

CONVOCATÒRIA PER A LA CONTRACTACIÓ DE PROGRAMA INFORMÀTIC D'INSCRIPCIONS I GESTIÓ D'ESP AIS PER ALS CASALS DE BARRI MUNICIPALS DURANT EL CURS 2020-21 MITJANÇANT CONTRACTE MENOR

L'Ajuntament de Palma disposa d'una xarxa de casals de barri distribuïts per tot el terme municipal. Els serveis principals que es duen a terme són la realització d'activitats socioculturals, programades des d'alguns dels casals de la xarxa, adreçades a tota la població, i les cessions d'espais a entitats ciutadanes i altres departaments municipals.

Des de l'Ajuntament no es disposa de software per dur a terme la gestió d'espais i d'inscripcions a la programació d'activitats dels casals de barri de Palma de forma on-line i realitzant els pagaments dels preus públics a través del mateix programa. Per aquest motiu es proposa la contractació del servei d'ús i manteniment d'un programa informàtic que desenvolupi les esmentades funcions, entre d'altres, mitjançant un contracte menor.

1. Objecte del contracte

La contractació d'un servei d'ús i manteniment d'un programa informàtic en mode «SaaS» (Software as a Service) per a la gestió de dades dels Casals de barri de l'Ajuntament de Palma.

L'Ajuntament disposa d'una xarxa de casals de barri, els quals poden estar gestionats mitjançant un contracte de serveis, amb programació permanent d'activitats, o destinar-se a la cessió d'ús dels espais a entitats ciutadanes, amb programacions realitzades per aquests tipus d'entitats.

Per a realitzar i modernitzar la gestió d'aquests casals, especialment per a les inscripcions a les activitats i per a l'organització i control de l'ús dels espais, tant per part de l'empresa com de les diferents entitats ciutadanes i serveis municipals es fa necessari poder disposar d'un programa que permeti la gestió dels mateixos, a mode de servei extern, amb accés per navegador web.

Concretament l'Ajuntament necessita gestionar a través d'aquest programa:

- 7 casals, que podran fer ús de totes les utilitats del programa, detallades al punt 3
- 14 casals, que faran ús de les utilitats del programa relacionades amb les cessions d'ús (control d'entitats, reserva d'espais, control de material, gestió del calendari i horaris, informes i estadístiques...).

Els casals de barri a gestionar a través del programa es determinarà a l'inici del contracte.

Els serveis inclosos es divideixen en dues parts:

*I:\PROMOCIÓ SOCIOCULTURAL\CASALS BARRI\Inscripcions\CM prog informatic CB\200713
Convocatòria CM Prog informatic CB.doc*

- Una part consistent en els serveis bàsics d'ús i manteniment del programari en modalitat «SaaS» (Software com a Servei).
- Una part consistent en serveis opcionals d'adaptació a mida del mateix producte (capacitat de limitació d'inscripcions per part de les persones usuàries)

2. Durada del contracte

El servei es prestarà durant un any, a comptar des de la data del seu inici, que es preveu per al dia 1 de setembre de 2020.

3. Funcionalitats de les que ha de disposar el programari

El programari ha de disposar de les següents funcionalitats, que han de poder ser gestionades de forma on-line:

- Control d'Entitats
- Reserva d'espais
- Control de material
- Gestió de les activitats, cursos o tallers
- Organització del Professorat
- Gestió del Calendari i horaris
- Inscripcions
- Pagament per TPV
- Informes i Estadístiques
- Enviament per grups de correus electrònics
- Etiquetes nominatives

El programari ha de ser operatiu per diversos usuaris de forma concurrent, i també ha de permetre funcionalment i de forma separada, la gestió de diversos casals de barri.

El programa ha d'estar disponible en català.

