Ajuntament d'Hostalric

Expedient núm.: X2026003798 - X2026003798

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA, MANTENIMENT I ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT D'HOSTALRIC

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis d'assistència tècnica, suport als usuaris, manteniment preventiu i correctiu, administració de sistemes, gestió de xarxes, seguretat informàtica i consultoria tecnològica necessaris per garantir el funcionament correcte, la disponibilitat, la seguretat i l'evolució dels sistemes d'informació de l'Ajuntament d'Hostalric.

Els serveis objecte del contracte inclouen totes les tasques i intervencions necessàries sobre els equips informàtics, servidors, infraestructures de comunicacions, aplicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament, amb la finalitat de garantir la continuïtat i la qualitat dels serveis tecnològics municipals, així com la seva adequació a les necessitats tecnològiques actuals i futures de l'organització.

El Plec de Prescripcions Tècniques, conjuntament amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen el marc regulador de la contractació i defineixen les condicions, els requisits i les especificacions tècniques que haurà de complir l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte, d'acord amb les obligacions i les condicions establertes en la documentació contractual.

1.1 Codi CPV

Els codi CPV és el següent:

- 72600000-6 – Serveis de suport informàtic i de consultoria
- 72250000-2 – Serveis de manteniment i suport de sistemes
- 72700000-7 – Serveis de xarxes informàtiques

1.2 Divisió en lots

D'acord amb el que estableix l'article 99.3.b) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), es considera justificada la no divisió en lots de l'objecte del present contracte, atès que la realització independent de les diverses prestacions que l'integren podria dificultar-ne la correcta execució des del punt de vista tècnic, així com comprometre la coordinació necessària entre els diferents serveis que conformen l'entorn tecnològic municipal.

El contracte inclou serveis estretament interrelacionats, com ara l'assistència tècnica als usuaris, el manteniment dels equips i sistemes, l'administració de servidors, la

gestió de xarxes i la seguretat informàtica, que requereixen una gestió integrada i una coordinació tècnica continuada.

La divisió d'aquestes prestacions entre diferents adjudicataris podria generar dificultats de coordinació, duplicitats d'actuacions i problemes en la delimitació de responsabilitats davant d'incidències que afectin diferents sistemes o infraestructures, amb el consegüent risc per a la continuïtat i la disponibilitat dels serveis tecnològics municipals.

Per aquests motius, es considera que l'execució conjunta de les prestacions per part d'un únic adjudicatari és la fórmula més adequada per garantir una gestió integral, eficient i coordinada dels serveis TIC municipals, i es justifica, en conseqüència, la no divisió en lots del contracte.

2. NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La contractació dels serveis objecte d'aquest expedient respon a la necessitat de garantir la continuïtat del suport, manteniment i gestió de les infraestructures i sistemes informàtics de l'Ajuntament. Aquests serveis són essencials per al funcionament ordinari de l'organització municipal, ja que permeten garantir la disponibilitat dels equips i sistemes informàtics, el correcte funcionament de les xarxes i aplicacions corporatives, l'atenció i assistència als usuaris, així com la seguretat i la protecció de la informació municipal.

La manca de contractació d'aquests serveis podria comportar interrupcions en el funcionament dels sistemes d'informació, dificultats en la resolució d'incidències, riscos de seguretat i afectacions al desenvolupament de les tasques administratives i dels serveis municipals.

Per aquest motiu, resulta necessari tramitar una nova contractació que permeti garantir el funcionament correcte, segur i eficient de les infraestructures tecnològiques de l'Ajuntament d'Hostalric.

2.1 Justificació de de la insuficiència de mitjans

L'Ajuntament d'Hostalric no disposa dels mitjans personals ni dels recursos tècnics especialitzats suficients per assumir directament la totalitat de les prestacions objecte del contracte, atesa la seva complexitat tècnica i la necessitat de disposar de personal qualificat en àmbits com l'assistència tècnica informàtica, l'administració de sistemes, el manteniment d'infraestructures tecnològiques, la gestió de xarxes i la seguretat informàtica.

Així mateix, la prestació d'aquests serveis requereix una disponibilitat i una capacitat de resposta tècnica continuada que no poden ser garantides adequadament amb els recursos humans i materials actualment disponibles a l'organització municipal.

