



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEI D'IMPLANTACIÓ, ALLOTJAMENT DE L'APLICACIÓ, LICÈNCIES D'ÚS I SUPORT TÈCNIC DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DEL MANTENIMENT DELS ACTIUS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS

ÍNDEX

1. Objecte del contracte	3
2. ABAST DEL SERVEI	3
3 PERFILS I NOMBRE D'USUARIS	4
4 FUNCIONALITATS	4
4.1 característiques generals	4
4.2 GESTIÓ DOCUMENTAL	6
4.3 INTERFÍCIE AMB SISTEMES EXTERNS	6
4.4 USABILITAT	6
4.5 REQUERIMENTS FUNCIONALS	7
4.6 CAPACITATS GRÀFIQUES	8
4.7 GESTIÓ D'ACTIUS	8
4.8 GESTIÓ DEL MANTENIMENT	8
4.9 SOL·LICITUDS. ESDEVENIMENTS	9
4.10 GESTIÓ DE MAGATZEM	10
4.11 INDICADORS DE CLAU DE RENDIMENT. KPI	10
4.12 ANÀLISIS I INFORMES	10
4. TIPUS DE LICÈNCIA. CONDICIONS	11
5.1 MULTITASCA I MULTIUSUARI	11
5.2 MODALITAT DE LICÈNCIA	11
5.3 APLICACIÓ	11
5.4 MIGRACIÓ DE DADES	11
5.5 PROPIETAT DE LA BASE DE DADES. EXPORTABILITAT	12
5.6 SEGURETAT, PRIVACITAT I DISPONIBILITAT	12
5. TERMINI D'IMPLANTACIÓ	12
6 FORMACIÓ	13
7 MANTENIMENT DEL PROGRAMARI I SUPORT TÈCNIC	13
8 DOCUMENTACIÓ A ENTREGAR PER PART DE L'ADJUDICATARI	14
9 durada del contracte i termini d'execució	14
10 CONFIDELITAT	15



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és regular i definir l'abast de les condicions tècniques de la prestació del servei d'implantació, allotjament de l'aplicació, llicències d'ús i suport tècnic del programari per a la gestió del manteniment de l'ajuntament de Castelldefels.

Es demana la implantació d'un sistema informàtic que permeti donar eficiència màxima a la gestió del servei, treballant de manera transversal, optimitzant els recursos, informatitzant totes les dades i generant sinergies. La implantació del programari tindrà com a finalitat els següents objectius:

- Optimitzar la gestió del manteniment i de la gestió documental dels edificis, equips i instal·lacions en les diferents àrees municipals.
- Minimitzar les tasques d'operació i manteniment.
- Eliminar, en tot allò que sigui possible, el suport paper.
- Disposar d'una veritable base de dades que permeti consultar en qualsevol moment l'estat dels diferents elements associats al programa, l'historial d'operacions i la documentació tècnica i jurídica.
- Utilitzar-se com a eina per emetre ordres de treball (correctives, preventives, normatives) amb accés per part de l'Ajuntament, empreses externes i ciutadania.
- Gestió del personal associat les ordres de treball.
- Poder accedir en temps real a la informació tècnica dels equips e instal·lacions (plànols, esquemes, certificats, etc.) i als seus plans de manteniment personalitzats.
- Poder gestionar l'inventari i associar-lo a elements en els plànols, de manera que es pugi consultar la documentació associada a cada element des de la documentació gràfica.
- Gestionar l'estoc de material.
- Emetre ordres de treballa tipus check-list i formulari amb avís de valors anormals a tercers.
- Gestió d'esdeveniments i altres actes, associats a l'estoc i a un calendari amb avisos.
- Emissió d'informes personalitzats.

2. ABAST DEL SERVEI

El servei a contractar haurà d'oferir:

- Adquisició de la llicència d'ús, manteniment del software, suport tècnic als usuaris, allotjament i custòdia de les dades, durant tot el període del contracte.
- Treballs d'implantació del sistema. Inclou l'anàlisi de la documentació i de les necessitats, configuració i carrega de dades al sistema, posada en marxa i acompanyament als usuaris.

