

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025001775
Codi Segur de Verificació: dc215d6c-ff2b-44b4-9cb3-c7282cce550d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1481581 Data d'impressió: 06/02/2025 13:55:27 Pàgina 1 de 6		
SIGNATURES 1.- CARLOS RABANO LOPEZ - 06/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat
Web: www.bdv.cat

ANNEX 2. Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació del servei de manteniment i suport del programari del sistema de gestió de tasques de la Brigada Municipal "ROSMIMAN".

1. Objecte.

El present contracte té com a objecte la prestació del servei de manteniment i suport del sistema de gestió de tasques de la Brigada Municipal "ROSMIMAN" que disposa l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

El programari "ROSMIMAN" es troba en funcionament i realitzant les tasques per a les què està dissenyat. El servei de manteniment i suport és necessari per garantir les possibles actualitzacions, correccions del programari i respostes a incidències i consultes que puguin sorgir, mentre l'Ajuntament en disposi.

Es tracta d'un contracte de serveis.

2. Antecedents.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès disposa d'un programari per a la gestió de tasques de la Brigada Municipal anomenat "ROSMIMAN", segons decret d'adjudicació 2020LLDC002635, que li permet realitzar la planificació, atenció i seguiment de les tasques que es realitzant habitualment, i està preparat per contribuir a la gestió d'estocs del magatzem i el bolcat de dades estadístiques, permetent identificar les incidències mes freqüents, amb la finalitat de millorar l'efectivitat del servei, anticipar possibles problemes i gestionar de la manera més eficient els recursos humans i materials.

El programari "ROSMIMAN" es troba actualment en funcionament i realitzant les tasques per a les què està dissenyat. Mentre l'Ajuntament disposi d'aquest programari, el servei de manteniment i suport és necessari per garantir les possibles actualitzacions, correccions del programari i respostes a incidències i consultes que puguin sorgir, i per tant, per mantenir-lo operatiu.

L'empresa "IDASA SISTEMAS, S.L." amb CIF "B53445144" és la desenvolupadora i propietària en exclusiva de la solució software "ROSMIMAN".

Degut a millores tecnològiques, aquest programari requereix d'un servei de manteniment i suport i unes actualitzacions. Aquest servei només pots ser realitzat en exclusiva per tècnics qualificats propis de l'empresa, degut a l'existència de propietat intel·lectual sobre el mateix (Número d'assentament registral 02/2003/7586). L'empresa aporta un certificat d'exclusivitat.

El servei de manteniment inclou també la correcció de possibles errors que es posin de manifest en l'explotació del programari.

3. Requeriments.

La finalitat del servei és el manteniment de les aplicacions que formen part del programari "ROSMIMAN" i el suport per donar respostes a incidències i consultes que puguin sorgir. Aconseguir aquest objectiu suposa l'execució de diferents tasques i per tant, les què s'exposen en aquest plec de prescripcions tècniques són enunciatives i no limitatives:

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025001775
Codi Segur de Verificació: dc215d6c-ff2b-44b4-9cb3-c7282cce550d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1481581 Data d'impressió: 06/02/2025 13:55:27 Pàgina 2 de 6		
SIGNATURES 1.- CARLOS RABANO LOPEZ - 06/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat
Web: www.bdv.cat

- Disposar de mecanismes per poder utilitzar el programari
- Adaptar les aplicacions a les modificacions legals que es produeixin
- Subministrar e instal·lar les noves versions que millorin el funcionament
- Serveis d'allotjament web "hosting" i pagament de llicències
- Proporcionar servei d'assistència (presencial o remot, segons necessitats) per esmenar les incidències i errors detectades en les aplicacions.

Manteniment correctiu

El manteniment correctiu consistirà en la resolució d'incidències que l'Ajuntament detecti en l'ús del programari "ROSMIMAN" en qualsevol del seus mòduls o consultes sobre el funcionament del mateix.

En aquest respecte, l'adjudicatari ha de disposar d'un centre de suport i ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació amb aquest, correu electrònic per incidències greus i molt greus, i una web de suport a aquests serveis, en la que es puguin registrar i fer un seguiment de les incidències.

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable al mateix. Es classificaran segons les següents consideracions:

- **Incidència molt greu:** el sistema no funciona o tot i funcionar, té una anomalia important que impedeix la seva operativa.
- **Incidència greu:** presenta anomalia que no impedeix l'operativa.
- **Incidència lleu:** es fa una consulta sobre la funcionalitat del sistema.

Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari es compromet durant el període de vigència del contracte i possibles pròrrogues a solucionar els defectes i errors que es descobreixin en l'explotació del programari, sense cap tipus de costos associats i sense consum d'hores de dedicació establertes.

