Expediente nº: 2025-023360
Área de Cultura y Gobernanza

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
Objeto: Contratación de un servicio de mantenimiento del sistema gestión de los ordenadores de uso público de las Bibliotecas Municipales de Bilbao

ELABORADO POR :

Subdirección de Bibliotecas

ITZIAR FOLLA HERNANDO - 30579181Z

Firmado digitalmente por ITZIAR FOLLA HERNANDO - 30579181Z
Fecha: 2025.04.25 09:56:54 +02'00'

Con el visto bueno de:

Dirección de Cultura del Área de Cultura y Gobernanza

JOSEBA IÑAKI LOPEZ DE AGUILETA DIAZ - 30553472L

Firmado digitalmente por JOSEBA IÑAKI LOPEZ DE AGUILETA DIAZ - 30553472L
Fecha: 2025.04.25 10:46:31 +02'00'

Fecha:
25 de abril de 2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GESTIÓN DE LOS ORDENADORES DE USO PÚBLICO DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE BILBAO

CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DEL CONTRATO

1. OBJETO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIVIDAD

Las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (en adelante, RBMB) ofrecen el libre acceso a Internet a los usuarios de las mismas. Para algunos ofrecen comodidad y ayuda, mientras que para otros son los únicos puntos de acceso disponibles, y son un medio para superar las barreras creadas por las diferencias en los recursos, la tecnología y la formación. (Manifiesto sobre Internet de la IFLA, 2002). Con el acceso a las nuevas tecnologías de la información las bibliotecas ayudan a superar la brecha digital y promueven la cohesión social.

Para poder gestionar de manera automatizada el uso de los equipos que ofrecen a la ciudadanía y poder aplicar la política de uso establecida, las bibliotecas de la RBMB necesitan un sistema que permita a las bibliotecas personalizarlo a su medida, controlar la seguridad de los equipos, el acceso al sistema, las impresiones y el uso del sistema, así como obtener estadísticas y registros de funcionamiento.

Así, este contrato tiene por objeto establecer las prescripciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación del contrato de mantenimiento del sistema de gestión de ordenadores de acceso público ya instalado en la RBMB, el sistema de gestión **Aula. X: Gestión y control de ordenadores de uso público,** de la empresa APLICACIONS MUTIMÈDIA INTERACTIVES S.L., implantado en 2017 en la RBMB para automatizar la gestión de los equipos informáticos de uso público instalados en las bibliotecas.

APLICACIONS MUTIMÈDIA INTERACTIVES S.L. es la propietaria de la solución Aula. X y por tanto, la única empresa autorizada con la que contratar las licencias de uso anuales, tal y como se refleja en el **análisis de exclusividad del software de control de accesos de la Red de Bibliotecas realizado por BilbaoTIK el 11 de abril de 2025**. Tal y como se describe en el análisis presentado:

"Este software fue implantado hace varios años y su sustitución por otro diferente implicaría costes de despliegue y adaptación de la nueva plataforma. Es decir, existen importantes costes de arrastre en el caso de sustitución de esta tecnología e inversión en una alternativa equivalente. Por ello, en primer lugar, es importante destacar que se considera más económicamente ventajoso continuar con la plataforma ya implantada frente a plantear la implantación de una diferente.
Este software se comercializa en formato de suscripción. Es decir, existe un alquiler anual de licencias que da derecho a su uso durante el citado periodo. En este modo de comercialización no existe una licencia previa que pueda ser tratada como un activo, sino que conceptualmente se asemeja más a un alquiler que debe renovarse cada año, sin el cual el software queda inoperativo. Esta es una tendencia que se observa cada vez más en el mercado del software.
ANÁLISIS: Para proceder a la contratación del mantenimiento del citado software se analiza su presencia en el mercado en cuanto a que su distribución se realice a través de canal

(múltiples partners) o directamente por el fabricante y concluyó que, en este caso, la venta se realiza en directo por la empresa propietaria del software.
Esta empresa ostenta todos los derechos de propiedad intelectual de la plataforma por lo que no cabe la posibilidad de que una tercera empresa pueda prestar los servicios indicados.
CONCLUSIÓN: Por tanto, en opinión del que suscribe, se dan las condiciones para llevar a cabo una contratación a proveedor determinado, de conformidad con la Ley de Contratos del Sector Público"

