

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SERVEIS I SUBMINISTRAMENTS ANOMENAT “ACTUALITZACIÓ, AMPLIACIÓ I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I INFRAESTRUCTURES ROSMIMAN”.**

### **1. ANTECEDENTS**

Els serveis tècnics d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació tenen una gran càrrega de treball i de gestió per atendre totes les comunicacions i peticions, i de les feines que se'n deriven, que arriben tant de la ciutadania de Sabadell, relacionades amb l'estat de conservació de les places i carrers, com de la pròpia gestió d'equips i equipaments provinents dels departaments i serveis de la Corporació.

Per treballar de manera global es necessita millorar les eines de gestió interna que aglutinen a tots aquests serveis tècnics i que permeten una comunicació directa amb la ciutadania.

Arrel d'aquestes necessitats, el Servei d'Acció Territorial de l'Ajuntament de Sabadell va adquirir al 2001 el programa Rosmiman com a eina de gestió d'incidències.

Per les capacitats del programa, es va adaptar al Servei de Compres i a la gestió d'equips i equipaments de Promoció econòmica de Sabadell.

Rosmiman ha permès fer la gestió en aquests tres departaments que, malgrat la seves característiques pròpies, comparteixen aspectes que l'aplicació cobreix i en facilita la gestió.

En paral·lel, el servei de neteja de l'Ajuntament de Sabadell necessita disposar d'un programari de gestió de peticions, a partir dels requeriments fruit de la pandèmia, i s'ha valorat positivament la possibilitat d'ajustar Rosmiman a les necessitats d'aquest servei.

Rosmiman no té contracte de manteniment des del 2011. Així doncs, no s'han fet actualitzacions durant els darrers anys i el programari, malgrat que és funcional, ha esdevingut tecnològicament obsolet.

Per tal de mantenir el servei durant els pròxims anys és necessari actualitzar el programari a les darreres versions existents i mantenir-lo actualitzat per tal que no dificulti l'evolució del sistema informàtic de l'Ajuntament de Sabadell.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte consisteix en:

- a) Actualització del programari i de les llicències actuals de Rosmiman.

Concretament es consideren els següents processos de negoci operatius en aquests moments:

- Gestió de Peticions.
  - Gestió de Tràmits.
  - Gestió d'Ordres de treball.
  - Gestió de Contractistes.
  - Prevenció de riscos.
  - Inspeccions.
  - Cartes.
  - Indicadors de Gestió.
  - Gestió de Compres i Magatzems.
- b) Suport als usuaris i manteniment de les noves llicències durant 3 anys a partir de la implantació.
- c) Suport disponible pels contractistes que hagin de fer servir el sistema.
- d) Migració de totes les dades i funcionalitats específiques de l'Ajuntament de Sabadell a la nova versió de Rosmiman.
- e) Integracions amb aplicacions corporatives.
- f) Formació específica per als usuaris de Rosmiman.
- g) Formació als tècnics d'IT de la Corporació sobre la instal·lació de l'aplicació.
- h) Formació específica per al desplegament de l'aplicació a nous departaments o serveis tenint en compte les particularitats dels seus àmbits de treball.

Es tracta per tant d'un contracte mixt, de serveis i subministraments, on les prestacions principals, per raó de l'import de les mateixes, són els serveis.

### **3. DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN**

#### **Perspectiva per l'Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació.**

El programa Rosmiman és l'eina de treball dels serveis tècnics d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació a l'Ajuntament de Sabadell que cal renovar-lo. Des de la seva implantació, el programa ha permès millorar tot el sistema de comunicació interna entre els serveis de l'àrea i d'altres departaments municipals i gestionar, també, totes les peticions externes que fa la ciutadania, derivar-les entre serveis i les seves empreses concessionàries i donar resposta de forma ràpida i eficaç.

L'eina permet portar un control de l'entrada de peticions que es deriven a Espai Urbà, Acció Territorial i Participació i la seva gestió, així com altres tasques que faciliten el dia a dia dels serveis: creació d'ordres de treball i derivacions, control de tràmits, control d'inspeccions, gestió d'indicadors, un perfil de contractants i comunicació directa amb les empreses concessionàries de l'Ajuntament de Sabadell, entre d'altres funcions.

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPT             | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

El Rosmiman estructura tot aquest treball intern. A través d'un sistema de jerarquització del tipus de treball i les actuacions que cal realitzar, els serveis tenen una eina per controlar les incidències i la seva gestió.

El mateix succeeix amb les peticions ciutadanes, ja que entren al mateix sistema i poden ser vehiculades pels serveis a través del programa.