En conseqüència, atesa la manca de recursos humans especialitzats i de places específiques a la plantilla municipal, es considera necessari recórrer a la contractació externa d'una empresa especialitzada que disposi dels mitjans personals, tècnics i materials necessaris per garantir la correcta prestació dels serveis i la continuïtat dels sistemes d'informació municipals.

3. DADES ECONÒMIQUES DEL CONTRACTE

3.1 Pressupost base de licitació

Per determinar el pressupost base de licitació s'ha pres com a referència una previsió de 520 hores anuals de prestació del servei, a raó de 35,00 €/hora de cost directe, d'acord amb les característiques i l'abast de les prestacions objecte del contracte i tenint en compte els preus de mercat per a serveis de naturalesa i característiques similars.

Les hores anuals previstes es distribueixen de la manera següent:

- Assistència tècnica presencial: 364 hores anuals, corresponents a una dedicació de 7 hores setmanals d'acord amb el Plec.
- Altres tasques i actuacions establertes al Plec de Prescripcions Tècniques: 156 hores anuals.

A partir d'aquesta previsió, els costos directes anuals s'estimen en 18.200,00 euros, resultat de multiplicar les 520 hores de servei pel cost unitari de 35,00 €/hora.

El preu unitari inclou els costos necessaris per a la correcta execució del contracte, inclosos els costos de personal, les despeses generals, els desplaçaments, les dietes, la locomoció, les eines, els mitjans materials i qualsevol altra despesa associada a la prestació del servei.

Sobre l'import resultant s'han calculat les despeses generals, estimades en un 13 %, i el benefici industrial, estimat en un 6 %. L'impost sobre el valor afegit (IVA) s'aplica separadament, d'acord amb el tipus impositiu vigent. El càlcul és el següent:

Concepte	Import (€)
Costos directes (520 hores × 35,00 €/hora)	18.200,00 €
Despeses generals (13 %)	2.366,00 €
Benefici industrial (6 %)	1.092,00 €
Pressupost base de licitació (sense IVA)	21.658,00 €
IVA (21 %)	4.548,18 €
TOTAL (IVA inclòs)	**26.206,18 €**

Ajuntament d'Hostalric

3.2 Valor estimat del contracte

Tenint en compte la possibilitat de pròrrogues i modificacions, el valor estimat del contracte és de 77.968,80 euros, de conformitat amb el següent càlcul:

Pressupost inicial (1 any)	Modificacions (màxim 20%)	Pròrroga anual i modificació	Pròrroga anual i modificació	TOTAL
21.658,00 €	4.331,60 €	25.989,60 €	25.989,60 €	77.968,80 €

3.3 Revisió del preus

No hi ha revisió de preus.

3.4 Aplicació pressupostària

Les obligacions econòmiques del contracte s'abonaran amb càrrec a les següents aplicacions pressupostàries:

Anualitat	Aplicació pressupostària	Import
2027	92000 - 22799 (Altres treballs realitzats per empreses i professionals)	24.022,33 €
2028	92000 - 22799 (Altres treballs realitzats per empreses i professionals)	2.183,85 €

Contractació anticipada del servei a l'empara del que preveu l'article 117.2 de la LCSP. El contracte restarà sotmès a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per al finançament en cada un dels exercicis pressupostaris als quals s'imputa la despesa de les obligacions que se'n derivin.

D'acord amb l'article 174.1 del Reial Decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, l'autorització o realització de les despeses de caràcter plurianual, es subordinarà al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos. Pel que cal condicionar la despesa a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost per a les anualitats que correspongui.

4. JUSTIFICACIÓ DE LES MODIFICACIONS PREVISTES DEL CONTRACTE

D'acord amb el que estableix l'article 204 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic (LCSP), es preveu la possibilitat de modificar el contracte fins a un màxim del 20% del seu preu inicial, atesa la possible evolució de les necessitats tecnològiques i organitzatives de l'Ajuntament durant la vigència del contracte.

Ajuntament d'Hostalric

Les modificacions previstes responen a la necessitat de donar cobertura a possibles increments significatius de les prestacions inicialment contractades que excedeixin les actuacions ordinàries incloses en el preu del servei i definides al Plec de Prescripcions Tècniques.

