PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT I ACTUALITZACIÓ DEL PROGRAMARI PROPIETARI IMPLANTAT PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I CONNECTIVITAT PER A LA CIUTADANIA DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Ajuntament de Mataró

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	1/7

1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu, actualització, suport tècnic i resolució d'incidències del programari Ubintia implantat a l'Ajuntament de Mataró per a la gestió dels serveis següents:

- gestió de cues i torns;
- cita prèvia;
- gestió d'aules informàtiques de biblioteques municipals;
- portal captiu del servei Wi-Fi ciutadà;
- Dues cartelleries digitals a la via pública: TecnoCampus i Via Europa;
- gestió dels quioscos i punts d'autoservei.

El contracte inclou les llicències, subscripcions, actualitzacions i serveis de suport necessaris per garantir la continuïtat i el funcionament dels sistemes esmentats.

2 Motivació

L'Ajuntament de Mataró utilitza programari propietari d'Ubintia per prestar diversos serveis essencials d'atenció i informació a la ciutadania.

Aquest programari dona suport a serveis de cita prèvia, gestió de torns, accés públic a internet, cartelleria digital i punts d'autoservei, que han d'estar disponibles de manera continuada i en condicions adequades de seguretat, estabilitat i actualització.

La interrupció o degradació d'aquests sistemes afectaria directament la prestació dels serveis municipals i l'atenció a la ciutadania. Per aquest motiu, és necessari disposar d'un servei permanent de manteniment, actualització, suport tècnic i resolució d'incidències.

3 Programari a mantenir per part de l'adjudicatari.

El programari a mantenir i els preus màxims seran els següents:

Concepte	Unitats	Preu màxim sense IVA

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	2/7

Manteniment del programari de gestió del torn de 10 equipaments municipals: Espai Mataró Connecta, C.C. Cerdanyola, C.C. Rocafonda, C. C. Pla d'en Boet, C.C. Molins, Llicències d'Obres i Activitats, Oficina Local d'Habitatge, Serveis Socials, OMIC i SOM. Ha d'incloure valoració de l'atenció rebuda. La presentació de torns cap a la ciutadania s'ha d'efectuar en cartelleria digital integrada. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	8.962,00 €
Manteniment del programari de cita prèvia de 12 equipaments municipals: Espai Mataró Connecta, C.C. Cerdanyola, C.C. Rocafonda, C.C. Pla d'en Boet, C.C. Molins, Llicències d'Obres i Activitats, Serveis Socials, OMIC, Cadastre, Oficina Local d'Habitatge, Policia Local i SOM. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	5.465,00 €
Manteniment del programari de gestió d'aules de les Biblioteques Antoni Comas i Biblioteca Popular fins a un màxim de 20 ordinadors. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	1.687,00 €
Manteniment del programari de gestió del portal captiu Wifi per ciutadans, en format màquina virtual. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	523,00 €
Manteniment del programari de cartelleria digital de 6 equipaments municipals: Care City Lab, C.C. Boet, Pl. Cuba, Policia Local, SOM i Casal de joves. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	1.678,00 €
Manteniment del programari de cartelleria digital de 2 pantalles de la via pública, Tecnocampus i Via Europa. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	736,00 €
Manteniment del programari de gestió dels Kioscos punts d'autoservei. 11 unitats distribuïdes en diferents equipaments de la ciutat (C.C. Rocafonda, C.C. Boet, C.C. Cerdanyola, Espai Mataró Connecta Ramon Berenguer, Espai Mataró Connecta plaça Muralla, C.C. Cabot i Barba, C.C. Molins, CareCity Lab i Serveis Socials). Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu del programari actual, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.	1	1.696,00 €
TOTAL MÀXIM SENSE IVA		**20.747,00 €**

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	3/7

4 Característiques generals del contracte

4.1 Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de dos anys, comptats des de la data que s'estableixi en el document de formalització.

Es preveu una pròrroga de fins a dos anys addicionals, que podrà formalitzar-se per un període únic de dos anys o per períodes anuals, segons determini l'òrgan de contractació.

4.2 Import màxim del contracte

L'import màxim del contracte és de 41.494,00 € iva exclòs (50.207,74 € iva inclòs)

4.3 Modificació del contracte

Es preveu la possibilitat de modificar el contracte fins a un màxim del 20% del preu inicial, IVA exclòs, quan sigui necessari ampliar els serveis inclosos en el contracte.

Les ampliacions es valoraran d'acord amb els preus unitaris adjudicats i no podran alterar la naturalesa global del contracte.

5 Condicions del manteniment

Manteniment correctiu: actuacions destinades a corregir errors, anomalies o incidències que impedeixin o limitin el funcionament del programari.

