



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal d'Informàtica**

*Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica*

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA RENOVACIÓ DE LA SUBSCRIPCIÓ DEL DRET D'ÚS DEL PROGRAMARI QUEUE-IT EN MODALITAT PRO PER A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOSTENIBLE.**



## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>3</b>
1.1. ANTECEDENTS .....	3
1.2. SITUACIÓ ACTUAL .....	4
<b>2. OBJECTE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ABAST .....</b>	<b>5</b>
3.1. SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSOS .....	5
3.2. INFORMACIÓ DE LES L·LICÈNCIES .....	5
<b>4. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ .....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ .....</b>	<b>6</b>
5.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE .....	6
5.2. GARANTIA .....	6
<b>6. OFERTA ECONÒMICA .....</b>	<b>7</b>
6.1. FACTURACIÓ .....	7
<b>7. PROPOSTA TÈCNICA .....</b>	<b>7</b>
<b>8. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT .....</b>	<b>8</b>
8.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES .....	8
8.2. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL .....	8
8.3. CONFIDENCIALITAT .....	8
8.4. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS .....	9
8.5. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN .....	9
<b>9. ANNEXOS .....</b>	<b>11</b>
9.1. ANNEX 1. INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS .....	11
9.2. ANNEX 2. RELACIÓ DE L·LICÈNCIES .....	12



## **1. INTRODUCCIÓ**

### **1.1. ANTECEDENTS**

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI en endavant), per tal de poder assegurar la correcta prestació dels serveis a l'Ajuntament de Barcelona, necessita disposar del servei de gestió de cues "Queue-it" que ofereix una plataforma que permet incorporar, d'una forma relativament fàcil i ràpida, una llista d'espera en una pàgina web (o domini) determinada de forma que quan un usuari intenti accedir-hi, en funció de les condicions en les que es trobi el servei, aquest entri en una cua virtual on se li indicarà quants usuaris té davant seu i el temps aproximat que li falta perquè arribi el seu torn. Aquesta funcionalitat dona solució a dues problemàtiques habituals en serveis web:

- Aguantar una punta de visites excepcionalment alta.
- Protegir un servei que s'hostatja en una infraestructura dèbil.

En ambdós casos disposar del servei "Queue-it" és molt útil ja que aquest proporciona un back-office amb informació de la pròpia cua d'espera (com ara el nombre de peticions encuades en aquell moment) i permet en temps real ajustar el flux d'entrada de peticions o aturar la cua.

Cal tenir en compte que és un servei que es podrà utilitzar de forma transversal en qualsevol web, per tant, tot i que principalment està pensat pel portal de tràmits per estabilitzar i protegir les campanyes més crítiques, també serà útil en serveis com inscripcions a esdeveniments que tenen una alta demanda (tipus les inscripcions a la Fàbrica de Juguines de la campanya de Nadal) o webs que presentin problemes de rendiment (ajustant la càrrega d'entrada i permetent així que el servei pugui seguir funcionant sense experimentar caigudes).

A principis del 2022 va sorgir la necessitat de disposar de l'eina de gestor de cues per l'oficina de virtual de tràmits. Els gestors de cues permeten protegir un servei fent que els usuaris que volen accedir-hi hagin d'esperar fins que els arribi el torn, evitant així les caigudes de la plataforma degudes als pics de visites. En aquest cas volia utilitzar per les campanyes de tramitació de l'Ajuntament de Barcelona, que tenen molta volumetria. Donada la urgència de la necessitat es va decidir incloure la llicència de l'eina de cues (queue-it.com) en el contracte de manteniment de de l'àmbit de tramitació (AM OVT). Donat que l'eina de gestió de cues ha resultat ser una molt bona solució per la gestió de pics de visites, es creu que pot ser útil també en d'altres serveis –com ara inscripcions a esdeveniments–, i per tant no té sentit que s'inclogui dintre d'un contracte específic de tramitació, consumint recursos destinats específicament per tràmits. És per aquest motiu que es proposa que aquesta llicència es contracti fora d'aquest contracte de manteniment de forma que pugui dimensionar-se per d'altres serveis corporatius.



## **1.2. SITUACIÓ ACTUAL**

Queue-it té diferents tipus de llicenciament. Actualment està contractat en la modalitat de subscripció PRO que també inclou l'assistència necessària per a la implementació i el suport dedicat durant els esdeveniments. Les llicències actuals formen part del contracte 20000102L02 que té per objecte els Serveis informàtics per a la implantació d'evolutius i estabilització de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona, amb data d'inici d'execució el 27 de gener de 2021 i data fi d'execució el 30 de juny de 2024.