El sistema d'entrada de peticions ha anat canviant en el decurs del temps i s'ha modernitzat. Inicialment, les peticions entraven per sol·licituds internes dels propis serveis i per tràmits del SAC i instàncies dels ciutadans. Més tard es va afegir un enllaç de Comunicació del ciutadà a la Seu Electrònica per què es pogués comunicar qualsevol incidència de la via pública a través d'aquest canal. En la darrera etapa, i amb la implantació de l'aplicació d'Administració electrònica, es realitza un traspàs manual cap al Rosmiman de les peticions rebudes a través de la seu electrònica (instàncies i comunicacions), procés que cal mecanitzar.

En paral·lel a l'aplicació Rosmiman en versió C/S, es disposa del Portal de Gestió de l'Espai Públic, una aplicació web que està orientada a la gestió més bàsica i estesa en nombre d'usuaris. El seu abast és la Intranet de l'Ajuntament de Sabadell.

Finalment, una part d'aquesta aplicació web es destina als usuaris proveïdors i contractistes que reben i gestionen les ordres de treball que s'han generat a través de Rosmiman. El seu abast és Internet.

En resum, aquestes dues extensions del programa estan segregades, segons el tipus de xarxa a la qual es destinen, per raons de seguretat.

### Perspectiva del Servei de Compres.

El Servei de Compres té la funció d'adquirir i distribuir el material que el personal de la Corporació necessita per fer la seva feina administrativa. Podem catalogar aquest material en tres grans grups: els articles d'oficina, els consumibles i els articles d'impressió. Cada un dels grups està classificat en una sèrie de famílies, subfamílies i tipus de materials, de manera que es poden fer càlculs de costos atenent a diferents nivells de catalogació.

Per a la gestió completa de les compres, Rosmiman inclou dos funcions diferenciades:

- Els departaments realitzen les seves peticions al Servei de Compres, indicant en cada una d'elles els articles i quantitats que necessita.
- El servei de Compres rep aquestes peticions i les tramita partint d'un magatzem d'articles que porta al darrera una gestió completa de les compres. Per gestionar les compres comptem amb el mòdul de comandes i recepcions, l'inventari de

proveïdors, les peticions i recepció de pressupostos, la gestió d'albarans i la facturació.

### **Perspectiva de Promoció econòmica de Sabadell (PESMAN).**

En la mateixa línia que els casos anteriors, les propietats de Rosmiman permeten fer la gestió integral tant dels equipaments que són responsabilitat de l'empresa, així com de tots els equips que pertanyen a aquests equipaments, tant en funcions de condicionament del propi equipament (climatització, enllumenat, etc.) com els equips que s'usen en els aspectes formatius que cobreix el servei.

De la mateixa manera, el programa permet la relació integral amb els proveïdors que realitzen les tasques de manteniment sobre els equips i equipaments propis del servei. En paral·lel a l'aplicació Rosmiman en versió C/S, es disposa del portal "*Promoció Econòmica - Gestió d'Equipaments*", una aplicació web que està orientada a la gestió més bàsica i estesa en nombre d'usuaris. El seu abast és la Intranet de l'Ajuntament de Sabadell.

Finalment, una part d'aquesta aplicació web es destina als usuaris contractistes que reben i gestionen les ordres de treball que s'han generat a través de Rosmiman. El seu abast és Internet.

En resum, aquestes dues extensions del programa estan segregades, segons el tipus de xarxa a la qual es destinen, per raons de seguretat.

### **Perspectiva de Neteja d'equipaments**

Les propietats de Rosmiman haurien de permetre gestionar el Servei de Neteja d'equipaments, que rep peticions de neteja dels diferents departaments de l'Ajuntament.

Actualment, no tenim cap instància de l'aplicació destinada a aquest Servei.

## **4. REQUERIMENTS GENERALS**

### **Aplicació multi propòsit. Aplicació escalable.**

Per les característiques funcionals del ROSMIMAN, s'han fet adaptacions de l'aplicació per a la gestió de diferents departaments de la Corporació, especificats en el punt anterior com a "perspectives" diferenciades.

La nova versió ha de donar resposta a les particularitat de tots els àmbits implicats i ha de servir a cada un d'ells de forma independent, sense que es produeixin interaccions ni creuaments de les dades particulars de cada un d'ells ni de les característiques de configuració pròpies.

Així mateix, caldria conèixer i disposar dels mecanismes de configuració per poder crear nous entorns de treball per a nous Serveis, la gestió dels quals es podria adaptar a l'aplicació. Aquestes "ampliacions", complint les condicions de llicència que siguin vigents, han de poder-se realitzar de forma autònoma o a través del suport que comportarà la present contractació.