L'aplicació haurà de poder gestionar la totalitat de les infraestructures municipals, podent-se ampliar en cas necessària a nous actius, instal·lacions, equips, etc, sense cap cos addicional.



3 PERFILS I NOMBRE D'USUARIS

El programa podrà acceptar diversos perfils d'usuari, els quals tindran permisos específics. Podem diferenciar els següents:

USUARIS INTERNS.

- Administrador: Usuari propi de l'Ajuntament amb accés a totes les funcionalitats del programa i que tindrà permet modificar paràmetres generals d'utilització i variar la configuració del programa.
- Tècnic: Usuari propi de l'Ajuntament amb accés a totes les funcionalitats dintre del seu àmbit però que no podrà modificar o eliminar aquells elements o paràmetres que afectin al global d'usuari o funcionament del programa.
- Operari intern: Usuari propi de l'Ajuntament amb possibilitat de crear i modificar OT, però que té diversos permisos restringits.

USUARIS EXTERNS.

- Conserges, Entitats i Ciutadania: Usuari amb possibilitat de creació d'OT i seguiment.
- Administrador empresa amb contracte amb l'Ajuntament: Usuari extern a l'Ajuntament amb accés a totes les funcionalitats dintre del seu àmbit però que no podrà modificar o eliminar aquells elements o paràmetres que afectin al global d'usuari o funcionament del programa. Si que podran gestionar els actius i els plans de manteniment.
- Operari d'empresa amb contracte amb l'Ajuntament: Usuari extern a l'Ajuntament amb possibilitat de crear i modificar OT, però que té diversos permisos restringits.

Cada perfil podrà tenir subgrups. El nombre, tipus de perfils i els permisos podran variar al llarg del contracte, sense cap cost per l'Ajuntament.

A la fase d'inici del projecte es decidiran els perfils i permisos.

Els números d'usuari que podran accedir al programa serà sense límits. No obstant, és demana un mínim de 50 llicències concurrents.

4 FUNCIONALITATS

4.1 CARACTERÍSTIQUES GENERALS

- Multiusuari sense límit de rols
- 100 % web i amb APP per a dispositius mòbils
- Restriccions per perfils. Gestió – consulta.
- Caracterització dels actius. Implementació y modificació per a cada tipus o família d'equips, tant relatiu a les característiques tècniques com a documents.



- Definició dels fluxos de treball. Gestió de les incidències i de les ordres de treball. Notificacions automàtiques, amb documentació adjunta, associades a determinats situacions (valors fora de rangs, calendaris, etc.). Le notificacions seran, com a mínim, per correu electrònic amb vinculació amb el sistema BMS que disposi l'Ajuntament).
- Gestió de l'estoc.
- Consulta i visualitzacions d'informes, que es puguin configurar de manera fàcil i amb filtres. Aquest informes podran tenir gràfics. Exportables a format .xls, .doc i .pdf.
- Configurar les notificacions associats a incidències, esdeveniments, alarmes, etc. perquè puguin ser enviades per múltiples vies (email, SMS, notificació push a l'APP etc.).
- Assignar en el procés de planificació a les ordres de treball, els diferents elements intervinents: recursos humans, recanvis de magatzem o recanvis directes, subcontractes, equips de protecció, eines, etc.
- Formularis tipus chek-list per omplir, incloent camps per presa de dades e incorporació de text lliure. Possibilitat d'avís automàtic en cas de valors anormals.
- Classificar les ordres de treball en base a la prioritat i s'ha de visualitzar de manera ràpida a la graella.
- Adjuntar fotografies, arxius, vídeos, etc., de manera fàcil i en qualsevol entorn. Qualsevol canvi en la ordre de treball ha de ser notificat per les vies de comunicacions comuns i s'haurà de veure a simple vista a la graella de ordre de treball.
- Derivar l'ordre de treball a qualsevol persona, grup de persones o empreses de manera fàcil.
- Classificar cada ordre de treball dintre d'una categoria d'intervenció (sanejament, fusteria, electricitat, etc.). Els elements de la categoria d'intervenció es podran modificar de manera àgil i senzilla.
- Establir el temps màxim de resolució, controlar aquest i poder indicar el procés.
- Assistència a la planificació mitjançant suport en eines gràfiques com:
 - Mòdul o aplicació GIS en què es puguin visualitzar simultàniament ordres de treball (OT), actius i recursos per a la seva assignació.
 - Calendari de treball visualitzant simultàniament operaris i ordres de treball, càrregues de treball assignades i disponibles per equips, etc.
- Capacitat de fer replanificacions de manera senzilla.
- El sistema permetrà introduir els treballs realitzats ja sigui mitjançant una OT correctiva o una OT preventiva.
- Possibilitat de consultar històrics de determinat inputs d'una OT des de directament aquesta, de manera fàcil i àgil.
- Cada usuari tindrà en la seva pàgina principal un llistat d'avisos i altres dades segons les necessitats del seu rol, perfil y/o actius assignats. Es podran configurar que determinats avisos i excepcions es notifiquin per sms o correu electrònic. Per exemple: OT pendents de realitzar, inspeccions reglamentàries, final vida útil d'actius, etc. Dashboard.



