidències de determinades categories es derivin automàticament a tercers (empreses externes que prestin el servei).
- o Gestió de manteniments preventius:
 - El sistema haurà de permetre la planificació i el seguiment de manteniments periòdics (revisions d'equipaments, manteniment de sistemes, poda, neteges programades, verificacions d'instal·lacions, etc.). Per a tal finalitat s'haurà de poder configurar la freqüència de les actuacions, la generació automàtica de tasques, l'assignació de responsables i la confecció de checklists personalitzables (llistat d'actuacions a realitzar per cada tasca), obligatoris abans del tancament, així com la visualització de l'històric complet d'actuacions.
- o Visualització i geolocalització:
 - El sistema ha d'incloure un visor cartogràfic integrat que permeti la visualització d'incidències actives i resoltes sobre mapa, la visualització i geolocalització dels elements municipals que s'hagin inventariat, així com un accés a un registre d'intervencions realitzades per cada element identificat.
 - El sistema haurà de possibilitar la localització d'incidències amb adreces postals, d'acord amb el carrer oficial que l'Ajuntament pugui proporcionar a l'adjudicatari.
- o Estadístiques i seguiment:
 - El sistema haurà de disposar d'un tauler d'indicadors (dashboard) amb dades clau: volum d'incidències per categoria, temps mitjà de resolució, nombre de manteniments executats. Percentatge de verificació positiva, etc.
 - Confecció automatitzada d'informe mensual per al responsable designat.
 - Possibilitat d'exportació de dades en formats oberts (CSV, Excel...).

9.1.6. Gestió centralitzada del servei

La proposta ha d'estar basada en un servei al núvol (Cloud), que permetrà una còmode gestió

des de qualsevol ordinador connectat a Internet, en un únic punt de control que oferirà a l'equip gestor àmplies possibilitats de configuració i analítica, sovint connectades a d'altres serveis.

9.1.7. Transparència: publicació dels registres de servei

El sistema haurà de permetre:

- Generació automàtica d'arxius estructurats, a partir dels registres d'històric de funcionament del servei, per publicar-los al portal de dades obertes municipal (<http://dadesobertes.esparreguera.cat>), eines de BI o bé al portal de transparència (<http://transparencia.esparreguera.cat>).
- Entrega d'un conjunt de APIs amb la mateixa finalitat informativa, que alhora permeti fer recomanacions del millor dia i franja horària per a poder integrar-ho al web municipal o plataforma que es consideri.
- Disposar d'un mòdul activable a la pantalla del torn, que mostri dades a temps real relatives a:
 - o Nombre de persones atenent
 - o Nombre de persones ateses
 - o Nombre de persones en espera
 - o Temps d'espera mig d'avui
 - o Temps d'atenció mig d'avui

9.1.8. Terminal d'auto-tramitació

La solució integral de gestió del torn es complementa a través del terminal d'autoservei instal·lat a l'OAC i que permet agilitzar les cues a l'OAC amb els mateixos recursos humans alhora que promoure l'ús de la tecnologia i els certificats digitals entre la ciutadania. Les estadístiques d'ús del terminal d'autoservei actualment instal·lat han de quedar integrades dins el mateix CMS únic.

El software del terminal d'autotramitació al seu torn també s'integra amb solucions de sobretaula com un escàner de documents identificatius, fet que permet guanyar satisfacció de l'usuari (autonomia i reducció del temps d'espera), alhora que es redueix la càrrega de treball del personal.

- En aquest sentit, el servei licitat inclou el manteniment del llicenciament del paquet de programari i les funcionalitats ja instal·lades, així com també l'assistència tècnica necessària per garantir el correcte funcionament del terminal d'autoservei, d'acord amb les condicions de manteniment definides en la clàusula 9.1.10 dels presents plecs i les prestacions actuals que ja ofereix:
 - o Programari instal·lable de securització
 - o Barra de navegació amb teclat en pantalla
 - o Gestió de llista de dominis permesos (Lista blanca)
 - o Gestió d'URL d'inici
 - o Backend amb gestió de dominis permesos i pàgina d'inici
 - o Creació de carrusel informatiu
 - o Customització segons les necessitats informatives de l'Ajuntament

d'Esparreguera.

