



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Contracte mixt de serveis i subministraments per a l'automatització de processos i la simplificació administrativa mitjançant software orquestrador de fluxos.

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 3109-3859/2026

CSV: 394e0cfe-d945-40ea-a0ff-f330c7a1849d
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://tramitis.esparreguera.cat/Ciudadania/ValidarDocuments.aspx>





ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte del contracte.....	4
3.	Justificació de la necessitat.....	6
4.	Pressupost de licitació.....	6
5.	Durada del contracte.....	7
6.	Justificació del procediment d'adjudicació.....	8
7.	Abast i requisits generals del servei i el subministrament a realitzar:.....	8
8.	Certificacions requerides per la prestació del servei.....	14
9.	Criteris de valoració.....	14
10.	Termini de subministrament del llicenciament.....	16
11.	Obligacions de l'adjudicatari.....	16
12.	Condicions especials d'execució.....	16
13.	Modificació del contracte.....	17
14.	Subrogació.....	17
15.	Subcontractació.....	17
16.	Lloc de prestació.....	17
17.	Assegurances.....	17
18.	Responsable del contracte.....	17
19.	Termini de Recepció.....	17
20.	Període de garantia.....	18

1. Antecedents.

L'Ajuntament d'Esparreguera té la necessitat de modernitzar la seva gestió administrativa, fent ús de tecnologies avançades per millorar la rapidesa, seguretat i eficàcia en la tramitació de serveis per a la ciutadania.

En aquest context, l'ús de solucions d'automatització basades en orquestradors de fluxos permet reduir les tasques manuals repetitives, evitar errors administratius, millorar els temps de tramitació, així com millorar la interoperabilitat amb altres organismes públics.

A finals de l'any 2024 es va fer el primer pas en l'àmbit de l'automatització de processos de la mà del consorci AOC. Aquella primera experiència pilot que el Consorci OAC va liderar per complet a nivell tècnic i econòmic es va implantar inicialment a 11 municipis de Catalunya i va consistir en l'automatització dels informes socials de vulnerabilitat energètica, tant del procés de gestió com de l'elaboració de l'informe.

L'èxit de la citada experiència a l'Ajuntament d'Esparreguera, reduint enormement els costos associats a la confecció d'aquesta tipologia d'informes, va fer que el Consistori municipal es trobés en disposició de liderar el seu propi projecte pilot per iniciar un procés d'automatització de processos utilitzant la mateixa tecnologia que oferia l'orquestrador del consorci AOC, que es va mostrar altament eficient en el seu propòsit.

Així, l'Ajuntament d'Esparreguera va impulsar durant l'any 2025 un projecte pilot per a l'automatització de processos administratius en l'àmbit de serveis socials mitjançant un software orquestrador de fluxos basat en la citada tecnologia AgilePoint NX.

El desenvolupament d'aquest projecte pilot ha permès validar la viabilitat tècnica i organitzativa de la solució, així com constatar una millora significativa en l'eficiència administrativa, reducció de temps de tramitació i minimització d'errors derivats de la intervenció humana.

El pilot ha inclòs l'automatització de dos tràmits d'alt impacte:

- Prestacions econòmiques d'urgència social
- Tarificació social d'escoles bressol

A la vista dels resultats obtinguts, es considera necessari iniciar un procediment de contractació amb concurrència per donar continuïtat i escalabilitat a la solució.

Aquest contracte està subvencionat:

- Sí (en cas que sí):
- Es finança amb Fons Next Generation EU
 - Es finança amb (indicar la subvenció)
- No

Aquest contracte afecta al programari municipal:

- Sí

2. Objecte del contracte.

Aquest contracte té per objecte la prestació de serveis especialitzats de consultoria, anàlisi, disseny, desenvolupament, implantació, integració, suport i manteniment correctiu i evolutiu de processos administratius municipals automatitzats, mitjançant un software orquestrador de fluxos basat en la plataforma AgilePoint NX, així com el subministrament associat del llicenciament necessari.