Els equips i equipaments que es gestionin des de cada àmbit han d'estar diferenciats.

Les codificacions hauran de ser particulars en cada cas ja que poden respondre a criteris funcionals i organitzatius diferents.

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

Els usuaris, malgrat que siguin la majoria d'ells de la mateixa Corporació, han d'estar associats a cada àmbit funcional. Per tant, un mateix usuari pot estar assignat a un o més àmbits, quant a relació amb el Rosmiman, i tindrà les propietats i funcions específiques diferenciades per a cada un d'ells.

### Mòduls a adquirir.

Atenent a les funcions i necessitats que s'esperen satisfer amb l'actualització del programari, s'ha considerat adquirir llicències sobre els següents mòduls oferts en la documentació comercial, pública, de l'empresa IDASA Sistemas, SL.

- "Terminal de movilidad"
- "Gestión documental Técnico Legal ITEC BEDEC"
- "Gestión patrimonial"

S'han definit les necessitats i funcions que requereix cada àrea.

Quant a la capacitat d'emmagatzematge de dades de l'aplicació, s'espera un volum que faci viable mantenir tota la documentació actual (arrel de la integració i les tasques de migració) així com el normal funcionament del programari, i proporcionat a la corporació municipal i el volum d'informació que es genera.

Aquesta capacitat d'emmagatzematge haurà de ser ampliable en cas que la corporació ho consideri necessari en un futur.

### Perfils i entorns de treball diferenciats

Tenint en compte les diferents tipologies d'usuari que tindran relació amb l'aplicació, caldrà disposar el Rosmiman en entorns diferenciats en funció de la ubicació d'aquest usuaris.

Des de la Intranet hi accediran els usuaris administradors i gestors de l'aplicació, i els usuaris que demanen serveis a través del programa. Depenent de l'àmbit al qual es connecten en cada cas, aquests usuaris hauran de tenir perfils diferenciats.

S'hi podran definir usuaris externs a la Corporació, que es connectaran a través d'Internet, corresponents als proveïdors o contractistes, que atenen i gestionen les peticions o ordres de treball que es generin al Rosmiman. Aquests usuaris també estaran associats de forma diferenciada a cada àmbit que usará l'aplicació.

Finalment, els ciutadans disposaran d'una APP a través de la qual podran contactar amb la Corporació per informar de les incidències que detectin a la via pública. La

infraestructura que suporti aquesta APP haurà d'estar ubicada en servidors específics de l'Ajuntament.

La informació que s'incorpori en aquesta APP (fotos i informació del tràmit) s'hauran de transmetre directament a l'entorn adequat de Rosmiman.

Rosmiman, segons els tipus d'usuaris que hi intervinguin, és a dir interns o externs, ha d'estar instal·lat en entorns totalment separats per motius de seguretat.

Malgrat aquesta diferenciació d'entorns, les dades han de ser compartides.

### **Integracions**

L'aplicació ha de disposar d'un conjunt de serveis web que permetin la integració amb aplicacions desenvolupades per l'Ajuntament de Sabadell o per tercers. Els mitjans d'integració seran SOAP, REST, COM o Active X.

En qualsevol cas, Rosmiman s'haurà d'integrar amb la informació **GIS de l'Ajuntament** i, al mateix temps, amb la informació del **NUCLI (Base de dades de referència única)** referent a tercers, a les adreces dels equipaments o les ubicacions a la via pública.

També serà necessària la integració amb la Seu electrònica, que és un dels mecanismes de comunicació dels ciutadans amb l'Ajuntament, per informar de les incidències que aquests detecten a la Via pública o les peticions que requereixin. El mecanisme de comunicació és a partir de la creació de tràmits que Rosmiman gestionarà. El sentit de la comunicació haurà de ser doble per què les comunicacions hauran de ser respostes a través del mateix sistema.

L'**APP** de què parlàvem en el punt anterior també ha de disposar d'un mecanisme de resposta que gestionarà la pròpia aplicació. L'accés a les dades des de l'aplicació ubicada a Internet, com des de la pròpia APP, haurà d'estar validat pels tècnics del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa de l'Ajuntament de Sabadell per garantir la seguretat del sistema.

Rosmiman ha de permetre la integració amb el registre general d'entrades i sortides (OpenCertiac) de manera que es pugui traslladar de forma automàtica un assentament d'entrada generat per una instància general o comunicat, a una petició de Rosmiman, tot incloent les dades, arxius, fotografies i notes inserides en els tràmits d'Opencertiac.