Actualitzacions

Serán incloses totes les actualitzacions de sistema disponibles a banda d'aquells desenvolupaments a mida de funcions específiques demanades per l'Ajuntament.

Les actualitzacions es comunicaran a l'Ajuntament amb una antelació mínima d'una setmana, i el procés no podrà interrompre el servei en més d'un dia.

Aquest procés no eliminarà les configuracions de funcionament prèvies establertes per l'Ajuntament durant el seu ús. En cas que per necessitats per part de "ROSMIMAN" hagi de ser així, es comunicarà prèviament a l'Ajuntament i serà l'adjudicatari l'encarregat d'assumir les feines derivades de la definició de les configuracions segons les establertes prèviament.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat
Web: www.bdv.cat

Desenvolupament de funcions específiques

En cas que fos necessari, a petició de l'Ajuntament, d'un **desenvolupament a mida** de funcions específiques d'anàlisi, personalització o formació que comportin la intervenció de programadors de suport per part de l'adjudicatari, aquestes es facturaran en base a una tarifa/hora establerta a les condicions del contracte, o en el seu defecte, a l'establert a l'oferta de l'adjudicatari.

3.1 Descripció del programari.

El programari objecte de manteniment està format per les següents aplicacions, sistemes o mòduls:

ROSMIMAN: Gestió de tasques per a la Brigada Municipal

- Accés a aplicació Web Backoffice per Navegador:
 - **Base de dades documental:** incorpora un gestor documental integrat com a servei transversal, suporta qualsevol tipus de fitxer i permet realitzar la classificació dels documents per categoria, subcategoria, àrea, projecte, client, etc..., vinculant els documents a les fitxes dels actius per a la posterior consulta de manera estructurada.
 - **Geoposicionament d'actius:** incorpora un mòdul de GIS, per representar actius, actuacions de manteniment, incidències o localització de personal i actuacions amb la seva geoposició sobre un mapa.
 - **Aplicació APP per a dispositius mòbils SmartPhone:** disposa d'APP per a ús en dispositius mòbils tipus Smartphone o tabletPC, sobre sistemes operatius iOS, Android i Windows Mobile, a través d'Apps específiques i de navegador web estàndard.
- Característiques funcionals i Operatives del Sistema de Gestió de Brigada:
 - **Planificació i gestió personal de Brigada:** Mòdul de Gestió de Personal que permet disposar i organitzar la informació, així com les acreditacions necessàries per realitzar el tipus de treball que es requereix dins del portfoli de treballs que es realitzen a la Brigada.
 - **Gestió d'ubicacions personal de Brigada:** Permet geolocalitzar la ubicació de les tasques a realitzar així com la localització del personal assignades a aquestes. Aquestes actuacions es poden reflectir sobre mapa.
 - **Gestió de les accions:** Pot definir de forma il·limitada tasques preestablertes en funció de l'actuació o Actiu a actuar segons tipologies.
 - **Gestió d'accions amb l'APP de gestió d'actuacions de la Brigada:** Gestió completa d'Ordres de Treball
 - **Gestió d'incidències:** suporta la gestió completa d'incidències que es generin a la Brigada, tant d'incidències, com de peticions o consultes, incloent-hi usuaris interns de l'Ajuntament i usuaris externs, empreses col·laboradores o proveïdors i ciutadans.
 - **Gestió de magatzem, material i estocs:** El sistema de gestió del Magatzem és Multi-Magatzem, Multi-Proveïdor, i registra tota la informació dels moviments que

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025001775
Codi Segur de Verificació: dc215d6c-ff2b-44b4-9cb3-c7282cce550d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1481581 Data d'impressió: 06/02/2025 13:55:27 Pàgina 4 de 6		
SIGNATURES 1.- CARLOS RABANO LOPEZ - 06/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
 Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
 08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
 E-mail: barbera@bdv.cat
 Web: www.bdv.cat