Les configuracions no seran estàtiques, sinó que podran variar segons les necessitats de les persones usuàries. Per aquest motiu, es prioritzarà la facilitat de realitzar la configuració pel propi usuari, o hauria de ser assumida, sense cap cost addicional, per l'empresa adjudicatària.

4.2 GESTIÓ DOCUMENTAL

La eina permetrà la vinculació de documents tant a nivell d'actiu, OT, proveïdor, treballador, gamma de manteniment, etc. Cada actiu tindrà associades fitxes tècniques, especificacions, plànols, autoritzacions, els seus riscos específics amb les seves mesures preventives per posar en coneixement de les persones a intervenir (contractistes de serveis, personal d'inspecció intern o extern, etc.), és a dir, tota aquella documentació necessària per a la seva gestió i en qualsevol format reconegut (Word, Excel, Autocad, pdf, etc.).

Cada actiu haurà de tenir un històric de tasques de manteniment associades, a manera d'històric. A més tindrà associat un índex d'estat en funció dels resultats de les inspeccions sobre ell realitzades. El sistema ha de ser capaç de representar els actius sobre una cartografia amb un nivell de detall suficient.

Tota la documentació s'integrarà a la pròpia informació del GMAO en la base de dades i estarà sotmesa als mateixos condicionants d'accés, filtres, permisos, autoritzacions, etc., que dita informació.

4.3 INTERFÍCIE AMB SISTEMES EXTERNS

El sistema ha de ser apte per a la importació de grans volums de dades des de sistemes externs. A més ha de permetre, d'una manera fàcilment configurable, l'exportació de dades a altres sistemes o formats estàndard.

A més, haurà d'incloure:

- La capacitat d'integració amb sistemes de control de tipus SCADA per a generar avisos d'incidències automàtiques a partir d'alarmes d'aquests sistemes.
- La capacitat d'integració amb sistemes BIM.

4.4 USABILITAT

L'accés mitjançant web ha de garantir com a mínim:

- D'un sistema de llistat i filtrat d'informació en cada pantalla àgil i dinàmic. Com a mínim, a la pantalla de llistat, per cada OT, s'haurà de poder consultar:

prioritat – data i hora obert – data i hora última modificació OT -
data tancat – categoria – assumpte – centre treballs - Creat per - assignat a –
compliment termini execució

- Permetre realitzar filtres multicriteri.



- Permetre elegir les columnes que es volen visualitzar en els llistats així com per ordre ascendent o descendent.
- Exportar les llistes en formats PDF i Excel.
- Crear altre actiu, OT, etc., a partir d'un altre existent.