- o Integració amb els sistemes de gestió de l'Ajuntament d'Esparreguera per tal de poder emetre volants de padró o realitzar tràmits a través de la Seu electrònica, a través de certificat digital de targeta o de programari. L'Ajuntament d'Esparreguera proporcionarà a l'adjudicatari els webservices necessaris per fer les crides corresponents.
- També s'inclou el manteniment del llicenciament i les funcionalitats ja instal·lades, així com també l'assistència tècnica necessària per garantir el correcte funcionament d'1 Escanner SmartCam, d'acord amb les condicions de manteniment definides en la clàusula 9.1.10 dels presents plecs.

9.1.9. Parametrització del manteniment del sistema i migració de dades

El servei Saas inclou el manteniment per part de l'empresa adjudicatària de totes les aplicacions i bases de dades del servei en els seus servidors, així com l'accés per la connexió dels usuaris.

El servei ha d'incloure un sistema d'actualització automàtica tant en els terminals fixes i mòbils com en allò referent a les bases de dades. Aquestes actualitzacions no precisaran de cap operació per part dels usuaris ni dels serveis informàtics de l'ajuntament.

La parametrització requerida consistirà en:

- a) Manteniment de l'actual configuració dels mòduls ja implantats amb anterioritat a l'adjudicació del present contracte, així com la configuració inicial dels nous mòduls del sistema, amb la finalitat de complir totes les funcionalitats i requeriments especificats en aquest PPT.
- b) Manteniment de la configuració actual del sistema de seguretat implantat amb anterioritat a l'adjudicació del present contracte i definició de nous perfils i usuaris del sistema proporcionats pels tècnics informàtics municipals designats a l'efecte (en especial, pel que fa a la implantació dels nous mòduls de servei).
- c) Parametrització inicial dels nous mòduls per adaptar-los al disseny proposat per l'ajuntament (imatges i logotips).

Pel que fa al mòdul de gestió d'incidències a la via pública, cal tenir en compte que el termini per a la configuració inicial i la posada en marxa del servei del mòdul serà de 7 dies naturals des de l'adjudicació del contracte.

Els serveis a realitzar hauran de contemplar el seguiment inicial de la posada en marxa del mòdul, el que inclou el dimensionament i optimització de les bases de dades. Per aquest motiu caldrà preveure el personal necessari per a tal finalitat.

En quant a la migració de dades, caldrà aplicar-se al traspàs des l'actual sistema de gestió d'incidències a la via pública que fa servir l'Ajuntament d'Esparreguera cap al nou mòdul de servei; és a dir, la migració de les dades actuals que el responsable del contracte consideri

oportunes per tal de garantir la traçabilitat de la informació que actualment es té sobre la gestió d'incidències.

El programari actualment utilitzat és: LÍNEA VERDE (de l'empresa Green Tal, S.A.).

Per a tal finalitat l'empresa adjudicatària realitzarà amb el personal propi destinat al projecte, el traspàs de les dades que els tècnics de l'ajuntament puguin facilitar, en un format i estructura que permeti la seva integració en el sistema. En aquest sentit, els serveis informàtics de l'ajuntament facilitaran un usuari d'accés a la base de dades actual perquè l'adjudicatari pugui realitzar l'explotació de les dades que necessiti i en el format que cregui convenient per incorporar-lo al nou mòdul de servei. El termini màxim per a la migració no pot ser superior a l'establert per a la configuració inicial i la posada en marxa del servei del mòdul, que serà de 7 dies hàbils des de l'adjudicació del contracte

La millora del termini màxim per a la realització de la migració i la posada en funcionament del nou mòdul de servei de gestió d'incidències a la via pública serà objecte de negociació en el marc del present contracte, d'acord amb allò establert en els presents plecs.