- han tingut els recanvis, és a dir, comandes, recepcions, albarans entrada/sortida i el seu històric de preus.*
- **Gestió de Fitxatges:** *Disposa d'un sistema de fitxatges mitjançant una aplicació especialitzada a gestionar fitxatges de control de presència de personal i control horari d'activitats.*
 - **Gestió d'accessos:** *Disposa d'una API de connexió amb sistemes externs per fer interfícies via WebServices amb diferents sistemes de control d'accessos i identificar l'usuari.*
 - **Perfil dels treballadors:** *Els treballadors utilitzaran el sistema per realitzar les feines i tasques assignades, en funció del perfil i especialitat. Si es fa una pausa, s'indicarà manualment o seleccionant una causa prèviament predefinida.*
 - **Gestió de dades per emetre informes:**
 - *Incorpora una eina de generació d'informes dinàmics i personalitzats pel mateix usuari.*
 - *Incorpora el Generador d'informes específica per a la composició d'informes més elaborats o complexos.*
 - **Sistemes de treball:** *suporta la generació de les OT preventives, conductives i correctives de forma manual i automàtica, sobre qualsevol actiu o agrupació d'actius.*
- **Hosting i gestió de dades:**
 - *Durant el cicle de vida del projecte, presta els Serveis d'allotjament web "hosting" i pagament de llicències.*
 - **Implantació, seguiment i manteniment del sistema:**
 - **Prestació de Serveis de Suport i Manteniment:**
 - *Serveis de suport informàtic, manteniment i operació d'aplicacions i infraestructures TIC, relacionats amb el sistema.*
 - *Serveis de Suport Tècnic per a consultes i avisos.*
 - *Serveis de Suport i Assistència Tècnica davant de Bugs.*
 - *Serveis d'actualització de versions, on caldrà mantenir totes les actualitzacions, personalitzacions i parametritzacions realitzades prèvies al canvi de versió.*
 - **Comunicacions amb el Servei de Suport i Assistència Tècnica.**
 - *Les comunicacions del personal de l'Ajuntament amb el servei de suport podran fer-se a través de: suport web, correu electrònic i servei de suport telefònic.*
 - **Tramitació de #Tickets de Suport.**
 - *Totes les comunicacions dels clients amb relació a una incidència es registraran en un #Ticket independentment de la via de comunicació utilitzada: email, telèfon o web de suport.*



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat
Web: www.bdv.cat

○ **Seguiment del servei.**

- *Lliurament mensualment d'un informe amb la informació per al seguiment del contracte.*
- *Informe anual per presentar l'evolució de les dades d'evolució anual del servei.*

Les llicències actuals d'ús fins a:

- 3 encarregats (Perfil de gestió completa)
- 32 treballadors de la brigada (Perfil: Personal operatiu de la brigada)

3.2 Horari de cobertura i temps de resposta.

Serveis de Suport i Assistència Tècnica per a consultes i avisos:

- L'horari d'atenció per a consultes i avisos de 9 a 18 hores
- Servei de suport telefònic 12h de dilluns a divendres.
- Servei de suport per web a qualsevol hora del dia (24h), 7 dies a la setmana, qualsevol dia de l'any.
- La Resolució d'incidències o errors de l'aplicació en un màxim de 24 hores des de la notificació de la incidència.
- Serveis de Suport i Assistència Tècnica davant de Bugs. La missió d'aquest departament és donar suport al projecte 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, prestant els serveis de manteniment de l'aplicació de gestió d'Actius i manteniment del programari i els seus mòduls.

Nivell de servei, temps de resposta i resolució d'incidències:

- **Nivell Crític:** Incidències que suposin indisponibilitat d'algun dels serveis de la plataforma.
- **Nivell Mitjà:** Incidències que suposin una minva de rendiment del Servei.
- **Nivell Baix:** Incidències que afecten el rendiment de la plataforma.

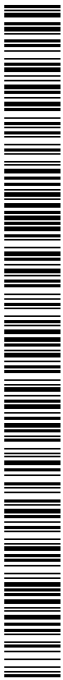
Nivell d'incidència	Disponibilitat	Temps de resposta	Temps de resolució
CRÍTICA	7 dies x 24h	1 hora	Abans de 8 hores
MITJÀ	5 dies x 8h	8 hores	Abans de 24 hores
BAIXA	5 dies x 8h	16 hores	Abans de 48 hores

3.3 Condicions especials d'execució.

S'estableix com a condició especial d'execució de consideració social, referida al compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables la següent: l'empresa adjudicatària haurà de garantir a les persones treballadores adscrites al contracte i durant tota la vigència, la aplicació i manteniment estricte de les condicions laborals que estableix el conveni col·lectiu d'aplicació i ha de pagar als seus treballadors el salari corresponent, quin import i modalitats s'estableixen en el conveni col·lectiu d'aplicació, així com mantenir aquelles condicions durant tot el termini d'execució del contracte.

Barberà del Vallès, a la data de la signatura

DOCUMENT PLEC_CLAUS - Plec de clàusules	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2025001775
Codi Segur de Verificació: dc215d6c-ff2b-44b4-9cb3-c7282cce550d Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2025_1481581 Data d'impressió: 06/02/2025 13:55:27 Pàgina 6 de 6		
SIGNATURES 1.- CARLOS RABANO LOPEZ - 06/02/2025		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 937 297 171 – Fax 937 191 815
08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
E-mail: barbera@bdv.cat
Web: www.bdv.cat

El tècnic de la Secció d'Espai Públic i Sostenibilitat