Aquest contracte proposa renovar aquesta subscripció fora de l'anterior contracte a partir de la data d'inici d'execució del present contracte i pel període de dos anys, afegint a la subscripció, la llicència del producte "Insights Premium PRO" que permetrà obtenir millores en la visualització del transit a la sala d'espera i dels detalls dels visitants amb anàlisis precises del servidor, en concret les següents:

- Punts de dades clau sobre trànsit web de la sala d'espera, tipus de dispositiu de comportament, informació de geolocalització, volum per adreça IP, trànsit del centre de dades i agent d'usuari.
- Els gràfics de sèries temporals amb dades històriques es poden personalitzar amb els paràmetres escollits.
- Exportació de dades i API d'informes per a una anàlisi detallada i integració a les eines d'informes existents.

L'interès públic d'aquest contracte rau en el correcte funcionament d'aquests sistemes que són del tot necessaris per tal que es proporcioni un servei eficient i de qualitat als ciutadans per part del personal que els fa servir.

A més a més, aquest contracte promou l'eficiència, i, a tal efecte inclou els termes acordats en l'execució dels processos de contractació pública, afavorint l'agilització de tràmits, així, com la valoració de la incorporació de consideracions socials com aspectes positius en aquest procediment de contractació pública, fomentant alhora la participació de la petita i mitjana empresa, facilitant també l'accés sense cost a la informació.

## **2. OBJECTE**

L'objecte d'aquesta licitació és la renovació de la subscripció del dret d'ús del programari Queue-it en la modalitat PRO per a l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

El conjunt de llicències que conformen l'objecte i abast del present contracte s'enumeren a l'Annex 9.2 del present plec.

Dintre de l'objecte del contracte s'inclouen determinats serveis que s'especifiquen en els punts 3.1 i 3.2 del present plec.



### 3. ABAST

En l'abast del present contracte s'inclouen les llicències que s'indiquen en l'annex 9.2 del present plec.

#### 3.1. SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSOS

L'adjudicatari haurà d'incloure necessàriament els següents subministraments i serveis associats:

- a) El suport i manteniment de les llicències dels productes que s'indiquen en l'annex 9.2 del present plec, acreditant la vigència d'aquest servei davant el fabricant.
- b) El lliurament de la documentació acreditativa que acrediti la vigència del suport i manteniment de les llicències que s'indiquen en l'annex 9.2 del present plec.
- c) Les llicències inclouen l'assistència necessària per a la implementació i el suport dedicat durant els esdeveniments.

#### 3.2. INFORMACIÓ DE LES LLICÈNCIES

L'adjudicatari haurà de lliurar, en l'inici del contracte i com a màxim una setmana després de que s'hagin activat la vigència del servei de suport i manteniment de les llicències, un fitxer MS Excel® amb el següent format:

Descripció producte	Part Number o SKU	Unitats adquirides	Quantitat per unitat	Mètrica	Cost de compra unitari anual amb IVA	Data efectiva	Data finalització	Data primera adquisició / subscripció del producte	Número de contracte o contracte associat	Fabricant	Proveïdor

Omplint-la completament amb tantes files com productes siguin lliurats segons l'abast demanat en aquest apartat del plec.

La descripció dels camps a omplir és la següent:

*Descripció producte:* Nom del producte segons el fabricant del mateix.

*Part Number o SKU:* Identificador alfanumèric del producte donat pel fabricant del mateix.

*Unitats adquirides:* Unitats del producte adquirides segons es demana al plec.

*Quantitat per unitat:* Omplir quan la mètrica del producte correspongui a un paquet indicant quin és aquest valor (per exemple: 2 quan la mètrica sigui packs de dos processadors)

*Mètrica:* Descripció de la mètrica corresponent al producte (per exemple: packs de dos processadors o usuaris nominals en cloud)

*Cost de compra unitari anual amb IVA:* Cost del producte unitari anual amb IVA inclòs.

*Data efectiva:* Data d'inici de validesa del producte. És a dir, data en què el producte està disponible per a la seva utilització o data en què s'activa el corresponent dret d'ús o manteniment.



*Data finalització:* Data de fi de validesa del producte. És a dir, data en què el producte ja no està disponible per a la seva utilització o data en què s'acaba el corresponent dret d'ús o manteniment.

*Data primera adquisició / subscripció del producte :* Data del primer contracte per part de l'IMI de l'adquisició o subscripció del producte.

*Número de contracte o contracte associat:* És el codi o nom del contracte associat que l'adjudicatari signa o activa amb el fabricant i que conté els termes i condicions del programari.

*Fabricant:* Fabricant del producte.

*Proveïdor:* Adjudicatari del contracte.

Juntament amb aquest document en format MS Excel®, l'adjudicatari lliurarà els termes i condicions del programari que aplica pels productes demanats. Tant el fitxer en format MS Excel® com aquesta documentació no han de ser incloses juntament amb l'oferta, sinó quan el licitador esdevingui adjudicatari del contracte i els productes s'hagin activat i/o lliurat.