De donde se deduce que, en este caso, nos encontramos en uno de los supuestos de aplicación del procedimiento negociado sin publicidad por las razones recogidas en el art. 168-2º de la Ley de Contratos del Sector Público, ya que la empresa APLICACIONS MUTIMÈDIA INTERACTIVES S.L. ostenta todos los derechos de propiedad intelectual del software de control de accesos de la Red de Bibliotecas y, en consecuencia, no hay posibilidad de que una tercera empresa pueda prestar los servicios indicados.

Además, se cumplen también los requisitos exigidos por la Ley de Contratos del Sector Público para la aplicación del procedimiento negociado sin publicidad en cuanto que, por un lado, no existe una alternativa razonable a la mencionada empresa y, por otro, la ausencia de competencia no es consecuencia de una configuración restrictiva de los requisitos y criterios para adjudicar el contrato.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

Las soluciones software desarrolladas por el sistema de gestión Aula X se instalan y configuran en los ordenadores de acceso público a Internet y ofimática, permitiendo una gestión centralizada de aulas o grupos de ordenadores desde un mismo panel, a la vez que permite un control de las personas usuarias y el uso que hacen del servicio.

La solución software basada en la tecnología Aula. X permite conseguir que: se respete la normativa de uso al automatizar el funcionamiento; se registre el uso del servicio con estadísticas fiables; y se reduzca el gasto en mantenimiento, dado que se trata de un sistema muy robusto con servicio de auto-restauración.

La gestión del sistema se realiza de forma centralizada desde el panel de control, que es un desarrollo web con acceso protegido con nombre de usuario y contraseña de acceso. Este panel de control, que está alojado en un servidor de Internet, proporciona un control total de su gestión y configuración, y permite elaborar estadísticas y conocer el estado de funcionamiento del servicio en tiempo real. Las ventajas que aporta son las siguientes:

- Permite la utilización de la base de datos de personas usuarias de la biblioteca ya existente y centralizada.
- Facilita a las personas usuarias la reserva de los ordenadores desde una web de forma autónoma.
- Permite cobrar las impresiones a las personas usuarias, en forma de pre-pago.
- Bloquea la navegación por dominios no deseados.
- Facilita la extracción de estadísticas.
- Automatiza el funcionamiento del servicio, facilitando la tarea a los gestores.
- Permite un control global y centralizado del servicio, y de forma remota, a través de Internet.
- Controla el inventario del hardware de forma automática.
- Es un sistema multiplataforma (Ms. Windows y Linux).
- Maximiza el uso de la infraestructura, capta nuevos usuarios y los fideliza.
- Tiene bajo coste de mantenimiento.

3. REQUISITOS FUNCIONALES

3.1. Módulo administrador

Permitirá gestionar grupos de bibliotecas y centros, terminales, perfiles de personas usuarias internas (supervisoras), perfiles de personas usuarias externas, horarios, hardware, software, configuración remota, gestión de cambios y gestión del escritorio.

3.2. Módulo terminales

Permitirá la gestión de los terminales. Se podrá visualizar el estado de los terminales, si están fuera de servicio, apagados, activos, etc. Permitirá hacer búsquedas de terminales aplicando filtros de búsqueda.

3.3. Módulo personas usuarias

Permitirá realizar el mantenimiento de usuarios, el mantenimiento de sesiones, la gestión de notificaciones y la recaudación desde el mostrador.

El mantenimiento de usuarios permitirá añadir nuevos usuarios, realizar búsquedas, activar y desactivar usuarios, etc.

El mantenimiento de sesiones permitirá visualizar las sesiones en curso, las realizadas, las anuladas y las reservadas, así como anular sesiones reservadas y borrar sesiones contabilizadas, no consumidas.

La gestión de notificaciones permitirá programar y enviar notificaciones a un usuario, a un grupo de usuarios, a los usuarios de una biblioteca, de varias o de todas.