Manteniment adaptatiu: actuacions necessàries per adequar el programari a canvis normatius, tecnològics, de navegadors, sistemes operatius, bases de dades, protocols o entorns municipals, sempre que no comportin el desenvolupament d'un nou producte.

Manteniment evolutiu: actualitzacions, millores i noves versions generals del producte desenvolupades pel fabricant i posades a disposició dels clients amb manteniment vigent.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	4/7

Suport tècnic: atenció, diagnosi, seguiment i resolució d'incidències i consultes relacionades amb el funcionament del programari.

L'Ajuntament designarà a una persona que serà el responsable tècnic del contracte i exercirà d'interlocutor amb l'empresa adjudicatària.

S'estableixen els següents acords de nivell de servei

- Temps màxim de primera resposta i possible solució: inferior a 1 hora.
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari amb prioritat alta (el servei està inoperatiu): 6 hores
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari amb prioritat mitjana (el servei funciona amb limitacions): 48 hores
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari amb prioritat baixa (la incidència no interfereix de manera significativa en el correcte desenvolupament del servei): 72 hores

Prioritat	Definició	Resposta	Resolució
Crítica	Servei completament inoperatiu o incidència que afecta un servei essencial sense alternativa	1 hora laboral	6 hores laborals
Alta	Afectació greu, amb funcionament parcial o degradat	2 hores laborals	12 hores laborals
Mitjana	Incidència que limita funcionalitats però permet continuar el servei	4 hores laborals	48 hores laborals
Baixa	Consulta, error menor o incidència sense afectació significativa	8 hores laborals	72 hores laborals

Canals per a la recepció de les incidències, és:

- Telemàtic: a través de sistema de tiquets propi
- Telefònic: per a posterior entrada al sistema de tiquets.

Horari mínim d'atenció d'incidències

- Dilluns a divendres de 8h a 19h (telefònic i telemàtic).

L'horari ordinari de suport serà de dilluns a divendres, de 8.00 a 19.00 hores, exclosos els festius oficials.

Les incidències registrades fora d'aquest horari es consideraran rebudes a l'inici del dia laborable següent.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	5/7

6 Actualitzacions

L'adjudicatari haurà d'informar prèviament l'Ajuntament de les actualitzacions que puguin afectar la disponibilitat, funcionalitat, integracions o seguretat dels sistemes.

Les actualitzacions s'hauran de planificar amb el responsable municipal del contracte i, sempre que sigui possible, executar fora de les franges de màxima utilització.

L'adjudicatari haurà de disposar de mecanismes de còpia, reversió o restauració suficients per recuperar el servei en cas d'error.

7 Seguretat i protecció de dades

Quan l'execució impliqui accés a dades personals per compte de l'Ajuntament, l'adjudicatari tindrà la condició d'encarregat del tractament i haurà de formalitzar-se el corresponent acord d'encàrrec del tractament.

L'adjudicatari haurà de complir la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades personals, entre d'altres:

- Reglament (UE) 910/2014 (eIDAS).
- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD).
- Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Normativa aplicable en matèria d'administració electrònica.

Confidencialitat

El contractista i el personal adscrit al servei estaran obligats a guardar confidencialitat sobre la informació, configuracions, credencials, dades i documentació a què tinguin accés durant l'execució del contracte.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	6/7

8 Finalització i traspàs del servei

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar la informació i documentació necessàries per garantir la continuïtat dels serveis, incloent:

exportació de dades en formats reutilitzables;

inventari actualitzat;

configuracions municipals;

documentació de les integracions;

relació d'usuaris i permisos;

incidències pendents.

Aquestes actuacions s'entendran incloses en el preu del contracte.

9 Característiques de les ofertes

Amb caràcter general, les ofertes que presentin els proveïdors hauran d'incloure el total dels serveis sol·licitats d'acord amb el què es descriu en aquest plec.

Independentment de què el proveïdor pugui adjuntar a la seva oferta la informació complementària que consideri d'interès, l'oferta s'estructurarà obligatòriament amb una graella de tots els serveis oferts amb la referència del fabricant, descripció i preu unitari IVA exclòs.

A l'oferta hi hauran de constar els preus unitaris i totals per a cada un dels programaris relacionats i no seran susceptibles de modificació, per cap causa. El preu portarà incloses totes les despeses necessàries per a l'execució dels treballs objecte el contracte. Tots els preus hauran de figurar sense IVA.

No s'acceptaran propostes que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que l'Ajuntament consideri fonamental per a valorar l'oferta.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Data i hora	18/08/2026 13:15:12
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	DIEGO BELMONTE CHAMORRO (CAP DE SERVEI)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV76Y73MP3VKZWFSCF5NL536OM	Pàgina	7/7