En particular, es preveuen com a possibles causes de modificació les circumstàncies següents:

- Increment substancial del nombre d'equips, servidors, dispositius o infraestructures tecnològiques municipals que comporti un augment significatiu de les necessitats de manteniment, administració i suport tècnic.
- Incorporació de noves dependències, centres de treball o instal·lacions municipals que requereixin una ampliació efectiva dels serveis d'assistència tècnica i manteniment.
- Increment extraordinari de les necessitats d'administració de sistemes, gestió de xarxes, còpies de seguretat o seguretat informàtica que excedeixi l'abast de les prestacions ordinàries previstes.
- Necessitat de dur a terme actuacions extraordinàries de migració global de sistemes d'informació, bases de dades o substitució generalitzada de plataformes tecnològiques, sempre que aquestes actuacions estiguin vinculades a l'objecte del contracte.

En tot cas, no tindran la consideració de modificacions contractuals les actuacions ordinàries expressament incloses en el preu del contracte i definides al Plec de Prescripcions Tècniques, com ara la configuració i integració de nous equips de característiques similars als existents, les actualitzacions de programari, l'administració de comptes d'usuari, les adaptacions de configuració i el suport derivat d'aquestes actuacions.

Les modificacions hauran d'estar degudament justificades i acreditades, no podran alterar la naturalesa global del contracte i no podran superar, individualment o conjuntament, el límit màxim del 20 % del preu inicial del contracte, d'acord amb les condicions i el procediment establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars i a l'article 204 de la LCSP.

5. TERMINI

- Termini de durada: un (1) any.

- Possibilitat de pròrrogues i termini: Sí, amb possibilitat de pròrroga de forma anual, fins a un màxim de dos anys més.

Ajuntament d'Hostalric

6. CRITERIS DE SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I TÈCNICA O PROFESSIONAL

6.1 Acreditació de la solvència econòmica i financera

De conformitat amb l'article 87 de la LCSP, l'acreditació de la solvència econòmica i financera de l'empresari s'haurà d'acreditar per **pel mitjà següent:**

a) Volum anual de negocis del licitador que referit a l'any de major volum de negocis dels tres últims conclusos haurà de ser almenys una vegada i mitja el valor estimat del contracte quan la seva duració sigui inferior a un any, i una vegada i mitja el valor anual mitjà del contracte si la seva duració és superior a un any.

- Mitjans d'acreditació: certificació, nota simple o informació anàloga expedida pel Registre Mercantil o oficial que correspongui, i que contingui els comptes anuals, sempre que estigui vençut el termini de presentació i es trobi dipositades; si l'últim exercici es trobés pendent de dipòsit, han de presentar-se acompanyades de la certificació de la seva aprovació per l'òrgan competent i de la seva presentació en el Registre. Els/les empresaris/es individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

  Import mínim: 38.984,40€

6.2 Acreditació de la solvència tècnica o professional

De conformitat amb l'article 90 de la LCSP, la solvència tècnica o professional mínima de l'empresari per executar aquest contracte s'haurà d'apreciar tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat, d'acord amb els **mitjans següents**:

a) Una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els tres últims anys, en la qual s'indiqui la descripció detallada de l'objecte, l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos. El requisit mínim de solvència serà que l'import acumulat del millor any d'execució ha de ser igual o superior al 70% de la anualitat mitjana del contracte, d'acord amb els lots següents:

Import mínim: L'import anual acumulat dins l'any de major execució haurà de ser de mínim 18.192,72 €

Mitjans d'acreditació:

- Quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent.
- Quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.

b) Les empreses licitadores hauran d'acreditar que disposen, com a mínim, d'una persona tècnica responsable de l'execució del contracte que compleixi els requisits següents:

- Titulació acadèmica: disposar d'una titulació universitària oficial de grau o titulació superior, relacionada directament amb l'objecte del contracte, especialment en l'àmbit de l'enginyeria informàtica, les tecnologies de la informació i les comunicacions o disciplines equivalents.
- Experiència professional: acreditar una experiència professional mínima de tres (3) anys en tasques relacionades amb l'assistència tècnica informàtica, l'administració de sistemes, el manteniment d'infraestructures tecnològiques, la gestió de xarxes i la seguretat informàtica.

