

INFORME DE NECESIDAD

1. Objeto del contrato:

El objeto del presente contrato es el acceso a un servicio de software en la nube de gestión de expedientes de reclamaciones de consumo y gestión integral de la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, su configuración, implantación y garantía/mantenimiento que incluya:

-Gestión de Expedientes de Reclamación de Consumo desde su inicio por parte del ciudadano con firma digital hasta su resolución final y notificación. -Archivado de los expedientes durante 3 años.

-Gestión de Registros de Empresas Reclamadas y Consumidores Reclamantes

-Gestión de Consultas de Consumo

-Gestión de Campañas y expedientes de Inspección

-Control de entrega de Hojas de Reclamación del Sistema Unificado

-Elaboración de Informes y Memorias en formato configurable

-Carga de registros anteriores de datos terceros: datos de empresas (unos 5.000 registros) y datos de reclamantes.

-Página web de información al consumidor

El servicio de software permitirá la gestión de las reclamaciones de consumo, la creación del Expediente de Reclamación y su gestión, las notificaciones electrónicas a reclamante y reclamado, el apunte en el registro de E/S del Ayuntamiento y la tramitación de la mediación, seguimiento de la misma, finalización del expediente en sus múltiples formas y archivo del mismo. Todo ello cumpliendo todos los requisitos legales vigentes en materia de Administración Electrónica, consiguiendo el objetivo de cero papel (todos los trámites serán electrónicos) y el uso integrado de la sede electrónica, las aplicaciones de registro.

El servicio de software deberá integrarse ahora (para las plataformas ya disponibles para los Ayuntamientos) y en un futuro, con el mayor número de herramientas tecnológicas que la Administración General del Estado (AGE) pone a disposición de las administraciones locales para dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento

Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se detallan en el presente pliego los requisitos exigidos en este sentido.

No se admitirá ninguna propuesta que suponga un desarrollo de software a medida del servicio de software en la nube requerido (a excepción de las integraciones solicitadas), sólo se admitirá el suministro de servicios de software ya existentes y claramente definidas y comercializadas.

2. Tipo de Contrato:

Servicios

3. Tipo de procedimiento:

Abierto simplificado

1. Justificación de la necesidad del contrato (Art. 28 LCSP):

La sección de Consumo de nuestro Ayuntamiento requiere desde hace tiempo un sistema de gestión de expedientes que se integre con diferentes sistemas de la Administración General del Estado y del propio Ayuntamiento para la gestión integral de las reclamaciones en consumo. En total se tramitan en torno a 3.000 expedientes anuales, además de la gestión de la comunicación con todos los comercios de nuestro municipio, información, hojas de información, hojas de reclamación, etc.

Se trata de un tipo de expediente con unas especificidades que hace que no se pueda solventar con un gestor de expediente genérico.

2. Informe sobre insuficiencia de medios:

El Ayuntamiento no dispone de medios humanos propios para acometer el desarrollo a medida del software necesario para implementar la funcionalidad detallada en el PPT, por otro lado su mantenimiento posterior adaptando a los cambios legales haría imposible el mismo con medios propios.

1. Duración del contrato:

2 Años

2. Aplicación presupuestaria:

Área Gestora	Ejercicio	Orgánica	Funcional	Económica	Importe	Importe IVA	% IVA	Importe Total
9D	2021	004	9201B	22719	20000	4200	21	24200

3. Lotes:

N/A. Se trata de un servicio de software compacto e indivisible en lotes, al solución debe ser única y funcionar en la nube. En caso contrario sería inviable técnicamente.

4. Presupuesto base de licitación: 20.000,00€ Importe IVA: 4.200,00 € Importe total: 24.200,00 €

5. Prórrogas

Posible prórroga de 2 años más por un importe total de 18.000,00 € sin IVA por esos 2 años.

6. Criterios de adjudicación

Objetivos:

Criterio de Adjudicación	Puntuación máxima	Procedimiento obtención resultado
Mejor precio	65	$Puntuación = 65 \times \text{Precio Mejor Oferta} / \text{Precio Oferta}$

Subjetivos:

Criterio de Adjudicación	Puntuación máxima	Procedimiento obtención resultado
Plan de Implantación y formación	4	según el nivel de detalle reflejado
Calidad y Características técnicas de la plataforma de software propuesta	10	se otorgarán según el número de requisitos técnicos que queden cubiertos en porcentaje
Calidad y características funcionales de la plataforma de software propuesta	10	se otorgarán según el número de requisitos funcionales que queden cubiertos en porcentaje
Plan de Garantía, mantenimiento y asistencia técnica, incluyendo el mantenimiento evolutivo, normativo, correctivo	6	según el nivel de detalle reflejado
Referencias acreditadas con certificado de clientes similares usuarios del servicio en la nube. Ver Notas PCAP.	5	se contará 1 punto por cada 5 referencias certificadas extra sobre las 10 que se exigen como requisito mínimo

7. CPV

Indica si es CPV principal	Código CPV	Descripción CPV	Descripción
<i>Sí</i>	<i>72268000-1</i>	<i>Servicios de suministro de software</i>	
<i>No</i>	<i>72267000-4</i>	<i>Servicios de mantenimiento y reparación de software</i>	
<i>No</i>	<i>72263000-6</i>	<i>Servicios de implementación de software</i>	
<i>No</i>	<i>72262000-9</i>	<i>Servicios de desarrollo de software</i>	
<i>No</i>	<i>72260000-5</i>	<i>Servicios relacionados con el software</i>	
<i>No</i>	<i>72212445-0</i>	<i>Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor</i>	

Fecha y Firmado electrónicamente