Es determinen com a utilitats bàsiques de les que ha de disposar el programa les següents:

- Quant als usuaris gestors: Per entrar a l'aplicació es necessari que les persones que fan feina als casals i aquelles que es determinin des de l'Ajuntament, disposin d'un nom d'usuari i clau d'accés. Els usuaris han de poder tenir diferents nivells d'accés per a cadascuna de les funcionalitats dels punts anteriors, per garantir el control i la seguretat.
- Quant a les persones usuàries dels casals de barri: Les persones usuàries s'han de poder crear perfils d'usuaris per a realitzar les inscripcions a les activitats del seu interès, introduir i actualitzar les seves pròpies dades, introduir dades d'altres persones, a demanda d'aquestes.
- Quant a la programació d'activitats: el programa ha de permetre introduir informació sobre les activitats programades, material necessari, els espais a utilitzar, el calendari de la programació...
- Quant a les inscripcions a les activitats: el programa ha de permetre definir les dates per a realitzar les inscripcions, determinar dates diferents per a

diferents activitats, incorporar els preus públics a abonar i tots aquells descomptes que puguin ser aplicats, realitzar pagaments on-line a través de TPV, controlar els pagaments realitzats i pendents, limitar el nombre d'inscripcions que pot realitzar un usuari de forma trimestral i permetre l'accés a les inscripcions de diferents casals de barri.

- Quant a la gestió d'espais: incorporar informació sobre les característiques dels diferents espais disponibles, mostrar l'ocupació dels espais en format calendari, incorporar informació sobre les dades de les entitats que fan us dels espais..
- Quant a l'ús que se'n fa del programa: disposar d'estadístiques i informes sobre l'ús d'activitats i espais, possibilitat d'enviar comunicacions directes a les persones inscrites dins el programa...

4. Serveis d'ús que inclou el contracte

Els serveis bàsics que l'Ajuntament vol contractar a través del programari en modalitat «SaaS», són els següents:

- 4.1 Allotjament.- Tota la infraestructura del programari i les bases de dades necessàries ha d'estar allotjada per l'adjudicatari en servidors de la seva propietat o subcontractats per ell.
- 4.2 Accés web.- La utilització del programari ha de fer-se per mitjà de navegador web. L'adjudicatari ha de garantir que el programari sigui totalment operatiu amb les versions de navegadors web més recents (Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera i/o Internet Explorer). En cas d'alguna incompatibilitat, l'adjudicatari haurà de garantir que, com a mínim, el programari sigui totalment operatiu en almenys un d'aquests navegadors o el que pugui ser d'us comú, si durant la vigència del contracte hi ha canvis al respecte. L'accés web ha de seguir les normatives de seguretat establertes que siguin vigents en cada moment.
- 4.3 Disponibilitat.- L'adjudicatari haurà de garantir que el programari estigui operatiu durant els dies laborables entre les 09:00 i les 21:00h. En períodes d'inscripció la disponibilitat haurà de ser de 24 x 7 dies i el responsable funcional del contracte haurà de comunicar les dates amb antelació a l'adjudicatari. En cas que sigui necessària alguna interrupció del servei, aquesta haurà de justificar-se, donar avis i estar conformada pel responsable del contracte per part de l'Ajuntament, amb una antelació mínima de dos dies laborables.
- 4.4 Latència mitjana de resposta.- En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 500 mil·lisegons (0,5 segons), considerada com el nombre de mil·lisegons que el programari tarda en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius. En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada, provocant una degradació del servei i un greuge per els usuaris del programari, i sempre que es demostrï que aquesta degradació del servei es imputable a l'adjudicatari es donarà un màxim de 15 dies per esmenar-la i en cas que no es retorni a una latència de resposta igual o inferior a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.