L'APP ha de permetre, com a mínim:

- Crear, modificar i tancar OTs
- Visualització de la seva prioritat, centre de treball, persona o grup assignat
- Derivar les OTS
- Veure les accions realitzades
- Possibilitat de fer respostes públiques i privades
- Annexar i consultar documentació
- Filtrar per usuaris assignats, centres de treball i categoria d'OT
- Consultar OT obertes i tancades

4.5 REQUERIMENTS FUNCIONALS

El programa de manera general permetrà:

- Configurar les notificacions associats a incidències, esdeveniments, alarmes, etc. perquè puguin ser enviades per múltiples vies (email, SMS, notificació push a l'APP etc.).
- Assignar en el procés de planificació a les ordres de treball, els diferents elements intervinents: recursos humans, recanvis de magatzem o recanvis directes, subcontractes, equips de protecció, eines, etc.
- Formularis tipus chek-list per omplir, incloent camps per presa de dades e incorporació de text lliure. Possibilitat d'avís automàtic en cas de valors anormals.
- Classificar les ordres de treball en base a la prioritat i s'ha de visualitzar de manera ràpida a la graella.
- Adjuntar fotografies, arxius, vídeos, etc., de manera fàcil i en qualsevol entorn. Qualsevol canvi en la ordre de treball ha de ser notificat per les vies de comunicacions comuns i s'haurà de veure a simple vista a la graella de ordre de treball.
- Derivar l'ordre de treball a qualsevol persona, grup de persones o empreses de manera fàcil.
- Classificar cada ordre de treball dintre d'una categoria d'intervenció (sanejament, fusteria, electricitat, etc.). Els elements de la categoria d'intervenció es podran modificar de manera àgil i senzilla.
- Establir el temps màxim de resolució, controlar aquest i poder indicar el procés.
- Assistència a la planificació mitjançant suport en eines gràfiques com:
 - Mòdul o aplicació GIS en què es puguin visualitzar simultàniament ordres de treball (OT), actius i recursos per a la seva assignació.
 - Calendari de treball visualitzant simultàniament operaris i ordres de treball, càrregues de treball assignades i disponibles per equips, etc.



- Capacitat de fer replanificacions de manera senzilla.
- El sistema permetrà introduir els treballs realitzats ja sigui mitjançant una OT correctiva o una OT preventiva.
- Possibilitat de consultar històrics de determinat inputs d'una OT des de directament aquesta, de manera fàcil i àgil
- Cada usuari tindrà en la seva pàgina principal un llistat d'avisos i altres dades segons les necessitats del seu rol, perfil y/o actius assignats. Es podran configurar que determinats avisos i excepcions es notifiquin per sms o correu electrònic. Per exemple: OT pendents de realitzar, inspeccions reglamentàries, final vida útil d'actius, etc.

4.6 CAPACITATS GRÀFIQUES

Cal que el sistema compti amb quadres de comandament visuals que mostrin de manera gràfica les dades clau de l'activitat en temps real, com ara les sol·licituds de manteniment classificades per tipus i prioritats, les ordres de treball amb els seus estats corresponents i la disponibilitat dels recursos, entre altres.

El programa haurà d'incorporar a la base de dades, de manera automàtica, els elements gràfics des de plànols en format .dwg i associats als elements de l'inventari. Cada element del plànol haurà de mostrar la informació associada a aquest.

Per exemple, al clicar sobre un extintor d'un plànol haurà de facilitar tota la informació relativa a aquest element, com certificats d'inspecció, instruccions, data de col·locació, últim manteniment realitzat, etc.

4.7 GESTIÓ D'ACTIUS

Un actiu es un element al qual es realitzen operacions de manteniment. Aquesta actius estaran associats a un espai físic determinar. El sistema haurà de permetre generar fitxes per actius o grups d'actius i contindrà informació associada com la data de compra / instal·lació, data inici servei, garantia, vida útil, reparacions, etc.

El sistema permetrà gestionar actius de forma àgil. Es podran fer altes, baixes i modificacions.

Els actius podran ser gestionats per les empreses externes que tenen contracte de manteniment.

L'Ajuntament de Castelldefels té implantat un sistema d'inventariat dels seus actius mitjançant codificació, el qual facilitarà en Excel.

