

Informe

2026001317

Emès per: Núria Masdemont Ferrer, cap de Serveis d'Atenció Ciutadana

Relatiu a: Contractació del subministrament i manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cites prèvies i el gestor de cues d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona

Antecedents, fets i consideracions:

Objecte del contracte:

L'objecte del contracte és el subministrament i el manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cita prèvia i el gestor de cues pel servei d'atenció ciutadana i altres serveis municipals de l'Ajuntament de Girona, que comprèn els següents elements:

- El lliurament de productes i llicències necessàries que formen la solució.
- La instal·lació, configuració de tots els equips i productes necessaris per implantar la solució.
- Integració de tots els components per tal de concebre una solució global, integral i plenament integrada que permeti automatització i interoperabilitat entre ells així com amb sistemes externs a la solució lliurada.
- Els serveis associats de consultoria, gestió i tramitació necessaris, formació i posada en funcionament, així com els de manteniment adaptatiu, correctiu i evolutiu durant tota la durada del contracte per garantir el funcionament adequat de la solució. Aquest entrarà en funcionament a partir de la posada en marxa total de la solució, tenint en compte que tindrà un període mínim de garantia a partir de l'acta de recepció per part de l'Ajuntament.

El projecte garantirà el dret d'ús de la llicència així com els serveis de configuració dels entorns, parametrització, formació i posada en marxa, així com els posteriors serveis de suport, manteniment correctiu i evolució. Per tant, es concep un projecte 'claus en mà' que ha de contemplar la reutilització del maquinari i equips de l'Ajuntament de Girona dedicats a cita prèvia i gestor de cues.

Motivació de la necessitat del contracte:

L'Ajuntament de Girona té competències en l'àmbit de la gestió dels seus interessos d'acord amb l'art. 25 i següents de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local. Per a tal fi, necessita d'un sistema gestor de cues d'espera per les oficines d'atenció al ciutadà que inclogui un sistema de cita prèvia i gestió dels torns, que permeti programar les visites dels ciutadans per realitzar diversos tràmits. Aquest sistema gestor ha d'estar compost per programari integrat amb el maquinari de les oficines, que doni el millor servei possible al ciutadà.

Per tal de poder donar compliment a les esmentades competències i necessitats resulta necessari contractar la subscripció i manteniment de llicències així com els serveis de suport, manteniment i evolució del sistema gestor de cues d'espera i el cita prèvia pel Servei d'Atenció al Ciutadà, amb codi CPV 48900000-7 i 72212520-0 en tant amb aquests es podrà donar compliment a la prestació i gestió dels serveis municipals.

Als espais d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona s'utilitza un sistema gestionat de torns i cita prèvia que actualment presenta algunes mancances tant funcionals com de cobertura en les contractacions de suport i actualització.

El final del contracte vigent motiva aquesta licitació, que ha de permetre l'actualització i

millora del servei, tant funcionalment com en l'agilitat davant de la resolució d'errors, l'actualització, etc. Amb aquesta licitació l'Ajuntament de Girona pretén dur a terme una renovació del sistema, fent-lo més eficient, fiable i, sobretot, accessible per a tota la ciutadania. L'Ajuntament busca arribar a ciutadans i ciutadanes de totes les edats, evitant així les limitacions que suposa per a les persones més grans l'ús de les noves tecnologies. L'objectiu és que les solucions contractades siguin intuïtives, àgils i molt senzilles de fer servir, però que a la vegada garanteixin l'eficàcia i la funcionalitat que ha de caracteritzar l'Administració Pública.

Amb tot, es vol aconseguir reduir la distància entre l'Ajuntament i la ciutadania, de manera que el procediment de reserva de cita prèvia, la modificació o anul·lació de cites, el seguiment del torn un cop la ciutadania arribi a l'Ajuntament, i finalment la seva crida, resulti un procediment senzill i àgil, que no suposi cap obstacle per a cap ciutadà, sigui quina sigui la seva condició.