9.1.10. Servei de Manteniment associat al software i als elements físics perifèrics

A partir de l'inici del contracte l'adjudicatari haurà de realitzar el manteniment del programari durant tot el període del contracte. El servei de manteniment inclourà:

- a) Actualitzacions i posada al dia de modificacions preventives. L'empresa incorporarà als productes millores funcionals degut a nous requeriments legals i estudiarà els suggeriments de la prefectura o el servei d'informàtica de l'ajuntament. Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament d'Esparreguera i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.
- b) Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar als serveis informàtics de l'ajuntament.
- c) Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats.
- d) Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina quan aquesta estigui inclosa en el contracte, especialment les bases de dades.
- e) Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en l'aplicació que impedeixin o afectin al seu ús normal. La prioritat la indicarà l'ajuntament que en funció del servei alertat valorarà la importància o gravetat de la incidència, amb un temps de resposta màxim de 30 minuts i un termini de resolució definit en els acords de nivell de servei (SLA) continguts en els presents plecs.
- f) L'accés a helpdesk ha d'incloure:
 - Atenció telefònica durant els dies laborables de 8:00 a 20:00h per consultes ordinàries.
 - Atenció telefònica els 365 dies durant les 24h per incidències greus (p.ex., caiguda del sistema o fallada de funcionament en un esdeveniment de cap de setmana que requereix el funcionament de l'aplicació mòbil, com podria ser el seguiment

- geolocalitzat de la Cavalcada de Reis).
- Mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària que haurà de donar resposta els dies laborables, de 8:00 a 20:00h
- g) Les incidències quedaran registrades mitjançant un sistema de tiquets i podran ser consultades en el futur.
- h) Revisió i correcció de possibles disfuncions per la migració de dades.
- i) L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.
- j) Es considera objecte del servei de manteniment, l'assistència tècnica al maquinari o elements físics perifèrics que donen suport a les prestacions:
- Assistència tècnica sobre l'expenedor de torn i pantalla principal de l'OAC i Serveis Socials. Aquesta assistència tècnica garantirà en tot cas l'atenció tècnica amb desplaçament per a la resolució de qualsevol incidència sobre el maquinari al qual es refereix el present punt.
 - L'assistència tècnica i el manteniment que s'inclou sobre l'Escanner SmartCam és el següent:
 - o Suport remot 8x5 dies laborables a la setmana, a través de telèfon, correu electrònic o via TeamViewer
 - o Noves versions de programari amb nous documents
 - o Modelatge de nous documents d'identitat a petició
 - o Reparació gratuïta en instal·lacions de Delta
 - o Entrega d'equip de substitució del mateix model o similar en cas de que la reparació del component tingui una previsió de reparació superior a les 48 hores.

No queda inclosa com a part de l'assistència la substitució dels components que puguin veure's afectats i que no estiguin en garantia. No obstant, tal i com s'estableix en l'apartat l) de la clàusula 2 dels presents plecs, s'estableix una cobertura de components físics que es puguin veure danyats i s'hagin de substituir com a part del maquinari objecte del servei de manteniment, sempre que aquests no es puguin reparar i no quedin coberts per la pròpia garantia dels productes. Aquesta cobertura inclosa en el preu del contracte tindrà un límit màxim de fins a 2.000€ pel conjunt de components subjectes a l'assistència tècnica.

Tractament de les incidències i establiment del Nivell de Servei o SLA:

Disponibilitat del sistema

La disponibilitat del sistema haurà de complir els nivells següents:

Disponibilitat del sistema			
Definició	Número total d'hores de disponibilitat Número total d'hores al mes (24 hores * 30 dies)		
Nivell desitjat	98%	Nivell mínim	95%

Tractament de les incidències

En funció del problema detectat, es generaran dos tipus d'incidències:



- Incidència crítica: S'entén per incidència crítica aquella que impliqui aturada del funcionament del servei o aquella que per les característiques del servei que es presta o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixi una actuació immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència crítica quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat pròpia de l'Ajuntament. Tindran tractament, així mateix, d'avaria crítica aquelles avaries que es produeixin amb caràcter repetitiu, entenent-se com a repetitiu la consecució de tres incidències en el termini d'un mes. L'atenció serà de forma continuada, en tant no s'efectuï la completa reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, quatre (4) hores, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.
- Incidència alta: S'entenen per incidències altes totes aquelles situacions en que, l'avaria o mal funcionament del sistema redueixi la capacitat de funcionament del servei o es puguin motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, setze (16) hores, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.
- Incidència lleu: S'entenen per incidències lleus totes aquelles situacions en que, malgrat que algun dels components no operin amb normalitat, aquesta disfunció no impliqui pèrdua de capacitat de funcionament del servei ofert. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, quaranta-vuit (48) hores, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

Es considera "temps d'indisponibilitat", el temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència, fins al moment en que es restauri la total operativitat del sistema.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs a dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, el contractista garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

En cas de que fos necessària una aturada del servei, per tal de dur a terme tasques de manteniment, l'adjudicatari es posarà en contacte amb el responsable del servei informàtic o amb la persona que actui d'enllaç amb l'empresa subministradora per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir el màxim possible el temps d'indisponibilitat del sistema.