Part rellevant del servei a contractar consisteix en **adaptar l'actual sistema de l'Ajuntament de Sabadell**, que es va desenvolupar personalitzant el programari base ofert per IDASA Sistemas, SL, a l'actual programari "estàndard" de IDASA Sistemas, SL, per tal de poder actualitzar aquest programari en un futur amb allò que l'empresa vagi desenvolupant. **Aquesta adaptació** inclou la transferència de les dades completes que s'han generat en l'actual sistema de la corporació municipal a la nova versió del programari.

### **Explotació de dades**

Es proporcionarà un conjunt de vistes sobre la base de dades o un conjunt de serveis web, que permeti l'extracció i explotació de les dades amb eines d'anàlisi de dades o business intelligence.

### **Formació**

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

La formació dels usuaris que treballaran en l'aplicació s'ha de focalitzar en tres àmbits:

- Formació per als usuaris de Rosmiman.  
Ha de centrar-se en les funcions bàsiques de l'aplicació per als usuaris de departament i contractistes que han d'usar Rosmiman en la seva relació amb el Servei on s'implantarà l'aplicació.
- Formació per als Gestors de l'aplicació.  
Adreçada als tècnics dels Serveis on s'implementarà Rosmiman per a poder organitzar i gestionar la informació que es generarà a l'aplicació, i poder-ne obtenir resultats.
- Formació per a usuaris d'IT  
Ha de ser la formació per al personal Administrador de l'aplicació a nivell de Sistemes de la Informació.

**La durada de cada una de les formacions, i la quantitat de formacions a impartir, estarà definida per l'adjudicatari i serà objecte de negociació,** però com a mínim es garantiran els coneixements suficients per poder desenvolupar les tasques de cada tipologia d'usuari amb prou solvència, i la durada total mínima serà equivalent a 20 jornades (essent cada jornada equivalent a 8 hores).

Aquestes formacions també s'entregaran en arxius .pdf o similars, de manera prou clara per a que un nou usuari, llegint aquestes instruccions, sigui capaç d'aprendre a utilitzar-ho.

## 5. REQUERIMENTS ESPECÍFICS

### Perspectiva per l'Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació

Amb els ulls posats en la implantació de l'Administració electrònica, la seva integració amb Rosmiman es considera imprescindible. Bàsicament, s'ha de considerar aquesta integració en dos sentits: les peticions que provenen de la ciutadania i que es vehiculen a través de l'aplicació d'Administració electrònica i la resposta que l'Ajuntament ha de tornar al ciutadà concret sobre la petició que ha realitzat.

En un altre ordre i centrant-nos més específicament en Rosmiman, la nova aplicació ha de donar resposta a les noves necessitats de l'Àrea. Concretament s'especifiquen els següents punts:

- La gestió global de l'àrea. En la línia del treball que s'ha fet fins ara, s'ha de poder gestionar de forma ràpida i eficient tots els serveis que s'engloben a l'Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació i a la resta de l'Ajuntament. Entenent que aquests pateixen canvis de cartipàs, d'usuaris i de maneres de treballar i han d'estar sempre actualitzats i a punt per la feina del dia a dia.

- La unificació de gestió i de les comunicacions entre els diferents departaments, optimitzant recursos i temps. El programa ha de servir per estalviar temps de gestió als serveis municipals. Ha de continuar facilitant la gestió i la comunicació interna, adaptant-la a les novetats que ofereixen les millors tecnològiques.
- Millorar la gestió documental conjunta de tota l'àrea i dels diferents serveis. Així com la millora, el seguiment i la gestió continuada de peticions entre més d'un usuari i departament per ajudar els serveis en la coordinació de les respostes i comunicacions del ciutadà.
- La transversalitat de la informació per a tothom i per a tots els serveis i departaments de l'Ajuntament. Hem de disposar de les eines necessàries perquè tots els serveis tinguin la mateixa informació a l'abast de manera ràpida, senzilla i homogènia.
- Millorar el control, la comunicació i la coordinació entre els diferents contractes i empreses concessionàries de l'Ajuntament i els seus serveis de referència per garantir un bon temps d'execució, derivació i resposta tant interna com externa.
- Millora del sistema d'inspeccions i facilitar la tasca als inspectors i tècnics municipals, podent identificar millor la petició, localitzar-la ràpidament i situar-la en el GIS i poder-la derivar i gestionar àgilment, millorant l'eficiència i l'eficàcia dels serveis.
- Millorar l'inventariat d'actius públics per poder millorar-ne la qualitat i la prestació de serveis així com la millora del control de tots els espais, equipaments públics, instal·lacions i vies públiques.
- Consolidar la utilització de dispositius mòbils. Amb el perfeccionament de les noves tecnologies, ha quedat palès que aquestes són un sistema de control de l'espai públic molt important, tant pels serveis interns com pels ciutadans, a través d'una APP disponible tant en entorn Android com en IOS. Cal disposar d'eines de qualitat que estiguin a l'abast dels serveis i de la ciutadania.
  - Implementació d'un **aplicatiu mòbil "App" ,user's interface per a la gestió dels encàrrecs al diferents contractistes** realitzats a través d'una ordre de treball de manteniment preventiu o correctiu generades pel servei; aquesta aplicació tindrà la capacitat de generació en temps real de "tickets" de manteniment on s'especificarà ubicació del contractista, feina encomanada, inici tasca, fi de tasca, sortida imprevista, entrada de sortida imprevista i capacitat d'incorporar fotografies i/o informació rellevant per al control de manteniment. Aquests "tiquets" hauran de poder ser validats per al personal autoritzat de la via pública, les instal·lacions i els equipament municipals, o dels tècnics responsables del contracte i tindran la possibilitat d'emetre missatges i/o mails als tècnics responsables dels diferents estats en que està l'ordre de treball encomanada.
- La millora de la gestió pressupostària i el control dels projectes. Les eines informàtiques han de permetre perfeccionar el control i fiscalització dels projectes que es desenvolupen a l'Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació.
  - Tenir un mòdul d'anàlisi per al manteniment predictiu o per **plans d'inversió associats a instal·lacions o equips amb capacitat de**