- 4.5 Còpia de seguretat.- L'adjudicatari haurà de realitzar una còpia de seguretat de les dades de l'Ajuntament emmagatzemades en el programari amb una periodicitat diària. Ates que es recomanable que la còpia de seguretat s'allotgi en un espai Nsic allunyat d'on estiguin els servidors, es valorarà com a millora que l'allotjament de la còpia es faci també en els sistemes d'emmagatzematge propietat de l'Ajuntament, setmanalment.
- 4.6 Assistència tècnica.- L'adjudicatari oferirà assistència tècnica de forma remota per mitjà de correu electrònic o telèfon, per atendre les consultes o incidències que es puguin produir.
- 4.7 Actualització de versions.- El programari que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament s'actualitzarà a la darrera versió que estigui provada i disponible per al seu us.

5. Serveis de manteniment que inclou el contracte

El servei de manteniment consistirà en la resolució d'incidències que l'Ajuntament detecti en l'ús del programari o be consultes sobre el funcionament del mateix.

Es distingeix tres tipus de servei de manteniment:

- Perfectiu: accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Adaptatiu: modificacions que afecten els entorns en què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració de maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, etc.
- Correctiu: canvis necessaris per corregir errors del producte de programari.

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents:

- 5.1 Centre de suport i Canals de comunicació. L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport i ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació amb aquest, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.
- 5.2 Horari d'atenció. L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 21:00, de dilluns a divendres, els dies laborables.
- 5.3 Classificació de les incidències. Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix. També es considerarà incidència una consulta de suport sobre el funcionament del programari. Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:
 - Crítica → El sistema no funciona o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, amb afectació a més del 90% dels usuaris
 - Greu → El sistema o una de les seves funcionalitats te una anomalia important però no impedeix l'operativa normal

- Normal → El sistema o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència normal o bé es fa una consulta sobre el seu us

5.4 Acords de Nivell de Servei. Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:

- Temps de resposta → Es el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins el moment en què un tècnic de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable funcional o tècnic de l'Ajuntament.
- Temps de diagnòstic → Es el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema i proposa una solució
- Temps de resolució → Es el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins que la incidència es considera tancada i resolta per l'Ajuntament.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 5.2.

El temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats abans han de ser els següents:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Greu	2 hores	8 hores	22 hores
Normal	4 hores	16 hores	40 hores

5.5 Registre, Control i Anàlisi de les incidències. Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que puguin ser consultables per part de l'Ajuntament, tant del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

6. Serveis d'adaptació que inclou el contracte

El contracte ha de contemplar també serveis opcionals d'adaptació a necessitats específiques que l'Ajuntament consideri convenientes durant la vigència del contracte. A tal fi s'inclou dins el contracte, apart del cost dels serveis bàsics, un import econòmic per aquests serveis d'adaptació, en el cas que el programa no inclogui alguna de les funcionalitats o utilitats bàsiques determinades a l'apartat 3. Aquest import es podrà utilitzar per a adaptar el programa per tal que compleixi totes les funcionalitats requerides. L'adaptació s'haurà de realitzar per part de l'empresa en el primer mes del contracte.

La facturació d'aquests serveis d'adaptació es farà apart de la dels serveis de manteniment i suport i només es facturarà quan s'hagin realitzat.

7. Propietat i gestió de les dades

- 7.1 Propietat i confidencialitat de les dades. Les dades emmagatzemades amb el programari són propietat de l'Ajuntament de Palma. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat. Només els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades. A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta o de baixa els usuaris.
- 7.2 Recuperació de les dades. L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari, en un format estàndard conegut, previ acord amb l'Ajuntament.
- 7.3 L'adjudicatari també haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts o finalitzi. En aquest cas es farà un lliurament de prova, dos mesos abans que finalitzi el contracte i un lliurament final amb les dades actualitzades fins el darrer dia de vigència del contracte, en un termini màxim d'una setmana posterior a aquest dia.