Les incidències seran notificades a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma informàtica, via telefònica o correu electrònic o qualsevol altre mitjà que proposi l'adjudicatari i sigui aprovat pel responsable del contracte de l'Ajuntament.

El proveïdor informará per correu electrònic al responsable del contracte de l'Ajuntament de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de l'aplicació i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades

(RGPD europeu i LOPD estatal) i seguretat informàtica amb el seu proveïdor de computació al núvol.

L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.

Penalitats per incompliment de l'SLA:

Incidències greus:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació mensual si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació mensual
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

Incidències ordinàries:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació mensual si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències altes. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació mensual
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

9.1.11. Formació i documentació

Els serveis a realitzar per l'empresa adjudicatària han d'incloure la formació del personal, en relació als nous mòduls de servei, diferenciant la formació a nivell d'administrador i la formació a nivell d'usuari. Caldrà realitzar un mínim d'1 sessió formativa per a cada perfil.

L'horari de formació s'haurà d'adaptar a les necessitats de l'Ajuntament d'Esparreguera i es planificarà en el temps de manera que coincideixi amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del nou programari.

Aquestes formacions comprendran tots els aspectes del nou projecte i dins de cadascun, els diferents nivells de formació segons els seus perfils.

Les formacions hauran de ser completes i exhaustives i a la seva planificació es detallarà:

- Número, tipus i durada de cada activitat formativa.
- Perfils tipus per cada activitat formativa.
- Continguts i materials per la formació.

Aquestes es realitzaran preferentment de manera telemàtica, però s'hauran de realitzar presencialment en els casos que així ho determini el responsable del contracte.

Anualment l'Ajuntament podrà sol·licitar una formació extraordinària sobre funcionament dels mòduls i aplicacions del programari d'acord amb les necessitats del servei.

Junt amb les formacions es lliurarà també els manuals de funcionament pels usuaris en format digital. Aquests manuals s'actualitzaran d'acord amb les noves versions del sistema.

9.2. Assistència tècnica sobre la xarxa de tòtems interactius

Actualment l'Ajuntament d'Esparreguera compta amb un total de 10 tòtems interactius ubicats en diferents espais de la ciutat.

Els tòtems compten amb les següents característiques:

- Pantalla antivandàlica LCD de 55" tàtil i d'alta lluminositat
- Sistema d'arrancada i aturada automatitzada del sistema
- Els terminals interactius incorporen la personalització d'imatge gràfica amb vinils
- Ordinador multimèdia industrial en funcionament 24 hores i amb un processador i3
- Els terminals inclouen totes les llicències necessàries pel bon funcionament del sistema, tant de sistema operatiu com d'altre programari que es requereix per garantir la correcta integració amb els serveis objecte del contracte.
- En els casos on no es disposa de connectivitat municipal es disposa d'un router 4G industrial.

Des del CSM únic es permet gestionar una graella d'opcions per a cada terminal, oferint continguts i serveis específics, tot permetent capacitats d'interacció entre ciutadania i Ajuntament. Actualment es poden gestionar els següents continguts i funcionalitats:

- Actualitat
- Agenda
- Xarxes socials
- RSS
- Incorporació de dades d'altres sistemes d'informació i categorització de manera personalitzada
- Baners destacats amb possibilitat d'establir contingut estàtic (text, imatges, etc.) o bé permetre redirigir a altres llocs web.
- Permet tenir els webs corporatius integrats i adaptats a la visualització dels tòtems. Per exemple, el servei de cita prèvia.
- Directori d'equipaments, organitzacions (entitats), serveis, comerços i empreses
- Directori d'adreces i telèfons
- Canals de participació ciutadana
- Enquestes
- Assegura els continguts actualitzats
- Permet disposar d'estadístiques d'ús a temps real
- Permet integrar-se amb els sistemes d'informació del programari Ubintia i del web municipal a través de REST API

La ubicació dels 10 tòtems interactius és la següent:

Ubicació	Google maps
Carrer dels Arbres – Plaça de la Poesia	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.539133,%201.868761&hl=ca
Plaça Sant Magí	google.com/maps?saddr=&daddr=41.542824540,1.865828026&hl=ca
Plaça de la Unió	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.536033371,1.870413886&hl=ca
Plaça del Centre – Piscina Can Pasqual	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.537800737,1.870428074&hl=ca
Av. Francesc Macià – Mercat Municipal	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.537443092,1.868052508&hl=ca
Plaça Catalunya (La Plana)	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.536792866,1.862604466&hl=ca
Carrer de les Hortes cruïlla amb carrer Gorgonçana	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.539278960,1.872149508&hl=ca
Carrer Via del Mil·lenari (Cal Trempat)	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.540345394,1.871330981&hl=ca

Carrer Pau Duran (Mas d'en Gall)	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.536977024,1.834506685&hl=ca
Pavelló Esportiu Municipal	https://www.google.com/maps?saddr=&daddr=41.536181245,1.873549678&hl=ca

S'estableix una assistència tècnica específica sobre la xarxa de tòtems interactius (10 tòtems), d'acord amb el següent:

- S'inclouen totes les despeses relatives a les hores de tècnic i desplaçaments necessaris per a la resolució d'incidències vinculades a un funcionament incorrecte d'un tòtem informatiu a la via pública.
- S'inclou una avaluació preventiva anual de l'estat general de l'estructura de cada tòtem, que haurà de comprendre una revisió general, el calibratge i l'ajustament de la lluminositat de les pantalles tàctils. Així mateix també es farà una comprovació de la velocitat de funcionament i de connexió de l'ordinador i una revisió del correcte funcionament del sistema de refrigeració i una neteja dels filtres.
- Entre el 23/12 i el 31/12 de 2025 es realitzaran tasques inicials i específiques de manteniment de hardware i software dels tòtems interactius per tal de realitzar les actualitzacions de programari necessàries i altres condicionaments previs que garanteixin la correcta posada en marxa del servei. Aquestes tasques inclouran totes les actuacions necessàries d'actualització de software i reacondicionament dels components físics per tal de garantir el correcte funcionament posterior dels tòtems interactius i minimitzar així la possibilitat d'incidències. Així mateix, també es realitzaran els treballs de configuració i implantació del nou mòdul d'incidències a la via pública. El cost d'aquests conceptes inicials es pagarà de manera específica en la primera factura corresponent al servei prestat durant el mes de desembre de 2025, junt amb la part proporcional corresponent a la quota de servei aplicable a la resta de mensualitats.

Tal i com s'estableix en l'apartat l) de la clàusula 2 dels presents plecs, dins del preu del contracte, es dedicaran 2.000,00 € anuals per al subministrament i instal·lació de nous components físics que s'hagin vist danyats, sempre que aquests no quedin coberts per la garantia dels productes.

En quant al tractament de les incidències i l'establiment del Nivell de Servei o SLA sobre l'assistència tècnica del conjunt de tòtems, s'establiran els mateixos criteris que els definits en la clàusula 9.1.10 dels presents plecs, relativa al servei de Manteniment associat al software i als elements físic perifèrics.

10. Altres obligacions de l'adjudicatari.

L'Ajuntament d'Esparreguera podrà disposar en tot moment d'una còpia completa, íntegra, intel·ligible, exportable i actualitzada i en format obert de tota la informació pròpia que li

permeti canviar de proveïdor de serveis i/o de sistemes i aplicacions sense pèrdua d'informació i amb el menor impacte possible.

Es podran sol·licitar proves de restauració concretes per assegurar el correcte funcionament dels processos de l'adjudicatari.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Garantir un nivell mig de l'Esquema Nacional de Seguretat durant tota la durada del contracte. El contractista haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell mig.
- b) Aplicar les mesures adequades per tal de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.
- g) Gestionar les dades dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGDD. Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- c) Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- d) A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercer, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- e) Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- f) El detall de les mesures de seguretat i obligacions envers la confidencialitat i protecció de les dades personals estan definides en el Plec de clàusules administratives particulars.

Pel que fa específicament als requisits del servei cloud:

- a) Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei de Cloud Computing que inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud, i que siguin necessàries per a la prestació del servei. L'Accés a l'aplicació serà les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- b) El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (UE).
- c) El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori de la UE.