En quant al subministrament, la llicència a subministrar per part del proveïdor és la que es passa a detallar a continuació:

- Llicenciament Anual AgilePoint NX, Versió 9 o superior, amb un mínim de 10 usuaris concurrents i 25 plantilles de procés. (sense límit d'usuaris)

En quant als serveis a prestar comprenen, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu:

a) Anàlisi i definició funcional dels processos

Identificació i prioritització de processos susceptibles d'automatització.
Recollida de requisits amb les unitats gestores.
Modelització funcional dels fluxos (BPM) i definició de regles de negoci.
Definició d'indicadors i traçabilitat del procés.

b) Disseny tècnic de la solució

Disseny d'arquitectura sobre AgilePoint NX (on-premise i/o cloud si escau).
Definició d'integracions amb sistemes corporatius i serveis externs (Via Oberta, padró, renda, discapacitat, etc.).
Disseny de models de dades, entitats i seguretat (perfils, rols i permisos).

c) Desenvolupament i parametrització sobre AgilePoint NX

Construcció de fluxos de treball (workflows) mitjançant eines low-code de la plataforma.
Configuració de formularis, validacions i regles de negoci.
Implementació d'algoritmes de decisió i automatització de càlculs.
Generació automàtica de documents (informes, resolucions, evidències) i integració amb sistemes de signatura.
Desenvolupament de connectors i serveis web per a interoperabilitat.

d) Integració i interoperabilitat

Integració amb serveis de Via Oberta mitjançant serveis web i ús de CDA.
Integració amb sistemes municipals (gestors d'expedients, padró, BI, etc.).
Orquestració de crides a serveis de tercers i tractament de respostes en temps real.

e) Proves, auditoria de seguretat del codi, posada en producció i estabilització

Definició i execució de plans de proves (unitàries, integració i UAT).
Adequació de la solució als requisits de seguretat del codi font requerits per l'Ajuntament, a través de submissió a auditoria tècnica externa que garanteixi la robustesa de l'automatització i la seva seguretat.

Migració a entorns de producció i configuració d'entorns.
Acompanyament en el desplegament i estabilització inicial.

f) Formació i transferència de coneixement

Formació als usuaris funcionals i tècnics municipals.
Elaboració de documentació funcional i tècnica (incloent fitxes de transparència algorítmica).
Sessions de capacitació per a l'ús i administració de la plataforma.

g) Suport tècnic i manteniment

Servei de HelpDesk i gestió d'incidències mitjançant sistema de tiquets o similar
Compliment d'SLA establert en els PPT
Manteniment correctiu (resolució d'errors) d'acord amb els requisits establerts en els PPT
Monitoratge, optimització de rendiment i millora contínua, d'acord amb els requisits establerts en els PPT

h) Governança i coordinació

Planificació i seguiment de tasques.
Reunions periòdiques de coordinació amb el responsable del contracte.
Informes d'estat, mètriques d'ús i resultats.

Per tant, es tracta d'un contracte mixt de serveis i subministrament, essent la prestació principal la de serveis, atès que el major pes econòmic i funcional recau en les activitats de desenvolupament, implantació, suport tècnic i manteniment correctiu i evolutiu dels processos automatitzats.

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:

- Existeix risc per a l'execució correcta del contracte si es fragmenta, especialment pel que fa a la coherència de l'arquitectura, la integració amb serveis externs i la continuïtat del desenvolupament.

L'objecte d'aquest contracte es correspon amb el/s següent/s codi/s CPV:

72262000-9 Serveis de desenvolupament de software
72220000-3 Serveis de consultoria en sistemes
48000000-8 Paquets de software i sistemes d'informació

Justificació manca de mitjans. Remissió al document informe insuficiència de mitjans

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 la necessitat de generació de nous processos de tramitació automatitzats per tal de fer més eficient i eficaç la gestió administrativa mitjançant l'ús de tecnologies que permetin l'automatització de tràmits i la conseqüent reducció de les tasques manuals repetitives per part del personal de l'Ajuntament. Amb la implantació de tràmits automatitzats es millora la qualitat i la rapidesa dels serveis que es presten, es garanteix un sistema d'interoperabilitat amb altres administracions segur i eficient i es redueixen les tasques de aporten poc valor humà en la gestió administrativa.