La recaudación desde el mostrador permitirá cargar el saldo de las personas que acuden a utilizar la impresora, que es de pago. Permitirá realizar búsquedas de usuarios, cargar su monedero, ajustar el gasto, etc.

3.4. Módulo reservas

Permitirá la gestión y mantenimiento de las reservas, ofrecerá la posibilidad de realizar reservas desde el mostrador. Permitirá la consulta de las reservas por fecha, por tipo de reserva (reservas caducadas, reservas preferentes), por usuario, etc.

3.5. Módulo estadísticas

Ofrecerá datos estadísticos sobre usuarios del servicio, sesiones, recaudación e impresiones realizadas.

4. DESCRIPCION DE LAS TAREAS A DESARROLLAR

La empresa adjudicataria deberá asumir todos los trabajos considerados necesarios para mantener el sistema de gestión de ordenadores de uso público plenamente operativo, incluyendo como mínimo los siguientes servicios:

a) Mantenimiento preventivo, que consistirá en la revisión, comprobación y verificación del correcto funcionamiento del sistema.

b) Revisión y actualización de las versiones de software

c) Gestión de incidencias, como respuesta a cualquier aviso de incidencia, o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas propias del mantenimiento preventivo, con el objetivo de la reposición inmediata del servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de gestión de incidencias en una plataforma web, y además permitirá la comunicación de las incidencias por correo electrónico y teléfono que no podrá ser de tarificación especial (901,902, etc.).

La asistencia técnica dará respuesta a los problemas de suspensión o averías en el sistema instalado en un plazo no superior a 24 horas desde la comunicación del problema por parte de la RBMB. En caso de que la solución necesitase más de 8 horas se informara inmediatamente a la biblioteca.

CAPÍTULO II. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ADJUDICATARIA

a) GENERALES: En general, y salvo lo expresamente dispuesto en este pliego, son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las licencias que se requieran para la realización de la prestación.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, en la forma establecida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Durante la duración del contrato la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de garantía.

b) LABORALES. La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

c) ORGANIZACIÓN. La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

d) RECURSOS HUMANOS. La empresa deberá contar con personal suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en ejecución del presente contrato.

La empresa adjudicataria determinará, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, de forma exclusiva las necesidades de su personal. En todo caso deberá disponer de un equipo humano debidamente coordinado para realización, en tiempo y forma, de los servicios a prestar.

De manera orientativa esta área ha considerado necesario que la empresa adjudicataria disponga de personal que realice las funciones que se detallan a continuación, sin perjuicio de que la empresa considere oportuno subcontratar:

i. Funciones de responsable del proyecto
ii. Funciones de técnico informático

La Administración no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto el cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico-laborales derivadas de los mismos, tanto durante la vigencia del presente contrato, como una vez finalizado el mismo. La Administración no tendrá respecto al personal que preste sus servicios para la empresa adjudicataria ninguna facultad organizativa ni de dirección ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con los mismos.

j) CONFIDENCIALIDAD. Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Bilbao y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

k) DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE. La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable última de la misma ante la Administración en todo lo concerniente al servicio. Dicha persona tendrá el poder suficiente para tomar en nombre de la empresa adjudicataria las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo la única interlocutora válida para todos los asuntos relativos al contrato.

Esta persona responsable funcionará en régimen de plena disponibilidad en horario laboral de lunes a viernes.

m) EMERGENCIAS. Si como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la empresa adjudicataria estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligada a comunicarlo inmediatamente a la Administración para que éste procure adoptar las medidas precisas, a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la empresa adjudicataria.

n) PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la

normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones, y por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

o) DATOS DE CARÁCTER PERSONAL: La utilización por la empresa adjudicataria, en su caso, de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que puedan resultar precisos para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos, así como las demás normas que puedan resultar aplicables.

La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que pudiere obtener por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a la Administración y la empresa adjudicataria destruirá los suyos, salvo que medie autorización escrita de la Administración motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un período de cinco años.

Bilbao, a 23 de abril de 2025

LA SUBDIRECTORA DE BIBLIOTECAS