|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

**generar avisos** a fi de poder implementar un calendari d'actuacions i/o inversions abans de finalitzar la vida d'útil de les instal·lacions, equips o via pública.

- La millora en l'atenció al ciutadà. La modernització del programa, juntament amb el desplegament de l'Administració electrònica, han de ser les eines per canalitzar les demandes, peticions, suggeriments i queixes de la ciutadania i les seves respostes.
  - Opció de trasllat directa de les observacions, amb el tancament de petició a Rosmiman, al ciutadà que a través de la APP ha obert la petició.
- És necessari augmentar les capacitats de gestió i d'interpretació de les dades del sistema, millorar la gestió dels actius interns, la possibilitat de geo-referenciar tots els elements de la via pública, equipaments municipals o instal·lacions, facilitaran les tasques de detecció, localització i reparació de qualsevol actiu a la via pública.
  - Tenir un mòdul de **gestió documental tècnic-normatiu intel·ligent** amb capacitat per al **control d'inspeccions periòdiques reglamentàries** en les diferents instal·lacions, equipaments municipals i vies públiques a mantenir i amb capacitat de monitoritzar i avaluar el grau de compliment.
  - Capacitat per treure un **registre històric i generació d'informes de les operacions de manteniment i de llistat d'incidències** associats als diferents tipus d'instal·lacions, equips d'aquestes instal·lacions, equipaments municipals i vies públiques. Exportació a diferents formats de la informació obtinguda per poder-la treballar amb aplicacions externes.
  - Les dades s'haurien de poder exportar a l'Excel per treballar-les segons necessitats i amb la màxima flexibilitat. Aquesta funció hauria de ser accessible tant per al centre gestor com per als usuaris dels departaments.
- El treball en un entorn gràfic que permeti la visualització, mitjançant mapes o altres elements, permetrà una millor anàlisi de les dades obtingudes així com del seu tractament.
  - Capacitat de tenir un **mòdul de gestió d'actius tipus GIS**, registre referent d'equipaments municipals, instal·lacions i vies públiques, per a la gestió patrimonial de les propietats de l'organització i tenir el servei **una imatge real dels equipaments i/o instal·lacions i la via pública** que han d'incorporar-se en el manteniment.
- Millora de les gestions de reparacions i manteniments de la via pública, així com dels equipaments municipals i les instal·lacions. Gestionar de manera

transversal i àgil des de la persona que fa la petició, el tècnic que la rep, l'operari que la realitza i la resposta a la mateixa. Permetrà també fer una programació de les tasques de manteniment mitjançant un calendari o l'elaboració dels llistats pertinents.