Principals beneficis del servei:

Beneficis per als ciutadans:

- Millor servei i agilitat en l'atenció: L'automatització i estandardització dels processos permetrà una resposta més ràpida i precisa, millorant la qualitat dels serveis que s'automatitzin i, per tant, l'atenció a les persones
- Reducció de la burocràcia i millora de l'experiència de l'usuari: El procés automatitzat evita tràmits innecessaris i simplifica la interacció amb l'Administració, reduint la burocràcia i millorant l'experiència dels ciutadans.

Beneficis per a l'administració:

- Estalvi de temps i recursos: Reducció significativa del temps i les tasques administratives necessàries, permetent una millor gestió dels recursos humans i econòmics de l'Administració i optimitzant el seu rendiment.
- Estandardització i millora en la gestió de dades: A través de la integració de múltiples fonts de dades i la seva automatització, s'aconsegueix una acció més precisa i estandarditzada de les dades i es minimitzen errors materials.

Amb aquest servei es donarà compliment al conjunt de competències municipals descrites en l'article 25.2 de la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases del règim local (LRBRL), i especialment en el paràgraf ñ), que fa referència a la promoció en el terme municipal de la participació dels ciutadans en l'ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions. Algunes d'aquestes competències no es corresponen amb serveis de caràcter obligatori segons l'article 26.1 de la mateixa LRBRL.

No obstant, amb aquest servei es donarà compliment a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, que fa referència als principis generals d'actuació de les administracions públiques, entre els quals es troben els d'eficàcia, eficiència, simplificació administrativa, servei efectiu a la ciutadania i racionalització dels procediments administratius.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 132 920 2269902 és de 31.944,40€ (trenta-un mil nou-cents quaranta-quatre euros amb quaranta cèntims), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:



Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2026	132 920 2269902	1 de juliol - 31 de desembre	17.580,33€	3.691,87€	21.272,20€
2027	132 920 2269902	1 de gener - 30 de juny	8.820,00€	1.852,20€	10.672,20€

A l'inici del contracte es subministrarà el llicenciament anual d'Agilepoint. El cost d'aquest llicenciament es liquidarà en una primera factura que l'adjudicatari emetrà a l'inici del contracte.

El preu dels serveis associats al contracte es repartirà d'acord amb el detall següent: S'emetrà factura trimestral contra serveis efectivament prestats.

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

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.
- El preu hora màxim per treballs de consultoria/desenvolupament és de 45€/hora (IVA exclòs).
- El preu hora màxim per treballs de suport tècnic i manteniment és de 36€/hora (IVA exclòs).
- El preu unitari màxim de la llicència anual AgilePoint NX, Versió 9 o superior, amb un mínim de 10 usuaris concurrents i 25 plantilles de procés. (sense límit d'usuaris) és de 8.760,33€ (IVA exclòs).

Les unitats indicades en el PPT són unitats estimades, essent possible incrementar-les si el preu unitari ofert per l'adjudicatari permet fer-ho sense superar l'import del pressupost base de licitació, no suposant això una modificació del contracte.

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

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada d'1 any, essent susceptible de pròrroga per 1 any més. 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

La contractació es tramitarà mitjançant Procediment obert simplificat abreujat, atès el compliment de les condicions establertes en l'article 159.6 LCSP.

7. Abast i requisits generals del servei i el subministrament a realitzar:

En quant a l'abast del projecte, no s'estableixen de manera prèvia els processos a desenvolupar en el marc del present contracte, atès que aquests vindran determinats en funció de les necessitats específiques que es detectin per part de l'Ajuntament durant la seva execució. En aquest sentit, la definició dels processos a automatitzar es realitzarà de forma progressiva, a partir de l'anàlisi funcional i tècnica de les necessitats internes establertes per l'Ajuntament.

No obstant això, a efectes de dimensionament del contracte i estimació econòmica, es preveu dur a terme la realització de 3 projectes d'automatització; la prestació completa dels serveis de consultoria, anàlisi, disseny, desenvolupament i implantació de cada procés automatitzat requerirà, amb caràcter orientatiu, una dedicació aproximada de 100 hores de treball en concepte de serveis de consultoria i desenvolupament per tal de garantir l'adequat disseny i implantació de cada procediment administratiu automatitzat.