  Mitjans d'acreditació: L'acreditació d'aquests requisits es farà mitjançant l'aportació de la documentació següent per part de l'empresa proposada com a adjudicatària:

  - Còpia del títol acadèmic oficial corresponent.
  - Currículum professional detallat de la persona tècnica responsable.
  - Certificats d'empresa, contractes de treball, certificats de serveis prestats o informe de vida laboral.

  La persona tècnica responsable haurà de formar part de l'equip encarregat de l'execució del contracte

Atès que la inscripció en un registre oficial d'empreses licitadores és obligatòria per participar en aquesta licitació, l'empresa licitadora que hagi obtingut la major puntuació no haurà d'acreditar la solvència econòmica i financera i tècnica o professional, excepte que la informació obrant en el registre no consti vigent o actualitzada.

Classificació empresarial:

Les empreses licitadores espanyoles, i la resta de licitadors estrangers d'Estats no membres de la Unió Europea o no signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu, poden acreditar aquesta solvència mitjançant la classificació empresarial especificada a continuació, o una de superior:

Ajuntament d'Hostalric

Grup: V
Subgrup: 3 (Manteniment i reparació d'equips i instal·lacions informàtics i de telecomunicacions)
Categoria: 1

7. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la proposició econòmicament més avantatjosa per cada lot seran, de forma decreixent (i fins a un màxim de 100 punts), els que tot seguit s'indiquen, d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells:

7.1 Millor oferta econòmica (fins a 55 punts)

El millor preu ofert per les empreses licitadores, que serà objecte de valoració atenent a la següent fórmula matemàtica:

$$Pn = \frac{55 \times Omin}{On}$$

- Omin: oferta econòmica més baixa
- On: oferta del licitador que es valora
- Pn: puntuació obtinguda per l'empresa licitadora

Es considerarà com a millor oferta aquella que ofereixi el preu total més baix, IVA exclòs, que en cap cas podrà superar el pressupost de la licitació. La resta d'ofertes es classificaran ordenades de menor a major import.

7.2 Reducció del termini de lliurament del pla de sistemes i inventari (fins a 10 punts)

Atès que en l'apartat 4.1.6 del Plec de Prescripcions Tècniques s'estableix un termini màxim de sis (6) mesos, des de l'inici de la prestació del servei, per a l'elaboració i presentació del Pla de Sistemes inicial o document equivalent de governança TIC, juntament amb l'inventari dels sistemes i equipaments municipals, es valorarà la reducció d'aquest termini.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb la taula següent:

Termini de lliurament ofert	Puntuació
Fins a 3 mesos	10 punts
Fins a 4 mesos	7 punts
Fins a 5 mesos	4 punts
6 mesos (termini màxim del PPT)	0 punts

El termini ofert haurà de comprendre tant l'elaboració del Pla de Sistemes com la confecció i lliurament de l'inventari inicial.

El termini es computarà des de la data d'inici de la prestació del servei. El compromís de reducció del termini ofert tindrà caràcter vinculant i serà d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària.

7.3 Disponibilitat d'una plataforma de gestió d'incidències (Ticketing) (fins a 25 punts)

Es valorarà que l'empresa licitadora posi a disposició de l'Ajuntament una plataforma informàtica de gestió d'incidències *(Ticketing)* que permeti registrar, consultar, gestionar i fer el seguiment de les incidències i peticions de servei relacionades amb l'execució del contracte.

La puntuació es distribuirà de la manera següent:

Funcionalitat de la plataforma	**Puntuació**
Accés directe dels responsables municipals a la plataforma mitjançant usuari i contrasenya	5 punts
Possibilitat de consultar l'estat de les incidències i el seu seguiment	5 punts
Registre de les dates d'obertura, actuacions efectuades i tancament de les incidències	5 punts
Possibilitat de classificar les incidències per tipologia i nivell de prioritat	5 punts
Generació d'informes i estadístiques de les incidències i actuacions realitzades	5 punts
TOTAL	**25 punts**

Les empreses licitadores hauran d'indicar expressament les funcionalitats de la plataforma que ofereixen i acreditar-ne la disponibilitat mitjançant una descripció tècnica, captures de pantalla o documentació equivalent.