- Millora de la gestió de les peticions, actuacions i inspeccions assegurant la recepció i la captura de tota la informació necessària per la mateixa, poder traslladar aquesta informació a dispositius mòbils de manera ràpida, destinats al personal a peu de carrer, per poder verificar sobre el terreny les dades introduïdes sobre l'actiu o l'actuació a realitzar tant de manteniment com de reparació.
  - **Programació de manteniments preventius i normatius, que generessin de forma atesa les OT pertinents** que segons un calendari predefinit tocava realitzar en els següents dies, basat en un "check-list" per a instal·lacions i/o equips i vies públiques.
- Millora en la gestió pressupostària i en el control de les despeses de l'àrea, planificant i projectant les activitats que es faran durant un període determinat, la seva gestió i dotació pressupostària, en elements integrats dins del control comptable del ajuntament.
  - Capacitat de crear i gestionar un base de dades per al **control d'inventaris** d'equips i/o instal·lacions i vies públiques, **control de reposició de materials, avaries i control econòmic** de les mateixes.

### Perspectiva del Servei de Compres

Les funcionalitats del mòdul de Compres haurien de ser les següents:

- Portal de peticions de productes per usuari i departament parametrizable per poder configurar els diferents tipus de peticions. Possibilitat de que les quantitats no servides quedin en espera de que es torni a abastir el magatzem.
- Seguiment de l'estat de les peticions i avisos automàtics en els canvis de situació.
- Catàleg de productes classificat per famílies, subfamílies i tipus d'article amb informació completa i imatge de cada producte.
- Gestió de magatzem amb càlcul de costos i control exhaustiu d'estocs.
- Gestió de les recepcions, control de factures i manteniment de preus unitaris.
- Manteniment de proveïdors, sol·licitud de pressupostos i selecció d'ofertes.
- Explotació per tots els conceptes i exportació de dades a Excel, accessible tant per al centre gestor com per als usuaris que fan les peticions.

### Perspectiva de Promoció econòmica de Sabadell (PESMAN)

Se n'espera una millor adequació de l'aplicació en els àmbits del control de gestió del manteniment preventiu de tots els àmbits que facilitin la programació temporal i de costos d'aquest manteniment.

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

En concret, es cerca una millora en el que serien automatització de tasques:

- Programació de manteniments preventius que generessin de forma atesa les OT pertinents que segons un calendari predefinit tocara realitzar en els següents dies.
- Gestió del tancament d'OT de forma automàtica a partir de certs filtres aplicats, com pot ser el temporal, la tipologia o el lloc o àmbit en què s'havia assignat.
- Avís als contractistes quan es tanca un OT per part de l'Administrador de l'aplicació.

Pel què fa a la gestió del departament, es cerca una millora en els aspectes d'explotació de les dades que es poden obtenir de l'aplicació:

- Flexibilitat en l'obtenció de llistats quant a la informació que es vol extreure.
- Exportació a diferents formats de la informació obtinguda per poder-la treballar amb aplicacions externes.

En l'àmbit de les dades que es gestionen es cerca:

- Incorporació de dades massives a l'hora de donar d'alta un nou equipament i els equips que van associats a ell.
- Desactivació en bloc d'equips donats de baixa fruit de la seva renovació.

### Perspectiva de Neteja d'equipaments

El mòdul del centre gestor de Neteja d'equipaments ha d'incorporar les següents funcionalitats:

- Portal de peticions de productes i serveis de neteja de diferents tipus, associats als diferents edificis. Possibilitat de parametrització.
- Catàleg de productes classificats per famílies, subfamílies i tipus d'article.
- Catàleg dels serveis oferts amb tota la informació relacionada.
- Inventari d'equipaments municipals amb informació sobre els horaris i els tipus de peticions que poden rebre.

- Portal de proveïdors a través del qual els usuaris departamentals enviïn les seves peticions, amb proposta d'horaris en cas de sol·licitud de serveis, i els proveïdors informin de l'estat de cada petició, la data de lliurament i les possibles incidències. En cas de canvis d'estat, s'hauran de poder enviar avisos automàtics.
- Manteniment de proveïdors, sol·licitud de pressupostos i selecció d'ofertes.
- Control de recepcions, factures i costos.
- Classificació dels usuaris en funció dels tipus de peticions que poden realitzar.
- Integració ROSMIMAN-TAMTAM Control Device seguint el mateix sistema que a l'Ajuntament de Barcelona.
- Les dades s'haurien de poder exportar a l'Excel per treballar-les segons necessitats i amb la màxima flexibilitat. Aquesta funció hauria de ser accessible tant per al centre gestor com per als usuaris dels departaments.
- S'haurà de poder fer explotació a tots nivells: peticions i costos per departament, equipament, producte, etc.