El Servei d'Atenció Ciutadana, manifesta la necessitat d'iniciar els tràmits per a contractar el subministrament de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cita prèvia i el gestor de cues pel servei d'atenció ciutadana i altres serveis municipals així com el seu manteniment, prestat pel mateix fabricant del software que abasta la instal·lació, configuració de tots els equips i productes necessaris per implantar la solució, la integració de tots els components per tal de concebre una solució global, integral i plenament integrada que permeti automatització i interoperabilitat entre ells així com amb sistemes externs a la solució lliurada i els serveis de manteniment adaptatiu, correctiu i evolutiu durant tota la durada del contracte.

El pressupost base de licitació del contracte s'estableix en trenta-dos mil sis-cents setanta euros (32.670,00€), IVA inclòs.

S'estableix una durada del contracte de 2 anys, prorrogables fins a 24 mesos.

En aquest sentit, el valor estimat del contracte és de 51.000,00€ (cinquanta-u mil euros), IVA exclòs, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat

Fonament jurídic:

Atès que el contracte es tipifica com a contracte administratiu mixt mixt de subministraments i serveis, d'acord amb el previst als articles 25 i 18, i a la definició que l'article 18 de la llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic(d'ara endavant LCSP) formula en quant a contracte mixt.

Com sigui que la prestació amb un valor estimat superior és la referent a la del contracte mixt de subministraments, les normes que regiran l'adjudicació del present contracte seran les previstes pel contracte mixt de subministraments en els termes de l'article 18.1.a) de la LCSP,

Tenint en compte el valor estimat del contracte, i atès que el procediment a seguir per a l'adjudicació del contracte és l'obert simplificat abreujat en virtut dels articles 131 i 159.6 de la LCSP.

De conformitat amb els articles 116 i 117 de la LCSP

Es proposa:

Primer.- INICIAR l'expedient de contractació del contractació del subministrament i manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cites prèvies i el

Exp.: 2025060920 - C. 26.077.002

gestor de cues d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona, incorporant-hi la documentació a què fa referència l'article 116 del LCSP.

Segon.- APROVAR l'expedient de contractació del contractació del subministrament i manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cites prèvies i el gestor de cues d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona, amb un import de licitació de trenta-dos mil sis-cents setanta euros (32.670,00€), IVA inclòs, i una durada de 2 anys comptat comptat a partir del 17 de març de 2026 (endemà de la finalització del contracte precedent) o de la data de formalització del contracte, en cas que sigui posterior, prorrogables fins a 24 mesos, una vegada emès l'informe preceptiu del secretari, d'acord amb el que preveu el punt 8 de la Disposició Addicional Tercera de la LCSP.]

L'import total de la despesa ascendeix a 32.670,00€ IVA inclòs. Aquest import es desglossa en 27.000,00€ (vint-i-set mil euros) de pressupost net, més 5.670,00€ (cinc mil sis-cents setanta euros) en concepte d'IVA calculat al tipus del 21%.

Tercer.- APROVAR el Plec de clàusules administratives particulars i el Plec de prescripcions tècniques particulars que ha de regir la contractació del contractació del subministrament i manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cites prèvies i el gestor de cues d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona.

Quart.- APROVAR la despesa de la present contractació que es finançarà amb càrrec a les partides del pressupost municipal:

20262261092500604 18.150,00€
20272261092500604 14.520,00€

Atès el caràcter plurianual de la despesa, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos municipals.

Cinquè.- CONVOCAR la licitació i tramitar l'expedient de contractació del contractació del subministrament i manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cites prèvies i el gestor de cues d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona que es tramitarà pel procediment obert simplificat abreuja i procedir a la seva publicació, així com de la present resolució en el Perfil del Contractant de conformitat amb els articles 117 i 135 de la LCSP.

La cap de Serveis d'Atenció Ciutadana

Núria Masdemont Ferrer

Girona, amb data de la signatura digital.