A l'annex I d'aquest Plec es detalla el format de l'inventari i que en cap cas podrà ser modificat.

El programa haurà de poder tractar aquest format sense cap modificació del sistema d'inventariat. El no compliment és causa de resolució del contracte

4.8 GESTIÓ DEL MANTENIMENT

La gestió de manteniment s'haurà de regir per les següents funcionalitats mínimes:



Manteniment correctiu

- L'ordre de treball podrà ser creada per:
 - Personal intern.
 - Empresa externa amb contracte actiu amb l'Ajuntament.
 - Conserges, Entitats municipals, ciutadania, etc.
- L'ordre de treball s'assignarà, de manera automàtica, a l'equip de treball o persona corresponent, que pot ser:
 - Personal intern. El sistema permetrà definir grups de persones i assignar l'OT al grup i, en aquest cas, l'OT podrà ser executada per qualsevol persona membre del grup. També es podrà assignar de forma unitària.
 - Empresa externa amb contracte actiu amb l'Ajuntament. Es podrà elegir entre les empreses amb contracte amb l'Ajuntament.
- Es podrà assignar un temps màxim de resposta i resolució i fer el seguiment de manera automàtica.
- El sistema permetrà la creació d'ordres de treball correctives automàtiques a partir de determinades condicions de les incidències en funció de regles definides.
- Una vegada assignada l'ordre de treball, el sistema haurà de permetre gestionar diferents estats: en execució, en espera o realitzada. El seguiment de les OTs i les comunicacions es notificaran a les parts implicades. Una OT comptarà amb un apartat de comunicació privada, només visible per al personal intern, i un apartat de comunicació pública, visible per a usuaris interns i externs en cas de que n'hi hagin. Les parts intervinents podran incorporar documents en el procés de la OT (imatges, vídeos, pressupostos, factures, etc.).

Manteniment preventiu

- El sistema ha de permetre a les empreses contractistes, així com a personal intern en cas requerit, realitzar la gestió del manteniment preventiu amb els permisos corresponents. Cada contractista només tindrà accés als actius a mantenir.
- Per a cada contractista s'haurà de poder establir la data d'inici, fi del contracte i prorrogues. S'haurà de poder gestionar les certificacions que realitzin.
- El sistema haurà de permetre definir alarmes per avisar de la necessitat de realitzar determinades actuacions preventives si no s'han realitzar així com indicar aquelles a realitzar a futur, establint un calendari.
- Cada acció preventiva generarà una ordre de treball. Aquestes han de permetre introduir informació sobre l'estat en que es troba l'actiu.
- Control de manteniment normatiu, calendari amb les dates d'inspeccions i accés a la documentació corresponent.



4.9 SOL·LICITUDS. ESDEVENIMENTS

El GMAO permetrà la gestió de sol·licituds i esdeveniments:

- El sistema haurà de permetre realitzar sol·licituds, mitjançant OT, les quals es podran classificar en diferents tipus. Per exemple:
 - Atenció a tercers
 - Material de neteja
 - Préstec de material-esdeveniments
- Les sol·licituds s'assignaran a les persones o grup de persones corresponents i permetrà assignar material, o recursos, el qual tindrà com a base l'estoc i aquest s'actualitzarà en temps real. Al tancar la ordre de treball, l'estoc es restablirà de manera automàtica. Cada material o recurs tindrà associat un preu, que es podrà variar de forma fàcil pel personal usuari del software, i es calcularà l'import total de cada ordre de treball.
- Les ordres de treball de sol·licituds permetran assignar-se i integrar-se al gestor de calendari que l'Ajuntament estableixi al llarg de la durada del contracte i es generaran alarmes de recordatori.

4.10 GESTIÓ DE MAGATZEM

El programa haurà de ser capaç de poder gestionar el magatzem amb les següents característiques mínimes:

- A cada element de l'estoc es podrà indicar una descripció i /o fotografia.
- Cada element de l'estoc tindrà associat un preu.
- L'estoc es podrà actualitzar, creant, modificant o eliminant de manera fàcil.