És requisit imprescindible que aquesta informació sigui lliurada correctament per poder presentar la facturació del contracte, podent ser motiu de penalitzacions si no es compleix el seu lliurament en el termini establert.

#### **4. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ**

L'IMI gestiona totes les llicències de forma centralitzada per part d'un equip encarregat i especialitzat en aquest tema. Aquest equip serà l'interlocutor per part de l'IMI i tindrà la responsabilitat de validar el correcte lliurament dels productes demanats amb el licitador.

El licitador detallarà la seva proposta d'organització per assegurar de forma òptima els serveis indicats a l'apartat 3. Com a mínim, oferirà un contacte tècnic expert en llicenciament Queue-it i un contacte administratiu que es responsabilitzi dels aspectes comercials i administratius.

#### **5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

##### **5.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE**

La prestació de la totalitat de l'abast del contracte es durà a terme des de les instal·lacions de l'adjudicatari i, per tant, aquest haurà d'aportar els medis logístics suficients per a la citada prestació. De manera excepcional, l'IMI podrà demanar el desplaçament de l'adjudicatari a les oficines de l'IMI per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació.

Es considera que no serà necessària la connectivitat amb l'IMI per a la prestació del servei.

##### **5.2. GARANTIA**

S'aplicarà la garantia estàndard del fabricant pels productes contractats.



## 6. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva oferta econòmica (IVA exclòs) a tant alçat d'acord amb el model d'oferta econòmica que s'adjunta al plec de clàusules administratives particulars.

### 6.1. FACTURACIÓ

L'adjudicatari lliurarà a l'IMI a l'inici del contracte l'acreditació davant el fabricant del servei de suport i manteniment de les llicències dels productes que s'indiquen en l'annex 9.2 del present plec en els termes que s'indiquen en el punt 3 del present plec. Una vegada s'hagi acreditat aquest servei, l'adjudicatari facturarà el contracte d'acord amb les següents instruccions:

- La primera factura serà per un import de 69.972,00 € o el que correspongui proporcionalment segons l'oferta econòmica rebuda i adjudicada. Serà necessari per a poder emetre aquesta primera factura que s'hagi lliurat el document MS Excel® i la documentació demanada a l'apartat 3 del present plec i s'emetrà dintre dels 30 dies naturals següents al lliurament d'aquesta documentació preceptiva.
- La segona factura serà per un import de 69.972,00 € o el que correspongui proporcionalment segons l'oferta econòmica rebuda i adjudicada i s'emetrà el mes d'abril de 2024.

Totes les quantitats indicades en aquesta clàusula (6.1 – FACTURACIÓ) no inclouen l'IVA.

## 7. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la seva proposta d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Els licitadors l'hauran de presentar a través de la plataforma electrònica, conforme s'estableix al plec de clàusules administratives que regeix la present licitació. A l'oferta en suport electrònic tots els arxius hauran d'estar en format **Open Document (odt o odp) o pdf obligatori, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.**

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentarà un sobre electrònic denominat **AC, que haurà de contenir l'oferta econòmica d'acord amb el model que s'annexa al plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació així com la proposta tècnica d'organització i model de relació tal com s'estableix a la clàusula 4a del present plec.**

A l'interior del sobre s'haurà d'incorporar una relació, en arxiu independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament.

També s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.



## **8. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT**

### **8.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES**

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

### **8.2. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL**

La propietat intel·lectual dels productes correspon al fabricant dels mateixos.

### **8.3. CONFIDENCIALITAT**

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.



Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

#### **8.4. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS**

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant, el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

#### **8.5. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN**

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.



L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès per la Sra. Carmen Sánchez Cobas, tècnica responsable del contracte, adscrita a la Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI, amb el vistiplau de,

Ignasi Fernández Solé

Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica



## 9. ANNEXOS

### 9.1. ANNEX 1. INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: [csanchez@bcn.cat](mailto:csanchez@bcn.cat).

En l'assumpte del correu caldrà indicar:

*Contracte de la renovació de la subscripció del dret d'ús del programari Queue-it en modalitat PRO: [Número d'expedient del contracte]*

En cas de no obtenir resposta, es podrà contactar amb el telèfon 93 291 83 68.

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils anteriors a la data límit de presentació d'ofertes.

Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de [imi\\_gestio\\_contractacio@bcn.cat](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat), per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCa p=15990903](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCa p=15990903)



## 9.2. ANNEX 2. RELACIÓ DE LICÈNCIES

Les llicències que són objecte del present contracte s'indiquen a continuació:

Referència	Producte
Queue-it PRO Subscription (2 anys), que inclou:	
QvQSP	Virtual waiting room subscription PRO
QKUP	Server-side / CDN workers Connectors PRO
QSNP	24/7 visitor peak protection PRO
QCLP	Custom Theme PRO
QEP	E-mail notifications PRO
QWLP	Wait label PRO
TINP	Insights Premium PRO