A efectes il·lustratius i de referència, es pren com a model de procés automatitzat que ens permet calcular la càrrega de treball que comporta l'automatització d'un procediment tipus, el que s'incorpora com a Annex I dels presents plecs, el qual ja ha estat prèviament implantat a l'Ajuntament i permet establir una base comparativa pel que fa a la complexitat, abast funcional i requeriments tècnics dels desenvolupaments objecte del contracte.

Per tant, **s'estima una necessitat de 300 hores/any** de treballs necessaris de consultoria/ desenvolupament per a dissenyar, desenvolupar i implantar efectivament 3 procediments administratius automatitzats.

Així mateix, també **s'estima una necessitat de 115 hores/any** de treballs necessaris de suport tècnic i manteniment correctiu, de monitoratge, d'optimització de rendiment i millora contínua de les solucions implantades. Aquest manteniment cobrirà també l'atenció HelpDesk per a gestió d'incidències mitjançant sistema de tiquets o similar per a usuaris finals

En quant al subministrament, la llicència a subministrar per part del proveïdor és la que es passa a detallar a continuació:

- **1 Llicència anual AgilePoint NX**, Versió 9 o superior, amb un mínim de 10 usuaris concurrents i 25 plantilles de procés. (sense límit d'usuaris)

7.1. Tecnologia i desenvolupament:

La solució es basarà en la plataforma AgilePoint NX, tecnologia low-code orientada a l'automatització de processos (BPM i RPA), que permet el modelatge de fluxos, la gestió de dades i la integració amb serveis externs en temps real.

L'arquitectura funcional i tècnica haurà d'incloure:



- Modelatge de processos mitjançant eines gràfiques BPM.
- Integració amb serveis externs (especialment Via Oberta) mitjançant serveis web i ús de certificats CDA.
- Execució automatitzada de regles de negoci i algoritmes (incloent IA si escau).
- Generació automàtica de documents i informes amb validesa administrativa.

El desenvolupament es realitzarà mitjançant parametrització i configuració sobre la plataforma AgilePoint NX, combinant:

- Desenvolupament low-code (workflows, formularis, regles de negoci)
- Integracions via API i serveis web
- Configuració d'entitats de dades i seguretat

El sistema haurà de permetre:

- Processament automatitzat de dades d'entrada (manuals i via interoperabilitat)
- Execució de comprovacions automàtiques
- Consulta de dades externes (padró, renda, discapacitat, etc.)
- Generació de sortides automatitzades (informes, evidències, fitxers)

La solució s'implantarà inicialment en entorn on-premise, sense perjudici de la possible evolució futura cap a entorns cloud.

El programari AgilePointNX ha de complir amb les següents característiques:

- AP9_V9_S AgilePoint V9 - Standard Edition (o superior)
- AP9_NU_1_S Named Users (1-24) - Standard Edition (o superior)
- Integració Avançada
- Entitats de Dades d'AgilePoint
- Funcions d'AgilePoint NX
- IA / Aprenentatge Automàtic (MS Azure, Google Cognitive, OpenAI)
- Blockchain (Ethereum)
- CRM (Dynamics CRM, Salesforce, Zendesk, Zoho CRM, HubSpot)
- Base de Dades (Snowflake, Microsoft Database)
- ERP (NetSuite Cloud, SAP)
- Extensor (Acords de Nivell de Servei) - Gestió de Serveis de Tecnologia de la Informació (ServiceNow)
- Aprenentatge Automàtic (Amazon Machine Learning, Amazon SageMaker, MS Azure Machine Learning)
- Automatització de Processos Robòtics (Automation Anywhere, Blue Prism, UiPath, Power Automate i Logic Apps)
- Bus de Serveis (Apache Kafka, Microsoft Azure Service Bus)
- Proveïdor d'Emmagatzematge (Amazon Redshift, Amazon S3, Azure Blob Storage)
- Altres (Gestió d'Usuaris d'Okta, GitHub, AWS Lambda, Elasticsearch, Microsoft Power BI)

El conjunt de dades que s'hauran de tenir en compte en el marc del projecte per tal que l'orquestrador de fluxos generi els automatismes requerits per a cadascun dels tràmits, són les que es passen a detallar a continuació:

- Dades d'entrada:



S'utilitzen 2 fonts principals de dades d'entrada:

- Dades que s'introdueixen manualment per part dels usuaris (Nom, DNI, núm. registre entrada...)
- Dades que alimenten l'algoritme de càlcul de cadascun dels tràmits:
 - o Dades de via oberta: A través dels serveis de Via oberta es consulten les dades necessàries per realitzar el càlcul automatitzat de cadascun dels tràmits. Aquestes consultes seran del tipus: dades de padró, dades de renda discapacitat, entre d'altres opcions sobre les quals es tingui autorització d'accés i consulta a través dels serveis de Via Oberta del Consorci AOC.
- Dades de sortida:
 - Informes tècnics automatitzats
 - Evidències de procés de les consultes
 - Documents excels amb els camps específics requerits,
 - Altres inicialment no contemplats.

Consideracions sobre el tractament de dades d'entrada, la seva conservació i les evidències:

Les dades que es gestionaran durant el procés de generació dels automatismes són de titularitat de l'Ajuntament d'Esparreguera. En aquest sentit, caldrà formalitzar encàrrec de tractament de dades amb l'empresa adjudicatària. En tot cas, les dades i els documents resultants de les automatitzacions s'emmagatzemaran en la solució "on premise" a la que tindran accés únicament els usuaris autoritzats per l'Ajuntament. Les evidències i els arxius relacionats amb el procés s'hauran de custodiar i conservar de forma segura en la solució on premise, garantint sempre la seva disponibilitat i accés durant tota la vigència del contracte.

Lògica de processament bàsic de dades:

La lògica operativa del processament automàtic de dades i el raonament realitzat pel sistema es sustenta conforme al següent model i metodologia:

- El sistema haurà de permetre carregar a la plataforma AgilePoint les dades d'entrada. Un cop carregades les dades s'hauran d'executar un seguit de comprovacions bàsiques i a continuació, el sistema processarà les dades i iniciarà el procés de crida per cadascun dels registres, comprovant les dades necessàries a través dels diferents serveis de Via Oberta sobre les quals es tingui autorització d'accés i consulta, si s'escau.
- Les integracions amb Via Oberta es realitzaran mitjançant serveis web.
- Les consultes es realitzaran amb segell electrònic CDA de l'Ajuntament.
- A partir d'aquí, el sistema calcula en paral·lel les dades sol·licitades en base a l'algoritme predefinit i genera automàticament els documents automatitzats corresponents, aplicant-li la signatura de segell d'òrgan.

7.2. Necessitats de manteniment:

El contracte inclourà serveis de manteniment amb les següents modalitats:



- Manteniment correctiu: resolució d'errors i incidències detectades en el sistema que impedeixin o afectin l'ús normal de l'eina sobre la qual es suportin els processos automatitzats i l'accés a les dades generades. 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 4 hores per a les incidències ordinàries i d'1 hora per a les incidències greus de sistema.
- Manteniment evolutiu i preventiu: adaptacions i millores funcionals del producte degut a possibles millores, tant a instància del responsable del contracte com degut a nous requeriments legals. Quan sigui necessari, també es realitzarà formació presencial i remota sobre funcionalitats de l'eina als usuaris.
- L'accés a helpdesk, que ha d'incloure:
 - ✓ L'Atenció telefònica per atenció als referents de cadascun dels projectes durant tots els dies de l'any com a mínim en horari de 07:30 a 17:00 hores, de dilluns a divendres, tant per incidències greus com per ordinàries.
 - ✓ L'Atenció mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària, que haurà de donar resposta de dilluns a divendres com a mínim de 07:30 a 17:00 hores.
 - ✓ L'adopció d'un sistema de xat online destinat a la comunicació directa i immediata pel tractament de qualsevol assumpte derivat del contracte, entre el responsable del contracte i el responsable de l'empresa, com a mínim en horari de 07:30 a 19:00 hores, de dilluns a divendres.

Totes les incidències i accions de manteniment generades per qualsevol dels mitjans de comunicació previstos en els presents plecs, quedaran registrades per part de l'empresa, que al seu torn haurà de compartir amb el responsable del contracte la informació relativa a les mateixes per a la seva adequada consulta i control. A l'inici del contracte es pactarà amb l'empresa contractista la manera més adequada de materialitzar aquesta exigència.

