



Ajuntament de
Lloret de Mar

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT,
IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA APLICACIÓ PER LA GESTIÓ DEL
MANTENIMENT, NORMATIU, CORRECTIU I PREVENTIU DE LA VIA PÚBLICA I
ELS EQUIPAMENTS MUNICIPALS A L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR**

Procediment: Obert

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR.....	2
4	MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI.....	¡Error! Marcador no definido.
5	CARACTERISTIQUES DELS EQUIPS.....	¡Error! Marcador no definido.
6	DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA	¡Error! Marcador no definido.
7	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	6
8	CONFIDENCIALITAT.....	8
9	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	8



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Lloret de Mar és responsable de mantenir la via pública i els equipaments del municipi. Per a aquesta tasca, és necessari utilitzar una aplicació informàtica que permeti el control complet del cicle de vida dels actius, que inclou l'inventari de les instal·lacions i equipaments, la gestió de les ordres de treball, la gestió de les accions correctives i preventives de manteniment, la gestió dels acords de nivell de servei, la gestió dels contractes associats i la gestió documental.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte consisteix en la contractació del subministrament, implantació i manteniment d'una aplicació destinada a la gestió del manteniment de la via pública i els equipaments municipals per part de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

3.1 OBJECTIU

L'objectiu de la present licitació consisteix en adquirir les llicències d'un programari, la seva implementació i posta en marxa que faciliti el control i la gestió dels serveis necessaris per al manteniment de la via pública i els equipaments municipals. En els termes que es descriuen i detallen en el plec de clàusules tècniques d'aquest contracte.

També s'haurà de proporcionar el seu manteniment, actualitzacions del mateix així com l'assistència tècnica posterior.

El present plec descriu els requeriments i les funcionalitats particulars que són necessaris per al control constant de les tasques realitzades a les instal·lacions i elements, així com per al conjunt de treballs de reparació i revisió necessaris per a garantir el seu funcionament regular i un bon estat de conservació. Això inclou la totalitat d'operacions necessàries per dur a terme el manteniment integral, que es divideix en les següents categories: manteniment preventiu i predictiu, manteniment normatiu (tècnic-legal), manteniment reactiu i manteniment correctiu.

L'adopció d'una aplicació de gestió del manteniment permetrà proporcionar un servei de qualitat, gràcies als següents factors:

- Manteniment de l'inventari, identificació i coneixement de les infraestructures que es gestionen o en les quals es presta servei, el que permet disposar de tota la informació de les instal·lacions i equipaments.
- Optimització de la disponibilitat i la vida útil dels equips/actius, dels temps d'intervenció i de reaprovisionament i del valor de les existències.



Ajuntament de Lloret de Mar

- Sistematització del manteniment de tots els actius mitjançant l'ús d'un sistema amb possibilitat d'accés a través de dispositiu mòbil, que permeti accedir des de qualsevol lloc a informació relativa a les infraestructures, el material, les persones destinades, les accions requerides, etc.
- Realització d'un registre sistemàtic de totes les sol·licituds d'intervenció i les operacions realitzades, i organitzar les tasques, els treballs preventius i el reaprovisionament mitjançant una planificació adequada. A més a més, gestionar les accions a dur a terme o en les quals hi participa l'Ajuntament per assegurar una gestió eficaç.
- Obtenir un control i seguiment adequats dels treballs realitzats per optimitzar el seu funcionament, permetent una distribució de tasques més eficient a través de l'anàlisi constant de l'activitat i la planificació.

En resum, l'objectiu d'aquest programari és permetre a l'ajuntament gestionar i coordinar les tasques realitzades amb més eficiència, gràcies a la planificació i el seguiment de les intervencions i operacions. A més a més, també busca assegurar la conformitat dels treballs realitzats mitjançant la registre d'evidències documentals.

3.2 REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

Els requeriments específics sol·licitats són obligatoris i, per tant, qualsevol oferta que no els compleixi serà descartada de la licitació.