4.11 INDICADORS DE CLAU DE RENDIMENT. KPI

El sistema permetrà definir uns indicadors claus de rendiment que permetin mesurar el resultat de diferents accions de manteniment tant correctiu com preventiu, tant per usuaris interns com per empreses contractistes.

Els KPI es podran definir per diferents paràmetres. Es podran definir uns indicadors preestablerts i el sistema haurà de generar altres indicadors en base a criteris definits per l'usuari.

4.12 ANÀLISIS I INFORMES

El programa haurà de guardar un històric de les dades del sistema durant tota la vigència del contracte (actius, OTs, execució, dades annexades, etc.).

El programa haurà de poder fer informes amb les dades emmagatzemades. Aquest es podran personalitzar i seran exportables, com a mínim, a Excel.

Serà objecte de valoració poder realitzar, com a mínim, els següents informes i els que s'adjunten als annexos:



- Informació d'inici per a ser analitzada abans de l'inici d'un contracte.
- Informació de seguiment per a controlar els treballs d'un contracte.
- Informe de compliment per a comparar les OT emeses, les executades, en espera, etc. Temps de resposta, intervenció i resolució
- Informe de correctius per centre de treballs, per família d'actius, etc.
- Creació d'informes dinàmics a partir de criteris de selecció.
- Compliment dels plans de manteniment
- Activitat dels diferents perfils
- Informe resum entre dades. Haurà de contemplar diferents dades segons el destinatari.
- Impressió directa o PDF de plantilla amb determinades dades de les ordres de treballs. Aquesta impressió s'haurà de fer directament des de l'ordre de treball.

4. TIPUS DE LICÈNCIA. CONDICIONS.

5.1 MULTITASCA I MULTIUSUARI

El programa haurà de permetre treballar en diferents àmbits alhora, de manera independent, i actualitzant-se en temps real. És a dir, es pot treballar en els actius, manteniment, estocs, ordres de treballs, etc. de manera simultània per diferents usuaris.

5.2 MODALITAT DE LICÈNCIA

L'adquisició del programari serà de tipus software com a servei, sent accessible per al tipus i nombre d'usuaris que detallen al punt 3 del present plec.

A més del dret a l'ús de la licència en les condicions definides al plec, el servei inclourà també el manteniment del programari fins i tot l'adopció de noves versions en cas d'estar disponibles, sense cost addicional.

També inclourà l'assistència tècnica remota il·limitada, tant des del punt de vista d'incidències tècniques com de consultes operatives funcionals.

A més, inclourà l'allotjament de la base de dades o hosting, amb tots els serveis que això duu implícit.

Tots els serveis associats a l'adquisició del programari es desenvoluparan al llarg de tot el contracte d'acord amb el present plec i els annexos que el componen.

5.3 APLICACIÓ

L'aplicació haurà de ser accessible en PC i APP sota sistema Android i IOS en dispositius mòbils i/o tablets. Més enllà de l'APP, l'aplicació haurà de ser accessible via internet per a tots els usuaris de manera que no tinguin necessitat d'instal·lar cap programari.



Tant la base de dades com l'aplicatiu web estaran allotjats al núvol, accedint-hi mitjançant navegador, haurà d'operar amb els principals navegadors (MS Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox) i s'haurà d'adaptar a la mida de la pantalla utilitzada.

El sistema ha de permetre treballar amb l'APP sense cobertura.

En el cap cas no serà necessària la instal·lació de dispositius físics d'autorització d'accés de tipus motxilla. Només la identificació mitjançant usuari i contrasenya.

5.4 MIGRACIÓ DE DADES

El sistema ha de permetre la importació massiva de dades inicials.

El sistema ha de permetre incorporar la base de dades de l'històric de la gestió del manteniment de l'Ajuntament de Castelldefels, qui treballa amb els programes "GLPI" i "Horizon".

Aquesta migració de dades i la seva posada en marxa anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, havent de realitzar totes aquelles accions per a la correcta migració, sense cap cost per l'Ajuntament.