- d) El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.
- e) El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica amb l'Ajuntament i haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat establertes pel Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- f) El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del contracte que formalitzi, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries de naturalesa tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.
- g) Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general, d'acord amb allò establert en la clàusula 9.1.3 dels presents plecs.
- h) El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable de tractament.
- i) El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament d'Esparreguera, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.
- j) Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat que li indiqui en tot moment l'Ajuntament i es farà ús dels canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- k) El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament d'Esparreguera continguts en la seva infraestructura.
- l) En quant a les còpies de rescabament i recuperació de dades indicades en els requisits tècnics dels presents plecs (de caràcter diari i automàtic), el proveïdor garantirà l'aplicació dels mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point objective) que l'ajuntament estableixi pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), que s'identifica a través de l'SLA. El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari, garantint en tot cas la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.

- m) El proveïdor s'obliga a oferir, dins les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar totes les dades que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb les obligacions del servei i la legislació vigent.

Pel que fa a la governança del canvi o transferència del servei:

- a) El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui aquest indiqui en un termini que mai serà superior als 20 dies naturals des de la finalització del contracte, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.
- b) A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de "Cloud Computing", sense discontinuïtat del mateix, a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, amb el qual haurà de col·laborar sense restriccions.

Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida i es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

11. Condicions especials d'execució

En aplicació d'allò que disposa l'article 202.2 LCSP, s'estableix la següent condició especial d'execució:

- L'ús de mesures d'estalvi i eficiència energètica. L'adjudicatari haurà d'emetre una declaració responsable, quan se li demani, on constin totes les mesures d'estalvi i eficiència energètica que ha dut a terme (ex. ús de llums de baix consum, aïllament tèrmic, climatització...)

12. Forma de pagament

En la primera factura de servei corresponent al servei prestat des de 24/12/2025 fins a 31/12/2025 es facturaran els següents conceptes inicials:

- 2.141,70€ (21% IVA inclòs): Configuració i implantació nou mòdul d'incidències a la via pública + actualitzacions inicials de hardware
- Aquests conceptes inicials es sumaran a la quota de servei, que pel mes de desembre serà de 274,92 € (part proporcional del 23/12 al 31/12), així com també 196,46€ en concepte de manteniment de tòtems interactius (part proporcional del 23/12 al 31/12).

Pel que fa a la resta de facturació es presentarà de forma mensual, tenint en compte que en el darrer mes del contracte, es presentarà factura únicament per la part proporcional de dies que s'hagi prestat el servei, tenint en compte que el contracte ha d'iniciar-se el dia 24/12/2025 i té prevista la finalització el 23/12/2026.

13. Modificació del contracte

Es preveu una modificació de contracte de fins al 20% del preu inicial del contracte, per a realitzar possibles integracions del software amb d'altres softwares de tercers proveïdors que prestin serveis a l'Ajuntament, sempre que aquestes siguin tècnicament viables. Així mateix, també serà un supòsit de modificació l'ampliació de mòduls funcionals inicialment no

previstos en el present contracte i que ampliïn la cobertura de servei inicialment oferta. Per tant, la naturalesa de la modificació del contracte seria un augment de les prestacions del software i possibles API inicialment no contemplades.

14. Subrogació

No és procedent.

15. Subcontractació

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.

16. Lloc de prestació

Les reunions i sessions de treball i/o formació es realitzaran preferentment de manera telemàtica, o alternativament en les dependències municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera en els casos que el responsable del contracte determini. Tanmateix, l'execució del contracte es realitzarà a través de mitjans telemàtics durant tota la seva durada, a excepció de les actuacions vinculades al manteniment dels elements físics, que es realitzaran presencialment.

17. Assegurances

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 150.000,00 €.

18. Responsable del contracte

De conformitat amb el que disposa l'article 62 de la LCSP, es designa com a responsable del contracte al Cap del Servei de Sistemes de la Informació, o persona que el substitueixi, al qual correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada.

El Servei de Sistemes d'Informació haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte.

19. Termini de recepció del contracte

El termini de recepció del contracte serà d'1 mes.

20. Termini de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia d'1 any, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Esparreguera, a data de la signatura electrònica

Salvi Vendrell Riera
SERVEI DE SISTEMES INFORMACIÓ