Els serveis de manteniment es prestaran sota demanda, mitjançant el model de preus unitaris establert, fins a esgotar disponibilitat d'hores de servei.

7.3. Tractament d'incidències i establiment d'Acord de Nivell de Servei (SLA)

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:

- Incidència greu: S'entén per incidència greu aquella que pugui paraitzar l'activitat del departament, o aquella que per les característiques del servei que presten o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixin una actuació



immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència greu quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat dels serveis. Tindran tractament, així mateix, d'avaria greu aquelles avaries que es produeixin amb caràcter repetitiu. 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, una (1) hora, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

- Incidència ordinària: S'entenen per incidències ordinàries totes aquelles situacions que, no paralitzant la normal situació del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o 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, quatre (4) 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 greu per fallida en l'aplicació, fins al moment en que es restauri la total operativitat del sistema.

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 a la persona que actuï d'enllaç amb l'empresa contractista per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir al 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, d'acord amb allò que s'indica en la clàusula 7.2 del present PPT.

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

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 trimestral si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències greus. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un trimestre	% penalització facturació trimestral
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 trimestral si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències ordinàries. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un trimestre	% penalització facturació trimestral
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.

7.4. Coordinació d'equips en els projectes

Pel que fa a la coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa contractista durant el desenvolupament dels projectes d'automatització, caldrà que l'empresa contractista ofereixi com a mínim 1 reunió quinzenal amb els referents de cadascun dels projectes per tal de poder abordar de manera conjunta i integral totes les necessitats de treball i coordinar aquells aspectes necessaris referents a la consultoria, l'anàlisi, el disseny, el desenvolupament i la implantació dels projectes.

Així mateix, també es realitzarà una reunió trimestral entre el responsable del contracte i l'empresa contractista per abordar i avaluar de manera integral l'evolució del contracte.

7.5. Gestió del canvi

A la finalització del contracte, en cas que l'Ajuntament determini la necessitat de donar continuïtat a la prestació del servei, el contractista restarà obligat a realitzar les tasques de traspàs d'informació necessàries que li siguin requerides per l'Ajuntament, amb l'objectiu d'assegurar la correcta continuïtat del mateix. En aquest sentit, si és necessari, l'Ajuntament

podrà sol·licitar l'emissió d'informe complet amb el detall de la informació requerida, que haurà d'elaborar-se en un termini no superior als 15 dies naturals al seu requeriment. Aquestes accions no representaran en cap cas un cost econòmic afegit per a l'Ajuntament i seran assumides per l'adjudicatari com a part de la prestació del servei de manteniment.

Al marge de tot l'anteriorment descrit en la present clàusula, el sistema també haurà de garantir:

- Disponibilitat i accés permanents a les dades i evidències generades
- Integritat i seguretat de la informació
- Traçabilitat de les operacions

Per tot això, caldrà que el contractista es sotmeti, sempre que ho requereixi l'Ajuntament, a una auditoria externa del codi font dels processos automatitzats, per tal de garantir la seguretat dels automatismes i les dades que es contenen en l'aplicatiu.

8. Certificacions requerides per la prestació del servei

L'empresa licitadora haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim, un consultor/desenvolupador amb la certificació vigent AgilePoint Application Developer (o nivell superior equivalent del fabricant). S'haurà d'aportat el certificat oficial expedit per AgilePoint a tal efecte.

9. Criteris de valoració

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS ES PRODUEIX DE FORMA AUTOMÀTICA

Puntuació Total màxim 100 punts

PROPOSICIÓ ECONÒMICA

Puntuació Total màxim 70 punts



<p>Oferta econòmica dels preus unitaris</p> <p>La puntuació màxima serà per l'oferta més baixa i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent:</p> <p>Puntuació total = (MO/OL) * X</p> <p>X= Puntuació Màxima MO= Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació) OL= Oferta objecte de valoració</p> <p>El càlcul de la fórmula anterior s'aplicarà seguint el següent criteri: Es sumaran els 3 preus unitaris i s'hi aplicarà directament la fórmula sobre el total resultant de la suma.</p> <p>S'escull aquest criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.</p>	<p>Màxim 70 punts</p>
---	------------------------------

Les empreses que, en la seva oferta econòmica, superin els preus unitaris màxims i les empreses que no presentin una oferta econòmica quedaran excloses de la licitació.