De forma general la solució proposada haurà de respectar les següents premisses:

- La solució haurà d'estar ubicada a un núvol, de manera que l'Ajuntament no necessiti una infraestructura de servidors específica (hardware i software). Aquest núvol haurà de donar garanties de seguretat, accessibilitat i funcionament 24 x 7 així com còpies de seguretat (backup) de totes les dades allotjades.
- La solució proposada haurà de ser una aplicació basada en web que permeti l'accés a la informació des de qualsevol punt amb connexió a Internet. A més, ha de ser accessible des de dispositius mòbils, de manera que es pugui accedir a la informació des de qualsevol lloc i en qualsevol moment.
- Es requereix que la operativa per a dispositius mòbils sigui suportada per una aplicació mòbil nativa desenvolupada pel mateix proveïdor de la solució i compatible, com a mínim, amb dispositius amb sistema operatiu Android.
- El programari ha de disposar de tota la informació dels equipaments i els actius que gestiona l'Ajuntament en algun dels seus serveis (dades generals, característiques tècniques, dades constructives, subespais, localització, etc.), així com les eines de filtre, cerca i actualització de dades necessàries.



Ajuntament de Lloret de Mar

La solució proposada tindrà els següents requeriments funcionals:

- La solució ha de permetre gestionar l'inventari d'instal·lacions i equipaments amb la seva caracterització completa, incloent documents adjunts com ara instruccions d'ús i manteniment, fotos, etc. També ha de ser possible assignar responsables per a cada instal·lació i incloure les característiques tècniques particulars de cada tipus d'instal·lació. A més, ha de ser possible assignar rutines de manteniment a cada instal·lació o operacions particulars per garantir el correcte funcionament de les mateixes.
- Facilitar la gestió conjunta de les sol·licituds d'averies i manteniments correctius entre els gestors del sistema i els operadors de manteniment.
- Gestionar les ordres de treball preventives i correctives.
- L'eina ha de permetre la imputació del temps dels operaris i dels materials utilitzats en cada ordre de treball.
- La gestió dels operaris sobre el terreny ha de realitzar-se amb dispositius mòbils i amb una APP que tingui la possibilitat de treballar sense connexió.
- Poder realitzar un control de les eines a utilitzar i gestionar la seva reserva.
- Realitzar la reserva de certs espais.
- Automatització del pla de manteniment preventiu i que permeti la seva visualització en diversos formats.
- Generar informes en format Word, PDF i Excel amb la informació exhibida a les pantalles i les cerques efectuades pels usuaris.
- Ha de tenir mecanismes d'importació de dades en formats habituals (MS Excel, MS Access...)
- Ha de disposar de la funcionalitat per exportar informació i documentació per tal que es pugui realitzar exportacions o còpies de seguretat cap als sistemes de l'Ajuntament.
- Ha de permetre la realització de consultes i anàlisis de la informació, incloent la generació de gràfics i estadístiques, que possibilitin la obtenció de conclusions sobre l'estat dels indicadors de manteniment.
- Permetre generar alertes i programar avisos d'alarma per notificar les persones responsables a través de diferents mitjans com ara missatgeria, correu electrònic o altres canals alternatius.
- La informació ha d'estar protegida per un sistema d'identificació d'usuaris, que amb la seva corresponent contrasenya podran accedir al sistema. Aquest mateix sistema d'identificació ha de permetre crear diferents perfils d'ús, de manera que no tothom tingui accés a totes les dades i/o a la capacitat de canviar les consignes i els horaris.



Ajuntament de Lloret de Mar

- El sistema ha de tenir desenvolupada la integració amb la gestió d'expedients de l'Ajuntament.
- La plataforma haurà de donar servei a un mínim de:
 - o 15 Usuaris totals amb accés a l'aplicatiu.
 - o 12 usuaris d'aquests 15 amb accés a l'APP mòbil.
 - o 5 usuaris d'aquests 15 amb accés Web.

4 SERVEIS

Per a la implantació d'aquesta aplicació l'adjudicatari haurà de realitzar els serveis de instal·lació, anàlisi i configuració fins a deixar el sistema a punt per funcionar.

4.1 INSTAL·LACIÓ

Instal·lació de la plataforma al núvol amb una adreça (url) de l'Ajuntament, configuració del sistema. Posteriorment s'haurà de validar a nivell tècnic i funcional abans de la posta en marxa definitiva (alta disponibilitat, còpies de seguretat, etc.).

4.2 ANÀLISI I IMPLANTACIÓ

Serà necessari un anàlisi per tal de detallar amb precisió el funcionament, identificant tots els processos i com aquests es reproduiran dins el sistema. S'ha d'assegurar que el comportament del sistema s'adapti adequadament a les necessitats dels usuaris.

S'haurà d'especificar un pla d'implantació de l'eina , indicant les seves fases i calendari d'execució.