Només s'atorgaran els punts corresponents a les funcionalitats que quedin degudament acreditades.

La plataforma haurà d'estar disponible durant tota la vigència del contracte, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, i haurà de permetre als responsables municipals consultar la informació relativa a les incidències i actuacions efectuades.

Ajuntament d'Hostalric

7.4 <u>Reunions trimestrals de presentació i anàlisi dels informes de seguiment</u> (fins a 10 punts)

Es valorarà el compromís de l'empresa licitadora de realitzar una reunió trimestral amb els responsables municipals, coincidint amb el lliurament dels informes trimestrals de seguiment del servei establerts a l'apartat 5.14 del Plec de Prescripcions Tècniques.

L'objectiu d'aquestes reunions serà exposar, analitzar i comentar el contingut dels informes presentats, revisar les incidències i actuacions efectuades, valorar l'estat general dels sistemes i infraestructures TIC municipals i presentar les propostes de millora que es considerin oportunes.

La puntuació s'atorgarà de la manera següent:

Compromís ofert	**Puntuació**
Sí, es compromet a realitzar les reunions trimestrals de presentació i anàlisi dels informes	10 punts
No es compromet a realitzar aquestes reunions	0 punts

<u>Justificació dels criteris d'adjudicació</u>

Atesa la naturalesa del contracte, que comprèn serveis d'assistència tècnica, manteniment informàtic, administració de sistemes, gestió de xarxes i seguretat informàtica, es considera necessari valorar, a més del preu, aquells aspectes que contribueixin a millorar l'eficiència, la qualitat i el control del servei per part de l'Ajuntament. Els criteris seleccionats es justifiquen de la manera següent:

1. Oferta econòmica: es considera necessari atorgar una ponderació significativa al preu per garantir l'eficiència en la utilització dels recursos públics i obtenir les condicions econòmiques més avantatjoses per a l'Ajuntament, mantenint alhora un pes suficient dels criteris qualitatius per assegurar una prestació adequada del servei.

2. Reducció del termini de lliurament del Pla de Sistemes i inventari: es considera convenient valorar la reducció del termini màxim de sis mesos establert al Plec de Prescripcions Tècniques per a l'elaboració i presentació del Pla de Sistemes inicial i de l'inventari dels actius TIC municipals.

   Disposar d'aquesta documentació en un termini inferior permetrà a l'Ajuntament conèixer abans l'estat dels seus sistemes i infraestructures tecnològiques, identificar possibles mancances o necessitats i planificar adequadament les actuacions de manteniment, renovació i millora.

3. Disponibilitat d'una plataforma de gestió d'incidències (ticketing): es considera especialment rellevant que l'Ajuntament disposi d'una plataforma que permeti registrar, consultar i fer el seguiment de les incidències i peticions de servei. La

disponibilitat d'aquesta eina facilitarà la traçabilitat de les actuacions, el control dels temps de resposta i resolució, la classificació de les incidències i l'obtenció d'informació estadística sobre el funcionament del servei. Aquest criteri contribueix a millorar la transparència, el control i la capacitat de supervisió de l'execució del contracte per part dels responsables municipals.

4. Reunions trimestrals de presentació i anàlisi dels informes de seguiment: es considera convenient valorar el compromís de realitzar les reunions atès que permetran exposar i analitzar conjuntament el contingut dels informes, revisar les incidències i actuacions efectuades, valorar l'estat dels sistemes i infraestructures TIC municipals i plantejar propostes de millora.

En conseqüència, es considera que els criteris establerts són adequats, proporcionats i directament vinculats a l'objecte del contracte, ja que permeten valorar tant l'eficiència econòmica de les ofertes com els elements qualitatius que contribueixen a garantir una prestació eficient, controlada i adaptada a les necessitats tecnològiques municipals.

8. GARANTIA DEFINITIVA

Sí: Import: 5% del preu final ofert, exclòs l'IVA

La naturalesa del servei a contractar i la seva quantia fan aconsellable que es contracti mitjançant procediment simplificat; malgrat això la Corporació, amb el seu superior criteri, acordarà el que consideri més convenient.

Poso aquestes qüestions en coneixement de l'Alcaldia als efectes pertinents.

Signat digitalment,