## **6. ACTIVITATS I TASQUES A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI**

- L'adjudicatari ha d'instal·lar la nova versió del programari Rosmiman i actualitzar les llicències existents, sempre d'acord amb els requeriments específics del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa de l'Ajuntament de Sabadell.
- L'adjudicatari ha de migrar la informació existent actualment a l'estructura de la nova versió sense perdre informació necessària per la gestió dels serveis existents actualment (també la informació actual dels diàlegs).
- L'adjudicatari ha de configurar i complementar la nova versió per tal de mantenir les funcionalitats, existents a la versió actual, que els serveis consideren necessàries per la seva organització.
- L'adjudicatari ha de posar en funcionament l'aplicació als serveis de territori, compres, promoció econòmica i neteja.
- L'adjudicatari ha de fer el manteniment i l'atenció d'incidències per a garantir el bon funcionament del sistema durant la durada del contracte.
- L'adjudicatari ha de garantir l'aplicació i lliurament de noves actualitzacions del sistema durant el període de manteniment especificat.
- L'adjudicatari ha de fer formació als usuaris de l'aplicació i als tècnics informàtics de l'Ajuntament de Sabadell. Es preveu un mínim equivalent a 20 jornades (de 8 hores cadascuna) de formació.
- L'adjudicatari ha de proporcionar a l'Ajuntament materials didàctics (manuals d'usuari, vídeos divulgatius) que permetin informar al personal extern a l'Ajuntament (ciutadans, proveïdors) de com hauran d'operar amb l'Ajuntament a partir de la posta en marxa de la nova versió.

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

- L'adjudicatari ha de donar suport telefònic als usuaris, de dilluns a divendres, dins la franja de 08:00 a 18:00. Addicionalment, disposarà d'un sistema paral·lel per poder reportar incidències fora dels horaris establerts.
- L'adjudicatari haurà de complir el següent Nivell de Servei (SLA) per a la resolució d'incidències:

| PRIORITAT | Temps màx. de resposta | Temps màx. de diagnosi | Temps màx. de resolució |
|-----------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| URGENT    | 30 minuts              | 2 hores                | 4 hores                 |
| ALTA      | 1 hora                 | 4 hores                | 8 hores                 |
| NORMAL    | 2 hores                | 8 hores                | 2 dies laborables       |
| BAIXA     | 4 hores                | 2 dies laborables      | 5 dies laborables.      |

#### **Incidència amb prioritat urgent**

Es considera incidència urgent la **no disponibilitat de l'aplicació** atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà que assignarà almenys un/a tècnic/a per resoldre el problema com a màxim 30 minuts després que s'hagi reportat i la solució en un màxim de 4 hores següents. L'ajuntament podrà contactar amb aquest/a tècnic/a i seguir l'evolució de la solució. Per cada 24 hores sense solució es descomptarà un 15% de la quota mensual de manteniment.

Qualsevol incidència que impossibiliti la gestió, de forma total o parcial (un àmbit concret), es considerarà urgent.

#### **Incidència amb prioritat alta**

Es considera incidència amb prioritat alta la **no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats que formen part de l'aplicació Rosmiman**, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització i que no afectin a la gestió normal.

El proveïdor garantirà la resposta en l'hora següent a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 8 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.

#### **Incidència amb prioritat normal**

Es considera incidència amb prioritat normal aquella **que provoca un mal funcionament de l'aplicació que pugui afectar a una funcionalitat de forma parcial** i que l'ajuntament no considera urgent o de prioritat alta.

Les incidències amb prioritat normal han de ser contestades en les 2 hores següents i resoltes en un màxim de 2 dies laborables. Per cada 24 hores addicionals sense resposta es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.

#### **Incidència amb prioritat baixa**

Es considera incidència amb prioritat normal tota **petició de suport, consulta o proposta traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els punts anteriors) o un mal funcionament de l'aplicació** i que l'ajuntament no considera urgent, de prioritat alta o de prioritat normal.

Les incidències amb prioritat normal han de ser contestades en les 4 hores següents i resoltes en un màxim de 5 dies laborables. Per cada 24 hores addicionals sense resposta es descomptarà un 2% de la quota mensual de manteniment.

- Tenint en compte que l'horari laboral habitual dels serveis és de 08:00 a 15:00 hores, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques de manteniment posterior a la posta en marxa de la nova versió fora d'aquest horari, amb acord previ amb els tècnics del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa.

## **7. REQUERIMENTS TÈCNICS**

El programari haurà d'estar instal·lat sota la supervisió dels tècnics del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa de l'Ajuntament de Sabadell.

- L'adjudicatari proporcionarà al Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa:
  - Esquema global de la solució.
  - Relació de les dependències del programari
  - Guió d'instal·lació
  - Instal·ladors necessaris

Amb aquesta informació, es realitzarà una instal·lació conjunta amb els tècnics d'informàtica de l'Ajuntament de Sabadell.