Si en la seva proposta el licitador omet algun preu s'entendrà que aquest es correspon amb l'import del preu unitari màxim fixat en aquest document.

ALTRES CRITERIS AUTOMÀTICS

Puntuació Total màxim 30 punts

<p>Experiència</p> <p>Experiència en prestació de serveis de naturalesa anàloga a la present licitació, on específicament s'hagin parametrizat interacció amb els serveis de Via Oberta del Consorci AOC.</p> <p>S'acreditarà l'experiència del licitador mitjançant l'aportació dels contractes i/o certificats que acreditin la realització de tasques d'automatització de processos administratius, mitjançant un software orquestrador de fluxos basat en la plataforma AgilePoint NX i on hi hagi interacció amb els serveis de Via Oberta del Consorci AOC.</p> <p>Només es tindran en compte els treballs realitzats dins el període de 8 anys a comptar des de la data màxima de presentació d'ofertes.</p> <p>La puntuació màxima serà per l'oferta que acrediti més mesos d'experiència i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent:</p>	<p>Màxim 30 punts</p>
---	------------------------------



Puntuació total = (OL/MO) * X

X= Puntuació Màxima

MO= Millor Oferta (la de major experiència en mesos obté automàticament la màxima puntuació)

OL= Oferta objecte de valoració

L'experiència màxima que es podrà acreditar serà de 36 mesos.

S'escull aquesta valoració per tal de garantir l'expertesa en desenvolupament de projectes similars, que són altament complexos i requereixen una expertesa contrastable per garantir eficiència i agilitat en el desenvolupament dels processos.

Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.

10. Termini de subministrament del llicenciamnt

El termini de subministrament del llicenciamnt anual AgilePoint NX, Versió 9 o superior, amb un mínim de 10 usuaris concurrents i 25 plantilles de procés. (sense límit d'usuaris), serà de 5 dies hàbils des de l'inici del contracte.

11. Obligacions de l'adjudicatari.

Abans de finalitzar el mes de febrer de cada any natural al qual s'estén la vigència del contracte, sempre i quan hagin transcorregut tres mesos des del seu inici, i de les seves pròrrogues si s'escau, l'empresa contractista haurà d'elaborar i entregar a la persona responsable del contracte una memòria anual dels serveis prestats. Així mateix, aquest document haurà de fer referència al compliment de les condicions especials d'execució així com la compliment de la legislació en matèria laboral, social i mediambiental.

12. Condicions especials d'execució

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

- El contractista no utilitzarà paper durant l'execució del contracte. Totes les comunicacions, memòries, informes i altres informacions que s'hagin de realitzar es faran en suport digital.
- Que en les relacions, actuacions, documentació i els instruments de comunicació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament d'Esparreguera es faci servir el català
- a) El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'Ajuntament, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.



- b) El nivell de mesures que caldrà acomplir és determinat d'acord a la categorització dels serveis lliurats per mitjans electrònics i que són prestats mitjançant les eines informàtiques proporcionades per l'adjudicatari.
- c) L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la Certificació per a la solució proposada en els termes que estableix l'article 19 del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat. El nivell de certificació haurà de ser equivalent al nivell determinat a l'apartat b) del present apartat.

13. Modificació del contracte

No es preveu la modificació del contracte més enllà dels supòsits previstos a l'article 205 LCSP.

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 de treball i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran de manera telemàtica, o alternativament en les dependències municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera en els casos excepcionals que el responsable del contracte determini.

17. Assegurances.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 600.000,00€.

18. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és el cap del Servei de Sistemes de la Informació. Aquest servei haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte

19. Termini de Recepció

El termini de recepció del contracte serà de 30 dies.



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

20. Període de garantia

S'estableix un període de garantia de 3 anys, a contar des del la finalització íntegra de les prestacions del contracte.

Esparreguera, a data de la signatura electrònica.

Salvi Vendrell Riera,
Cap del Servei de Sistemes de la Informació.

Annex I



Flux de tramitació per a tràmit "tipus" a desenvolupar:

