



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

1.OBJECTE

Atesa la necessitat de l'Ajuntament de Torredembarra de disposar de l'inventari de béns, i prèvia la contractació del servei de consultoria per a dissenyar el model de gestió del Patrimoni de l'Ajuntament de Torredembarra, per Decret d'alcaldia núm. 2025-652 de 25 de març es va acordar aprovar els següents manuals:

- "Manual de normes per a la gestió del patrimoni"
- "Manual de metodologia per a aplicar en la realització dels treballs de camp d'inventari i valoració"

D'aquest decret d'alcaldia se'n va donar compte en al sessió ordinària del Ple municipal del data 28 d'abril de 2025.

L'objecte del present plec és establir les prescripcions tècniques per contractar la implantació, personalització, parametrització i manteniment d'un sistema de Gestió Integral del Patrimoni a l'Ajuntament de Torredembarra, que compregui tots els béns, drets i obligacions sigui el que sigui la seva naturalesa o forma d'adquisició, de conformitat amb les característiques i especificacions que s'estableixen en aquest document, i que permeti practicar les actuacions necessàries perquè l'inventari reflecteixi el seu valor real i una imatge fidel dels béns i drets de la Institució.

Amb l'objectiu d'implantar el sistema de gestió integral del patrimoni en aquest Ajuntament, la prestació en aquest contracte inclou:

1.- El subministrament, en modalitat SaaS (software as a service), i per a un mínim de 20 usuaris, d'una aplicació de gestió integral de patrimoni per l'Ajuntament de Torredembarra i els seus ens, amb funcionalitat multi entitat, que atengui a les necessitats de gestió de Patrimoni i Comptabilitat, i que faciliti la integració conforme a la ICAL 2013 model normal amb l'aplicació de comptabilitat pública de l'Ajuntament de Torredembarra.

2.- Impartir la corresponent formació al personal municipal.

3.- El manteniment, actualització i millora de l'aplicació durant el període de durada del contracte

La implantació del sistema de gestió integral del Patrimoni obeeix al compliment de l'actual normativa en vigor; així com al compliment de diversos objectius substancials:

- a) Eficiència i identitat de l'activitat administrativa amb el servei públic per a l'interès general, optimitzant l'eficiència de la despesa pública.
- b) Transparència en les entitats públiques, major publicitat i seguretat jurídica.
- c) Simplificació i agilitat administrativa.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- d) Flexibilitat i escalabilitat, de tal manera que garanteixi l'evolució de l'aplicació i l'adaptació contínua als canvis tant organitzatius com normatius sobrevinguts.
- e) Seguretat en relació a la identitat, la integritat, la conservació i, si escau, en la informació de les transaccions.
- f) Garantia d'autenticitat i d'accés als documents.
- g) Interoperabilitat entre els mitjans electrònics de les diverses administracions públiques.

2.RESULTATS A OBTENIR

Com a resultat de l'execució d'aquest contracte, l'Ajuntament ha de disposar d'un sistema de gestió patrimonial operatiu que funcioni conforme amb el marc d'actuació legal i compleixi els requisits de tots els usuaris involucrats.

La gestió integral del Patrimoni implica la millora i simplificació de la gestió jurídica, patrimonial, econòmica, comptable, tècnica i de gestió, de manera que amb la implantació d'aquesta aplicació informàtica haurà de ser possible:

2.1 Conèixer la situació i disponibilitat dels béns que integren el patrimoni garantint una gestió eficient, és a dir:

- 2.1.2 Conèixer què es té, on i com.
- 2.1.2 Conèixer en què s'inverteix i a on es destina.
- 2.1.3 Conèixer la realitat jurídica dels béns que integren el patrimoni.

2.2 Millorar la capacitat financera de l'entitat.

2.3 Obtenir i mantenir la imatge fidel entre el seu patrimoni i la seva comptabilitat.

2.4 Conèixer el cost dels serveis en facilitar la correcta imputació dels costos de l'amortització.

2.5 Facilitar la correcta cobertura de riscos, evitant situacions d'infra-cobertura i infra-risc.

2.6 Complir amb el marc legal general i de la pròpia Entitat.

2.7 Facilitar l'accés dels ciutadans a la informació pública del patrimoni.

2.8 Assegurar la transparència i confiança en l'administració local.

2.9 Dotar als diferents serveis gestors de l'entitat d'un sistema d'informació sobre els béns de la seva responsabilitat.

2.10 Eliminar el paper accedint a tota la informació digitalitzada dels béns que integren el patrimoni.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

3.MODEL DE GESTIÓ PATRIMONIAL I DE CONTROL DE L'INVENTARI DE BÉNS I DRETS

El model s'haurà d'ajustar al "Manual de normes per a la gestió patrimonial. Classificació de béns i operacions patrimonials" aprovat per decret d'Alcaldia número 2025-652 en data 25 de març de 2025, amb la posterior dació de compte al Ple de data 28 d'abril de 2025, el qual s'entregarà al adjudicatari un cop formalitzat el contracte.

4.APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ PATRIMONIAL

4.1. Característiques generals

L'aplicació informàtica de gestió patrimonial de l'Ajuntament de Torredembarra ha de contenir tota la informació disponible sobre el Patrimoni de l'Entitat o, com a mínim, els enllaços que porten a la mateixa, i ha de permetre fer cerca completa i llistats per tots els camps possibles de dades, inclosa la data de tramitació. També, haurà de permetre la seva agrupació per subclasses de béns (sobretot en el cas dels béns mobles), per adscripció als usos predefinits o bé unitats administratives, i per ubicació.

Els permisos disponibles per als diferents rols han de permetre el seguiment i actualització de les dades des de totes les unitats implicades.

El programari a subministrar ha d'incloure les següents funcionalitats:

- Incorporarà les mesures de seguretat necessàries, tant en la definició com en l'administració i control de les actuacions dels usuaris, amb la finalitat de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades i Esquema Nacional de Seguretat (RGPD i ENS). Entre altres funcionalitats s'incorporaran els permisos i diferents nivells d'accés, i es registraran tots els accessos.

El sistema haurà de respondre a més, a les màximes exigències de seguretat en l'accés i manipulació de la informació, en la integritat de dades, i en la capacitat de recuperació en cas de fallada. Serà d'obligat compliment que l'aplicació funcioni de manera transaccional.

- Parametrització. L'aplicació permetrà realitzar fàcilment els canvis necessaris als paràmetres de configuració.

- Dinamisme. S'obindrà en totes les tasques una resposta a les instruccions de l'usuari amb la suficient rapidesa perquè aquest pugui treballar de forma continuada.

- Multi entitat. Facilitarà que totes les entitats del sector local de l'Ajuntament de Torredembarra treballin amb el mateix sistema de gestió; que totes les operacions patrimonials que es realitzin entre les entitats quedin relacionades i d'aquesta forma els béns mantinguin un històric al llarg de la seva vida, independentment de l'entitat a la qual estigui adscrit a cada moment.

- Marc legal. L'aplicació s'ajustarà al marc legal de la Comunitat Autònoma de Catalunya en matèria patrimonial.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- Nivells de gestió. L'aplicació atendrà a les necessitats de gestió de Patrimoni, Comptabilitat i resta de Serveis Gestors, garantint la seva total integració i imatge fidel a nivell jurídic, comptable i de gestió.
- Béns i drets. L'aplicació garantirà la gestió integral de totes les tipologies de béns i drets permetent a través de les dades conèixer: la seva identificació, definició, localització física i analítica, situació jurídica, naturalesa, vida econòmica, cost d'adquisició i valor, inversions realitzades, realitat patrimonial, dades específiques de cada epígraf, característiques tècniques i funcionals, assegurances i uns altres.
- Operacions patrimonials. L'aplicació garantirà la tramitació amb signatura electrònica de totes les operacions patrimonials realitzables amb béns i drets, assegurant el seu reflex jurídic – patrimonial, econòmic – comptable i/o tècnic i de gestió. Cadascuna d'aquestes operacions patrimonials podrà donar lloc a un expedient patrimonial.
- Mantindrà l'inventari de béns al tancament de cada exercici econòmic podent consultar la situació que tenien aquests en l'exercici consultat.
- Càrrega de dades. L'aplicació facilitarà processos automàtics i manuals de càrrega de dades garantint la informació actual i històrica dels béns que integren el patrimoni.
- Integració amb sistemes d'informació territorial. L'aplicació incorporarà la informació de georeferenciació, referència cadastral i adreça postal per a cadascun dels béns que ho requereixin. També facilitarà la integració utilitzant estàndards de serveis WMS o altres que facilitin aquesta integració amb diverses eines.
- Visor geogràfic. L'aplicació proporcionarà un visor geogràfic integrat que permeti les següents funcionalitats: Localitzar sobre un mapa un bé o conjunt de béns patrimonials a través dels seus identificadors, les seves coordenades, les seves referències cadastrals o les seves adreces postals; Consultar la fitxa informativa del bé en clicar sobre el mateix; Consultar la fitxa d'informació de la parcel·la, en clicar sobre una parcel·la; visualitzar com a cartografia de fons qualsevol servei de mapes.
- Facilitarà la integració amb l'Oficina Virtual de Cadastre.
- Facilitarà l'exportació dels resultats de l'explotació de dades als paquets ofimàtics existents al mercat, en concret permetrà l'exportació als productes Word, Excel de Microsoft en qualsevol de les seves versions, així com a OpenOffice i LibreOffice.
- Integració plena, en temps real i bidireccional amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Torredembarra, indicats a l'apartat d'objecte del projecte.
- L'aplicació de patrimoni ha de facilitar com a mínim, mecanismes que facin possible el traspàs de dades cap a l'aplicació de Comptabilitat de l'Ajuntament de forma senzilla, com ara l'exportació de la informació en un format que permeti la càrrega a la comptabilitat sense haver de fer processos manuals d'adaptació de dades (fitxers d'intercanvi d'informació).
- Incorporarà una API pública, disponible tant com a servei web, que permeti realitzar operacions patrimonials, tant en fase de proposta com a definitives, així com registrar béns des de sistemes externs.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire García	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

4.2. Dades

Per cada bé:

- Dades d'identificació.
- Dades de localització física.
- Dades de localització analítica.
- Dades jurídiques.
- Dades tècniques.
- Dades de gestió.
- Dades comptables.
- Dades de valoració.
- Dades d'assegurances.
- Dades de contractes.
- Dades d'adquisició.
- Dades d'acords i destinacions.

Per cada bé segons la seva tipologia:

- Dades de registre de la propietat.
- Dades de cadastre.
- Dades d'urbanisme.
- Dades d'arrendaments
- Dades de concessions administratives.
- Dades dels terrenys.
- Dades de les construccions.
- Dades dels béns històric – artístics.
- Dades de les infraestructures.
- Dades dels vehicles.
- Dades dels drets.

En qualsevol cas, l'aplicació informàtica disposarà, com a mínim, de les estructures de dades definides al "Manual de normes per a la gestió patrimonial. Classificació de béns i operacions patrimonials" aprovat.

4.3. Operacions Patrimonials

El tipus d'operacions patrimonials que haurà de suportar seran, com a mínim, les següents:

1) Operacions d'alta de béns: Són aquelles que es concreten en adquisicions de béns i que puguin donar-se tant de manera onerosa, és a dir, mitjançant contraprestació dinerària, com a lucrativa, sense aquesta contraprestació, o una altra figura jurídica prevista en la normativa vigent.

2) Operacions de baixa: Són aquelles que suposen sortida dels béns de l'actiu de l'Entitat titular.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

3) Operacions de millores sobre els béns. Són operacions d'alta o baixa que suposen l'increment del valor dels béns per millores o decrement parcial dels mateixos, respectivament.

4) Operacions mixtes. S'inclouen en aquest tipus aquelles operacions que participin de les característiques de les dues primeres classes anteriors; és a dir, qui d'una banda suposin una incorporació o alta d'un bé, i per una altra, que comportin baixes.

5) Operacions especials: Són operacions que tan sols es produeixen en l'àmbit de les Administracions Públiques, per les especials característiques de la seva incorporació o baixa en l'inventari de béns, drets i obligacions de l'Ajuntament de Torredembarra.

6) Amortitzacions. L'aplicació informàtica haurà de permetre la definició dels criteris generals d'amortització per a cadascuna de les tipologies dels béns, que podran ser variats per a aquells casos particulars de béns que es considerin necessaris.

7) Deterioracions de valor. L'aplicació informàtica haurà de permetre el tractament de les deterioracions de valor.

8) Operacions de Gestió. Són operacions necessàries per a la gestió diària dels béns

9) Aquelles altres que es puguin realitzar dins del marc d'actuació legal del present plec o que siguin considerades necessàries per a la gestió integral del patrimoni.

En qualsevol cas, l'aplicació informàtica disposarà, com a mínim, de les estructures de dades definides al "Manual de normes per a la gestió patrimonial. Classificació de béns i operacions patrimonials" aprovat.

4.4 Obres en curs

L'aplicació informàtica disposarà dels processos necessaris que permetin:

- 1) El coneixement de tots els béns o millores que s'han obtingut a partir d'un projecte d'inversió.
- 2) La proposta comptable de l'obra acabada saldant l'obra en curs, segons es produeixi l'alta dels béns o millores sobre béns.
- 3) Facilitarà la relació amb els projectes d'inversió definits en el sistema comptable de l'Ajuntament de Torredembarra.

En qualsevol cas, l'aplicació informàtica disposarà, com a mínim, de les estructures de dades definides al "Manual de normes per a la gestió patrimonial. Classificació de béns i operacions patrimonials" aprovat.

4.5 Subvencions

L'aplicació informàtica disposarà dels processos necessaris que permetin:

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00ca1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- 1) El coneixement de tots els béns o millores que s'han obtingut mitjançant una subvenció o a través de tipus d'adquisició onerosa que han estat comptabilitzats com a subvenció, facilitant la informació per al càlcul de l'aplicació de la subvenció al tancament de l'exercici segons els quadres d'amortització calculats.
- 2) La proposta comptable de l'aplicació de la subvenció segons estableix la ICAL 2013 o norma que la substitueixi.
- 3) Facilitarà la relació amb les subvencions definides en el sistema comptable de l'Ajuntament de Torredembarra.

En qualsevol cas, l'aplicació informàtica disposarà, com a mínim, de les estructures de dades definides al "Manual de normes per a la gestió patrimonial. Classificació de béns i operacions patrimonials" aprovat.

4.6. Consultes i informes

L'aplicació informàtica disposarà de consultes que permetin la cerca de béns per diferents criteris, així com la consulta detallada de tota la informació existent d'un bé.

L'aplicació permetrà l'obtenció de la situació patrimonial a nivell de: comptes comptables, estructura jurídica, tipologies tècniques, centres de cost i centres orgànics. Aquest resum es podrà obtenir a nivell d'informació detallada i a nivell gràfic.

L'aplicació informàtica permetrà l'obtenció de l'inventari de béns, drets i obligacions d'acord a l'establert en el marc legal.

Facilitarà l'emissió de tots els informes de rectificació anual al tancament de l'exercici o entre dates.

L'aplicació disposarà d'un generador de consultes i informes de fàcil utilització per part de l'usuari. A títol d'exemple, haurà de permetre extreure de forma directa, dades sobre: ubicació exacta (municipi, parcel·les, fites, descripció alfanumèrica identificativa...), forma d'adquisició, vinculació amb altres béns inscrits (encara que siguin d'una altra classe) i amb expedients tramitats (plans d'obres, contractes, responsabilitat patrimonial, desnonament administratiu, expropiacions...), i ingressos i/o despeses associades al seu ús i manteniment, tals com a impostos i tot tipus de tributs, comunitat, subministraments i consums, assegurances obligatòries, avaries i/o instal·lacions, etc.

En el cas de béns mobles de caràcter històric/artístic, tant la informació disponible com els diferents camps pels quals poden extreure's els llistats han de reflectir, com a mínim, ubicació, autor, data d'adquisició, valoració, cessions temporals, despeses de conservació i restauració, trasllats, assegurances, etc.

L'aplicació facilitarà l'obtenció de tot tipus d'informes i certificats d'existència sobre els béns que es trobin o no en l'inventari.

4.7. Exportació de dades

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire García	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067698ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

Aquest mòdul facilitarà tota la informació pública del patrimoni requerida per transparència o altres sistemes d'informació amb l'objectiu de complir amb el marc legal i amb els drets d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

A través de aquest mòdul es podrà seleccionar informació patrimonial segons:

- Les tipologies de béns que es volen publicar.
- La informació que detalli cada tipus de bé es vol publicar.
- L'abast temporal de la informació a publicar permetent totes les anualitats que es mantinguin en línia.

El mòdul de transparència facilitarà la informació seleccionada en fitxers XML, CSV o Excel, per al seu ús des de la seu electrònica, la plataforma de dades obertes i transparència de l'Ajuntament, i altres plataformes de dades corporatives.

Des d'aquest mòdul es facilitarà l'accés a qualsevol consulta o informe disponible en l'aplicació de gestió integral del patrimoni.

4.8. Gestió documental

L'aplicació informàtica incorporarà un mòdul documental que faciliti:

- 1) El suport a nivell del bé permetent disposar de la carpeta electrònica del bé on emmagatzemar tota la informació relativa a: fotografies, plànols, títols d'adquisició, informes de tot tipus, certificats, cèdules, notes simples i uns altres.
- 2) El suport a nivell d'expedient patrimonial podent disposar de la carpeta electrònica de l'expedient patrimonial en format ENI amb tota la documentació obtinguda de la tramitació.
- 3) El suport a nivell d'altres tipus d'informació com a títols d'adquisició, assegurances, localitzacions físiques, etc.

4.9. Càrrega de dades

L'aplicació disposarà dels processos necessaris que permetin:

- La càrrega d'informació inicial, tant de béns com de millores.
- La càrrega històrica d'operacions per a aquells béns que es requereixin.
- La càrrega massiva de documentació associada als béns.
- Ajustar el càlcul de l'amortització dels béns carregats als requeriments de l'Ajuntament de Torredembarra.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- La proposta d'assentaments a la comptabilitat per a la regularització dels estats financers segons l'inventari de béns i drets que es constitueixi.

Per a la càrrega de les dades l'aplicació ha de disposar dels següents sistemes:

- Enregistrament per personal de l'Ajuntament a través d'algun mòdul i/o utilitat de càrrega, amb possibilitat d'annexar documentació per a consulta directa a qualsevol moment, a més d'un mínim de tres imatges (cinc en el cas dels béns immobles). Aquesta utilitat ha de ser compatible amb tots els formats possibles i minimitzar errors per limitacions en la resolució o el pes dels arxius; a més ha de reduir, en la mesura del possible, la necessitat de treballs específics d'edició.
- Procés de càrrega automàtica de dades des de fitxers XML o CSV o Excel a través d'algun format específic, de manera que les fitxes dels béns puguin ser completats per personal de diferents unitats administratives a través del mòdul de càrrega inicial.

L'adjudicatari haurà de formar als empleats públics designats per l'Ajuntament de Torredembarra perquè puguin realitzar processos de càrrega de béns i operacions de forma autònoma.

4.10. Comptabilitat Patrimonial

La comptabilització patrimonial es realitzarà amb l'aplicació informàtica de comptabilitat de l'Ajuntament, SPAI Sical.

L'aplicació de patrimoni ha de facilitar com a mínim, mecanismes que facin possible el traspàs de dades entre les 2 aplicacions de forma senzilla, com ara l'exportació de la informació en un format que permeti la càrrega a la comptabilitat sense haver de fer processos manuals d'adaptació de dades (fitxers d'intercanvi d'informació).

Les operacions patrimonials que caldrà poder passar cap a la comptabilitat son:

- Operacions patrimonials que afecten al pressupost de despeses i ingressos.
- Operacions patrimonials que no afecten al pressupost.
- Operacions d'obra en curs.
- Operacions pendents d'aplicació (413).
- Amortitzacions i deterioracions de valor.
- Subvencions rebudes.

4.11. Comptabilitat analítica

L'aplicació informàtica facilitarà la informació requerida a la comptabilitat analítica mitjançant fitxer d'intercanvi d'informació.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÓPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- Per als béns immobles facilitarà la distribució d'espais per centres gestors i centres de cost.
- Per als béns mobles permetrà la localització analítica per centre de cost, activitat o base de repartiment.
- Tant en el cas de béns immobles com a béns mobles se subministrarà la informació de l'amortització per centre de cost, activitat o base de repartiment.

4.12. Parametrització de l'aplicació

L'aplicació oferta pels licitadors haurà d'estar ja desenvolupada i operativa en producció en altres Administracions Públiques, excepte les adaptacions que considerin necessàries realitzar per adaptar les seves funcionalitats als requisits de l'Ajuntament de Torredembarra, les quals s'hauran de detallar en l'oferta.

La parametrització de l'aplicació informàtica ha de realitzar-se tenint en compte l'establert en el manual de normes prèviament elaborat i aprovat de l'Ajuntament.

Aquesta fase consisteix en:

- L'establiment dels paràmetres que s'ajusten al model de treball de l'Ajuntament.
- La realització de la càrrega d'estructura de dades prèviament definida en el manual de normes.

L'aplicació haurà de ser:

- Multiusuari i multi entitat. Un mateix usuari haurà de poder treballar amb múltiples Organitzacions i Entitats totes elles independents les unes de les altres.
- Multianual, ha de permetre la gestió de l'any en curs i de l'any encara no tancat.
- Incorporarà les mesures de seguretat necessàries, en la definició, administració i control de les actuacions dels usuaris, que garanteixin el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- Permetrà la identificació d'usuaris mitjançant usuari i contrasenya o mitjançant certificat digital. Haurà de disposar a més de mecanismes per proveir un segon factor d'autenticació (2FA) per millorar la seguretat d'accés.
- Permetrà la definició dels privilegis que permeti la definició d'autoritzacions a nivell d'usuaris i de grups d'usuaris, determinant els nivells d'accés dels mateixos tant al sistema, com a les diferents opcions de menú de cada aplicació, arribant fins i tot el control a la definició de privilegis a nivell d'operacions.
- Inclourà un nivell d'auditoria d'accessos i operacions realitzades.
- Seguretat: El sistema haurà de respondre a les màximes exigències de seguretat en l'accés i manipulació de la informació, en la integritat de dades i en la capacitat de recuperació en cas de fallada.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067698ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacioDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- Parametrització: L'aplicació permetrà realitzar fàcilment els canvis necessaris als paràmetres fonamentals.
- Dinamisme: S'obtindrà en totes les tasques una resposta a les instruccions de l'usuari amb la suficient rapidesa perquè aquest pugui treballar de forma continuada i fluida.

4.13. Entorn tecnològic i Integracions

L'aplicació oferta pels licitadors ha de complir els següents requeriments tecnològics:

- Clients:

- Si l'aplicació es desplega en entorn web, ha de suportar els estàndards web vigents i funcionar en els navegadors principals del mercat en les seves versions més actuals a tot moment, així com assegurar el seu funcionament segur i adequat durant la durada del contracte.

- Si l'aplicació es desplega com a aplicació d'escriptori, haurà de suportar totes les versions d'escriptori de sistema operatiu d'entorns Microsoft que estiguin en suport vigent durant la durada del contracte, i ser autoactualitzable, o actualitzable sense requerir permisos d'administrador durant el procés.

- Integració amb les eines ofimàtiques Microsoft Office i LibreOffice.

- Tots els components del sistema informàtic que dona suport a l'aplicació s'han de mantenir assegurats i actualitzats, S.O, llibreries de tercers, servidors, versions de components i serveis (llenguatge de programació, servidor de BBDD, el gestor de continguts (CMS), plugins o mòduls, entre uns altres) durant tot el cicle de vida de la solució subministrada.

- Durant el desenvolupament de l'aplicació s'han d'utilitzar metodologies de desenvolupament segur.

- Ha de mantenir i guardar registres de les activitats generades pel producte, per garantir la traçabilitat de les accions, en formats estàndard.

- Totes les comunicacions s'han de realitzar xifrades, usant suites o algorismes no vulnerables o febles, i que compleixin els estàndards internacionals vigents.

- L'adjudicatari serà responsable de la realització de còpies de seguretat diàries de totes les dades gestionades pel sistema, així com de disposar d'un pla de recuperació davant desastres que garanteixi la restauració completa del servei i de les dades en un termini màxim de 24 hores en cas d'incident greu. Aquestes còpies hauran d'estar xifrades i emmagatzemades en ubicacions físicament separades.

- Tots els accessos a la part privada de l'aplicació han de seguir mecanismes d'autenticació i autorització segurs i quedar registrats. Si l'aplicació s'exposa a Internet, haurà d'utilitzar sistemes d'autenticació basats en múltiple factor d'autenticació. El sistema ha d'atenir-se al principi de mínim privilegi.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire García	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067698ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- Els sistemes servidors del producte han d'estar configurats seguint les recomanacions de seguretat del fabricant i les millors pràctiques.
- En la fase de desplegament de la solució, es tindrà en compte els sistemes de seguretat de l'Ajuntament de Torredembarra i es garantirà el compliment de les normatives de seguretat vigents.
- La comptabilització patrimonial es realitzarà amb l'aplicació informàtica de comptabilitat de l'Ajuntament, SPAI Sical.

L'aplicació de patrimoni ha de facilitar com a mínim, mecanismes que facin possible el traspàs de dades entre les 2 aplicacions de forma senzilla, com ara l'exportació de la informació en un format que permeti la càrrega a la comptabilitat sense haver de fer processos manuals d'adaptació de dades (fitxers d'intercanvi d'informació).