- Tot el programari ha de complir els requeriments de seguretat definits a l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Tot el programari serà instal·lat a servidors virtuals sota la infraestructura VMWare que disposa l'Ajuntament de Sabadell.
- L'Ajuntament de Sabadell disposa de diferents DMZ per garantir la seguretat. El proveïdor del programari proporcionarà l'esquema lògic de connectivitat entre els diferents mòduls ofertats.

|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R1I 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

- No es contemplen connexions remotes permanents als sistemes de l'Ajuntament.
- En cas de requerir connexió remota per a instal·lacions / actualitzacions, es pactarà l'horari amb el personal del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa, i seran sempre connexions supervisades
- Preferentment, l'aplicació hauria de funcionar en entorns de servidor Debian GNU/Linux i sobre servidors d'aplicacions de programari lliure.
- El gestor de base de dades haurà de ser PostgreSQL o SQL Server.
- No es requeriran llicències addicionals pel seu funcionament. I en el cas de ser necessàries hauran d'estar incloses al projecte.
- El programari hauria de funcionar de forma autònoma sense necessitat de fer connexions a servidors externs a l'ajuntament.
- L'accés dels tècnics de l'empresa als servidors municipals per a les tasques de manteniment o actualització, es farà sota l'autorització i supervisió dels tècnics municipals del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa.
- A nivell de client, l'aplicació haurà de funcionar amb màquines equipades amb:
  - Windows10 o versions superiors
  - Office 2013 Standard (sense Access) o superior
  - Navegadors Mozilla Firefox, Google Chrome i EDGE.
- En cas de requerir instal·lació als equips clients, l'adjudicatari proporcionarà un paquet MSI per distribució i actualització mitjançant directori actiu de Microsoft.
- Els usuaris de l'Ajuntament de Sabadell no disposen de permisos d'administrador en els equips client, per tant, un cop instal·lada l'aplicació ha de funcionar correctament sense aquests privilegis.

## 8. LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari s'obliga a preparar i lliurar els documents i manuals realitzats en el marc d'aquest contracte, en suport magnètic estàndard, per tal que els serveis municipals puguin exercir les tasques assignades de manera eficient i puguin preveure necessitats futures.

També retornarà tota aquella documentació lliurada per l'Ajuntament de Sabadell i que hagi fet servir de base per al seus treballs.

## **9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de dades personals per a la prestació del servei.

Això és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus i seves empleats/des i pels seus/es col·laboradors/es.

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte del contracte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, les categories de dades personals que es descriuen a continuació:

- Dades identificatives: Nom i cognoms, DNI/NIF, adreça postal, telèfon, correu electrònic.
- Altres dades: Signatura manuscrita, signatura electrònica, dades econòmiques, infraccions administratives.

## **8. TERMINI**

Es fixa un termini d'execució de 4 anys, amb inici a partir de la formalització del contracte.

El servei de migració a la nova versió del programari, les adequacions específiques a cada àmbit, la formació d'usuaris, el subministrament i la instal·lació de la nova versió del programari i les seves llicències, es realitzarà a l'inici del contracte, havent d'estar implantat en els sis primers mesos de contracte, i realitzant-se el procés d'acord amb el servei de Tecnologia i Sistemes d'informació de l'Ajuntament de Sabadell.

A continuació, es destinaran 130 jornades a les tasques de migració de dades i adequacions de l'aplicació als diversos àmbits en què s'ha d'implantar, i 70 jornades per les novetats que es proposa adquirir, així com els mòduls nous a incorporar.

El manteniment de llicències i suport als usuaris es realitzarà durant el termini del contracte.



|                     |                                                                                                                                            |               |            |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | <br>116H 3H4S 5X05 4R11 0V2J                             |               |            |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | OTU/2024/173                                                                                                                               | DOCUMENT NÚM. | OTU18I056S | DATA | 05-06-2024 |
| ÀREA                | Àrea d'Espai Urbà, Acció Territorial i Participació                                                                                        |               |            |      |            |
| UNITAT              | Oficina tècnico-jurídica d'Espai Urbà                                                                                                      |               |            |      |            |
| ASSUMPTE            | PNSP MIXT SERVEI SUBMINISTRAMENT Actualització, ampliació i manteniment del programari de Gestió d'Incidències i Infraestructures ROSMIMAN |               |            |      |            |

També s'inclouran, a l'inici del contracte, les sessions de formació necessàries segons els perfils d'usuari que han de treballar amb l'aplicació, i d'acord amb la oferta definitiva de la contractista. Com a mínim, es dedicaran 20 jornades (equivalents a 8 hores cadascuna) a formació.

Sabadell, a data de la signatura electrònica