5.5 PROPIETAT DE LA BASE DE DADES. EXPORTABILITAT

El contingut íntegre de la base de dades serà propietat de l'Ajuntament de Castelldefels i serà en tot moment al llarg del contracte accessible i exportable en formats estàndard de base de dades; d'aquesta manera, serà possible disposar per part de l'ens municipal de tota la informació i la documentació emmagatzemada, sota qualsevol circumstància i en qualsevol moment del contracte. En cap cas, l'adjudicatari no podrà retenir aquesta informació.

A la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de fer entrega de la base de dades a l'Ajuntament per a la seva integració a un altre sistema si s'esdevé.

5.6 SEGURETAT, PRIVACITAT I DISPONIBILITAT

L'adjudicatari garantirà la seguretat, la privadesa i la disponibilitat de la informació de la base de dades. Per això, oferirà un servei de hosting de màximes garanties amb polítiques adequades de protecció de la informació, de redundància de dades, i de còpies de seguretat tant diferencials com completes.

El sistema no eliminarà físicament les dades del sistema. L'administrador del sistema podrà recuperar les dades que s'hagin esborrat per error.

El sistema haurà de guardar totes les accions realitzades pels distint usuaris.



5. TERMINI D'IMPLANTACIÓ

L'empresa adjudicatària posarà a disposició tots els medis humans i materials per al desenvolupament i implantació del sistema amb èxit.

El termini màxim d'implantació serà d'un any a comptar des de la data de signatura del contracte. Aquesta implantació es dividirà de la següent manera:

	ANY 1											
	1r trimestre			2n trimestre			3r trimestre			4t trimestre		
Anàlisi de necessitats	■	■	■									
Adaptació i migració de dades				■	■	■	■	■	■			
Posada en marxa										■	■	■
Suport a l'inici										■	■	■

L'empresa adjudicatària informarà el Responsable del Contracte, amb una periodicitat mínima bisetmanal i en tot cas cada cop que li sigui sol·licitat, i en la forma que el responsable del contracte consideri oportuna a cada moment, sobre la marxa general dels treballs d'implantació encomanats.

Abans de la posada en marxa, de manera presencial a les oficines de l'Ajuntament de Castelldefels, l'adjudicatari haurà de fer les presentacions necessàries del sistema, amb les corresponents proves d'utilització, fins aconseguir el vist i plau del responsable del contracte.

6 FORMACIÓ

La implantació del sistema haurà d'anar acompanyat d'un pla formatiu dirigit a les persones usuàries, sense cap cost per l'Ajuntament.

Es realitzaran 6 jornades de formació al personal usuari que l'Ajuntament consideri. Un mínim de 4 seran presencials a les dependències de l'Ajuntament de Castelldefels. La resta on-line. Cada jornada serà de mínim 2 hores.

Després de la formació, el personal haurà de ser autònom en la utilització del sistema. En cas que no sigui així, s'haurà d'incrementar el nombre de jornades de formació, que podran ser on-line, sense cap cost per l'Ajuntament.

La formació s'haurà de consensuar amb el responsable del contracte per a determinar.

7 MANTENIMENT DEL PROGRAMARI I SUPORT TÈCNIC

Un cop signada l'acta de recepció, en acabar el procés d'implantació, l'adjudicatari prestarà els serveis de manteniment del programari, actualització de llicències i suport tècnic, tant a personal intern com extern, durant tota la durada del contracte.

Durant la vigència del contracte, i sense cap cost per l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar i implantar les actualitzacions necessàries (tant de la plataforma, incloent les integracions, com dels processos) i realitzar les adaptacions necessàries per optimitzar els



processos de manteniment, així com adaptar-los als canvis organitzatius, normatius i tècnics que puguin sorgir, i realitzar la gestió del canvi pertinent. Qualsevol actualització o canvi, comportarà la corresponent formació sense cap cost, fins assolir un nivell autònom del programari.

L'horari mínim de la prestació del servei serà de dilluns a divendres laborables de 8:00 hores a 15:00 hores. El suport es realitzarà telefònicament i correu electrònic.