Es valorarà que l'aplicació incorpori una API i serveis web per poder integrar-la amb la plataforma d'administració electrònica de l'Ajuntament de Torredembarra.

Haurà de permetre tant un nivell de descentralització simple com una descentralització completa per Serveis Gestors o Seccions, segons el nivell que sigui més adequat per als interessos de l'Ajuntament.

S'haurà d'aportar un Pla de Desplegament que contindrà com a mínim les següents tasques:

1. Realitzar la càrrega d'usuaris i perfils, parametrització de l'aplicació, importació de les dades i integracions.
2. En cas que sigui necessària la instal·lació d'un software de client per a l'accés, guia i formació d'instal·lació (dirigida a administradors).
3. Guia i formació d'ús (dirigida a usuaris).
4. Guia de relació entre proveïdor i l'Ajuntament de Torredembarra.

Qualsevol canvi tecnològic que es produeixi dins de l'aplicació durant la vigència del contracte (canvi de model client servidor a entorn web, canvi de versió de sistemes operatius, etc.) tindrà en compte els sistemes de seguretat de l'Ajuntament de Torredembarra, garantint el compliment de les normatives de seguretat vigents. A més, aquests canvis no suposaran cap cost per a l'Ajuntament ni a nivell de llicenciamnt ni d'instal·lació, ni de migració de dades, ni de desplegament de nous servidors necessaris. Així mateix, s'haurà de facilitar tota la documentació del nou desplegament i de la configuració final. El nou desplegament s'efectuarà en el menor temps possible des de la seva disponibilitat.

- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, durant tota la vigència del contracte, la possessió de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mitjà o superior per als sistemes d'informació i entorns cloud utilitzats per a la prestació del servei. Així mateix, també haurà de disposar de la certificació ISO 27001 sobre gestió de la seguretat de la informació.

L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament qualsevol canvi en l'estat de les certificacions i qualsevol incidència rellevant en matèria de seguretat durant la vigència del contracte.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

5. TERMINI I FASES EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini de durada total del contracte serà de quatre anys, preveient-se la seva execució en 3 fases:

Fase 1: Parametrització, instal·lació i activació, formació primer any (el preu inclourà el primer any de manteniment)

Fase 2: posada en marxa

Fase 2: Servei de manteniment

L'adjudicatari haurà de presentar previ inici del contracte un pla de desplegament de l'aplicació.

S'inclouran els corresponents manuals tècnics (d'instal·lació desplegament i administració) així com el manual d'usuari.

El pla de desplegament i posada a punt de l'aplicació informàtica haurà de comptar amb la conformitat de la Unitat de TIC i Administració Electrònica de l'Ajuntament.

6. PLA DE FORMACIÓ

La formació que ha de ser objecte de definició conforme al model de gestió patrimonial dissenyat serà com a mínim la que es relaciona a continuació:

- Formació en càrrega inicial: té com a destinataris el personal adscrit a Patrimoni i a la Intervenció municipal i els seus objectius són els de revisar el funcionament bàsic de l'aplicació i ajustar l'inventari inicial existent.
- Formació en propostes de Patrimoni: destinat a Serveis Gestors.
- Formació en operacions patrimonials i integració comptable: té com a destinataris a Patrimoni i la Intervenció municipal. L'objectiu d'aquest mòdul és adquirir el domini en el maneig i funcionament de l'aplicació de gestió patrimonial i de la seva integració amb la comptabilitat.

Les hores mínimes de formació als usuaris seran les següents:

- S'impartirà formació durant el primer any d'implantació del projecte, en grups diferenciats d'empleats municipals, segons les tasques assignades, presencialment, i amb una durada mínima de 20 hores.
- L'any següent a la implantació del projecte, s'impartiran telemàticament amb una durada mínima de 20 hores.
- En els dos anys següents s'impartiran 10 hores de formació telemàtica.

L'adjudicatari haurà de presentar el Pla de formació previ a l'inici de l'execució del contracte, detallant la planificació i destinataris de les diferents formacions indicades, tenint en compte

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire García	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067698ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

que s'han d'haver dut a terme de forma que es pugui començar a treball amb l'aplicació tan bon punt estigui configurada i posada en funcionament.

7.DOCUMENTS A LLIURAR A LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

A la formalització del contracte, l'adjudicatària haurà de facilitar, com a mínim, la següent documentació:

- Pla de formació
- Pla de desplegament.
- Per a l'aplicació informàtica:
 - Manual d'usuari del sistema.
 - Manual d'administració del sistema.