4.3 CONFIGURACIÓ

L'adjudicatari ha de dur a terme l'ajust de configuracions tècniques i funcionals per a assegurar l'òptim funcionament del programa en el context de l'Ajuntament. Aquesta secció engloba totes les mesures necessàries per a garantir l'adequada funcionalitat, prèviament analitzada, del programari, facilitant així la inserció de l'inventari de dispositius, la planificació de les tasques de manteniment i altres activitats relacionades.

Es procedirà a la configuració dels accessos dels usuaris autoritzats, prenent en consideració la seva jerarquia i les salvaguardes de seguretat del sistema. Cada usuari accedirà únicament a la informació corresponent al seu perfil, funció i servei gestionat.



Ajuntament de
Lloret de Mar

4.4 FORMACIÓ

S'ha d'incloure la realització de sessions de formació de l'eina segons la tipologia d'usuaris (usuaris estàndards, administradors de la plataforma i usuaris administradors del sistema).

La proposta ha d'incloure el numero de sessions, de quina tipologia i un pla temporal per a la seva execució.

4.5 VALIDACIÓ

S'ha d'incloure a la proposta una fase de validació del sistema per tal que amb dades de prova l'Ajuntament pugui validar que s'ajusta a les seves necessitats que hauran estat analitzades a la fase d'anàlisi.

Aquest fase serà prèvia a la posada en marxa del sistema i després d'haver recollit les inquietuds els usuaris finals en la fase de formació.

5 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al Responsable de l'Acord (RA) i al Responsable Funcional de l'Aplicació (RFA), una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

En aquest cas, plantegem que davant la criticitat del servei al estar davant del públic, el nivell de prioritat en quant al temps de resposta o de primera anàlisis sigui A.

Nivell de Prioritat	Mètrica	% De compliment (Etap de transició)	% De compliment (Servei establitzat)
A	<1 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	NA	NA	NA
C	NA	NA	NA

Temps de resolució d'incidències



Ajuntament de
Lloret de Mar

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució o un work-around. En el temps de resolució no s'inclou el temps que triguen altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	Mètrica	% De compliment (Etapas de transició)	% De compliment (Servei establitzat)
A	<4 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	<16 hores	> 75%	> 85% i 100% <32h
C	<48 hores	> 75%	> 85% i 100% <72 h

Explicació de les tipologies d'incidències, peticions i consultes

Les incidències, peticions i consultes es classifiquen en les següents tipologies en funció de la seva prioritat:

- Prioritat A**
El cas impacta greument en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall generalitzat dels serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, o afectant greument al desenvolupament de les tasques d'usuaris de la OAC (ciutadans).
- Prioritat B**
El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall en alguns serveis al ciutadà, o dificultant el desenvolupament de les tasques d'usuaris d'atenció al ciutadà.
- Prioritat C**
El cas impacta en el normal funcionament dels serveis TIC, però sense provocar un tall rellevant en els serveis al ciutadà.

6 PLA D'IMPLANTACIÓ

La proposta ha d'incloure un pla d'implantació detallat on apareguin les diferents fases, amb les accions a realitzar, el termini per realitzar-les i l'equip tant de l'adjudicatari com de l'Ajuntament que les durà a terme.



Ajuntament de Lloret de Mar

També s'haurà d'aportar les persones que formaran part de l'equip responsable del projecte. Obligatòriament, s'haurà de nomenar un cap de projecte com ha interlocutor únic amb l'Ajuntament. De la resta de l'equip s'haurà d'indicar la funció que tindrà dins el projecte.

7 MANTENIMENT

El manteniment anual de la solució haurà d'incloure:

- Renovació de totes les llicències d'ús del programari. Ja siguin de la pròpia plataforma com les dels usuaris, web o de APP en el cas que es disposin.
- Actualitzacions i noves versions dels diferents mòduls de la plataforma, ja siguin per incorporar noves funcionalitats com per arranjar "bugs" o disfuncions del programari.
- Còpies de seguretat (backup) de totes les dades recollides en la plataforma des de l'inici de la posta en marxa.

8 CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

9 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte.
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LLCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.

DOCUMENT Informe	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14372023000004
Codi Segur de Verificació: 10e97b6e-eb75-4890-86e5-c48518f31d6f Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2024_13169532 Data d'impressió: 25/04/2024 10:46:46 Pàgina 9 de 9		
SIGNATURES 1.- FRANCESC MASDEU COLÀS (TCAT) (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 24/04/2024 11:58		



Ajuntament de Lloret de Mar

- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Secció de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.