Els temps de resposta i resolució haurà de ser:

	Temps de resposta	Penalització per incompliment resposta	Temps de resolució*	Penalització per incompliment resolució
Suport i acompanyament intern i extern	<30 minuts	40 € cada 5 minuts, i part proporcional superat aquests	Màxim 24 h	40 € cada hora, i part proporcional superat aquests
Incidència prioritat crítica. Aturada del servei	<60 min	40 € cada 10 minuts, i part proporcional superat aquests	<8 hores	40 € cada 20 minuts, i part proporcional superat aquests
Incidència prioritat mitja. Afecta a certs serveis per sense aturada del servei	<120 min	40 € cada 30 minuts, i part proporcional superat aquests	<24 hores	40 € cada hora, i part proporcional superat aquests
Incidència prioritat baixa. Afectació petita que permet mantenir el servei	<180 min	50 € cada hora, i part proporcional superat aquests	<48 hores	40 € cada hora, i part proporcional superat aquests

8 PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

L'adjudicatari haurà d'adscriure al contracte un mínim de perfils professionals per a la bona execució del projecte. Es descriuen a continuació:

Cap de contracte:

- Responsable de la planificació, execució i control del contracte amb el proveïdor del software GMAO.
- Gestiona l'equip de treball assignat al projecte GMAO.
- Assegura el compliment dels terminis, pressupost i objectius del projecte.
- Comunica i coordina amb totes les parts interessades, incloent el proveïdor, els usuaris finals i la direcció.
- Resol problemes i incidents relacionats amb el projecte GMAO.
- Té una experiència mínima de 5 anys en gestió de contractes d'implantació o suport de sistemes d'informació.

Analista funcional/consultor especialista:



- Analitza les necessitats dels usuaris finals i les tradueix en requisits funcionals per al software GMAO.
- Treballa amb el proveïdor per dissenyar i implementar la solució GMAO.
- Proporciona formació i suport als usuaris finals en l'ús del software GMAO.
- Té una experiència mínima de 3 anys fent tasques d'analista funcional i/o consultoria en solucions de gestió de manteniment d'actius.

Tècnic desenvolupador/ tècnic Integrador:

- Desenvolupa, parametritza i personalitza el software GMAO segons les necessitats dels usuaris finals.
- Integra el software GMAO amb altres sistemes d'informació existents.
- Realitza proves per assegurar que el software GMAO funciona correctament.
- Proporciona suport tècnic als usuaris finals.
- Té una experiència mínima de 3 anys fent tasques de desenvolupament, parametrització, personalització i proves en solucions de gestió de manteniment d'actius.

9 DOCUMENTACIÓ A ENTREGAR PER PART DE L'ADJUDICATARI

A la licitació, les empreses hauran de presentar una memòria, que serà objecte de valoració i la no presentació implicarà l'exclusió del procediment de contractació, on es desenvolupin els següents aspectes:

Funcionalitats de l'aplicació
Programació detallada de les fases d'implantació. Personal intervinent.
Pla formatiu
Manteniment i Servei postvenda

Aquesta memòria tindrà un màxim de 30 pàgines, inclosa portada, amb tipografia Arial 12 i interlineat 1,5. En cas de sobrepassar-me del límit establert, només s'avaluaran les 30 primeres pàgines.

L'adjudicatari, abans de la posada en marxa, haurà de fer entrega, en suport digital de:

- manual d'usuari
- manual d'implantació per a la gestió del manteniment

Els documents hauran de ser en català o castellà, adaptat al sistema implantat. Aquests manuals s'actualitzarà al llarg del contracte amb els possibles canvis que es puguin introduir.

10 DURADA DEL CONTRACTE I TERMINI D'EXECUCIÓ

El contracte tindrà d'una durada de dos anys prorrogable anualment fins a un total de 10 anys.

El període màxim d'implantació del sistema, amb una funcionalitat del 100 %, serà d'un any.



11 CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment aquelles de caràcter personal, les quals no podrà copiar ni utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni cedir-les a altres.

El Cap de Secció d'Edificis Municipals