8. Legislació aplicable

En atenció a que el sistema informàtic es disposarà en modalitat «SaaS», durant la fase de manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la condició d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i específicament a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Real Decret 3/2010, de 8 de gener
- Reglament Europeu de Protecció de dades Personals: Reglament 2016/679, de 27 d'abril
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals

9. Drets i obligacions de l'Ajuntament de Palma

L'Ajuntament de Palma es reserva el dret a:

- Realitzar les modificacions que consideri adients, així com excloure qualsevol proposta que pugui realitzar l'adjudicatari i que no reuneixi les condicions de qualitat, seguretat o resulti inadequada. La decisió final sempre correspondrà a l'Ajuntament de Palma.
- Formular quantes objeccions estimi convenientes, a les quals l'adjudicatari es veurà sotmès, amb l'objectiu d'obtenir la màxima eficàcia i coordinació dels serveis.
- En el cas de suspensió de contracte per incompliment o deficiències reiterades en els serveis contractats, implicarà la resolució del contracte i a més l'Ajuntament de Palma podrà demanar danys i perjudicis a l'adjudicatari per al doble de l'import del preu total del contracte.

- L'Ajuntament de Palma aportarà a l'adjudicatari la documentació necessària municipal (instal·lacions previstes, calendaris de treball, persones usuàries, etc) per al desenvolupament de la seves funcions i tasques.
- L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.

10. Obligacions de l'entitat/empresa contractada

- Complir el que preveu la proposta presentada, així com seguir les directrius que se li facilitin des de la direcció tècnica.
- Complir les mesures de prevenció de riscos laborals i responsabilitat civil en relació amb els seus treballadors, d'acord amb la normativa vigent, incloses les obligacions en matèria de formació i vigilància de la salut, protecció i emergència.
- Qualsevol altra condició derivada de la gestió de casals que no estigui especificada a les presents condicions tècniques.
- Complir expressament el previst al punt 7 d'aquesta convocatòria.

11. Preu del contracte

El pressupost màxim de la licitació és de 13.300 € + 2.793 € (21 % IVA) = 16.093 € (IVA inclòs) desglossat de la forma següent:

- Llicència d'ús per a tots els casals de barri previstes al contracte, posada en marxa del programari, ampliació de capacitat de servidors per a les inscripcions de setembre, i manteniment durant tot el contracte:
Fins a 11.800 € (IVA no inclòs)
- Adaptació del programari a funcionalitats requerides a la convocatòria, especialment les indicades al punt 3:
Fins a 1.500 € (IVA no inclòs)

La despesa derivada d'aquesta contractació, IVA inclòs, es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària 16.33750.64100, dins l'exercici pressupostari 2020.

12. Presentació d'ofertes

El termini per presentar les propostes és 5 dies hàbils a partir del dia següent de la publicació d'aquesta convocatòria al perfil del contractant de la pàgina web de l'Ajuntament de Palma. La documentació, degudament signada (escanejada o electrònica) és presentarà en format pdf, via **WeTransfer** a la següent adreça electrònica: casalsdebarri@palma.cat.

Caldrà presentar la següent documentació:

- Proposta tècnica detallada.
- Proposta econòmica, desglossada.
- Annexos 1, 2 i 3 inclosos a la convocatòria

13. Criteris de valoració.

Per a l'adjudicació del contracte es tindrà en compte:

a) La rebaixa del pressupost màxim de licitació, fins a 50 punts

$$POi = M \times (MO/Oi)$$

Essent:

POi = Puntuació Oferta econòmica del licitador

M = Puntuació màxima

MO = Pressupost de l'oferta més econòmica (Millor Oferta)

Oi = Pressupost de l'Oferta econòmica del licitador a valorar.

- b) La valoració de les funcionalitats del programa, la simplicitat en el seu ús i l'adequació a les necessitats especificades al present convocatòria, fins a 35 punts.
- c) La presentació de funcionalitats que millorin el previst a la convocatòria, fins a 15 punts (5 punts per cada funcionalitat comprovada i que representi una millora real).

Palma, 13 de juliol de 2020

La tècnica sociocultural coordinadora de Participació Ciutadana

Vist i Plau,

La directora general de Participació Ciutadana i Govern Interior



Francisca Pons Munar



Clàudia Costa del Rio