8.EXECUCIÓ DEL PROJECTE

8.1. Equip de treball de l'empresa adjudicatària

L'equip de treball requerit es detalla a continuació:

- 1 Director de Projecte: Amb experiència de més de 5 anys en direcció de projectes en l'Administració Local havent dirigit, almenys, 5 projectes d'implantació de la gestió patrimonial en entitats locals.
- 1 Consultor sènior de consultoria patrimonial: Amb experiència de més de 5 anys en consultoria patrimonial en l'Administració havent participat, almenys, en 5 projectes d'implantació de la gestió patrimonial en entitats locals.
- 1 Consultor sènior de comptabilitat pública patrimonial: Amb experiència de més de 5 anys en comptabilitat pública patrimonial en l'Administració local havent participat, almenys, en 5 projectes d'implantació de la gestió patrimonial en entitats locals.
- 1 Responsable funcional de l'aplicació de patrimoni: Amb experiència de més de 5 anys en projectes patrimonials en l'Administració Local, havent participat, almenys, en 5 projectes d'implantació de la gestió patrimonial en entitats locals.
- 1 Responsable tècnic de l'aplicació de patrimoni: Amb experiència de més de 5 anys en projectes d'implantació de sistemes d'informació en entitats locals.

En el desenvolupament del projecte es tindran en compte, per a l'equip de treball, els condicionants detallats a continuació:

L'equip humà que s'incorporarà després de la formalització del contracte per a l'execució dels treballs haurà d'estar format pels components relacionats en l'oferta adjudicatària.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

L'autorització de canvis puntuals en la composició del mateix requerirà el compliment de les següents condicions:

- Justificació escrita, detallada i suficient, explicant el motiu que suscita el canvi.
- Presentació de possibles candidats amb un perfil professional igual o superior al de la persona que es pretén substituir.
- Acceptació d'algun dels candidats per part del responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

La valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs de les persones que realitzen l'assistència correspon al responsable del contracte, sent potestat seva sol·licitar el canvi de qualsevol dels components de l'equip de treball, amb un preavís de quinze dies, per un altre d'igual categoria si existeixen raons justificades que ho aconsellin.

8.2. Organització i seguiment del projecte

L'organització del projecte i la seva execució hauran de ser de tal manera que permeti obtenir un seguiment formal del mateix, establint períodes d'avaluació del rendiment dels treballs realitzats.

L'adjudicatari disposarà d'una organització específica prevista per al desenvolupament del projecte en el qual cada funció quedi perfectament identificada, i tingui assignada una persona responsable del seu compliment.

L'adjudicatari designarà una persona com a Director de Projecte, integrat en la seva plantilla, que tindrà entre les seves obligacions la d'actuar com a interlocutor davant de l'Ajuntament Torredembarra, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el seu personal d'un costat, i amb l'Ajuntament, d'un altre costat, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

9.SUPORT I MANTENIMENT

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema pel període de duració del contracte.

El servei de suport i manteniment haurà de comprendre com a mínim els següents serveis:

- Suport telefònic i a través d'un gestor d'incidències al que tindrà accés l'Ajuntament que permetrà conèixer a cada moment l'estat de la mateixa.
- Atenció especialitzada per a incidències relatives a les solucions de l'aplicació.
- Suport mitjançant connexions en remot.
- Servei d'assistència telefònica que cobreixi, com a mínim, la franja horària que va de 8:00 a 15.00 hores de dilluns a divendres laborables.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00ca1

CÓPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

- Actualització automàtica del software contractat.
- Manteniment legal, de manera que cada vegada que es publiqui normativa que afecti a aquesta matèria, l'adjudicatària haurà de desenvolupar les adaptacions pertinents en el producte i posar a la disposició de l'Ajuntament les versions adaptades.
- Manteniment correctiu amb resolució d'incidències i/o errors que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.
- Revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls o components del producte o, si escau, derivada de l'enregistrament de dades.

10.ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu és establir uns nivells de qualitat mitjançant la fixació d'uns indicadors associats als serveis, i la seva relació amb els valors admesos.

Descripció dels Nivells de Servei:

Els Nivells de Servei establerts es divideixen en tres categories:

10.1 Continuitat del servei general de suport i manteniment a través dels diferents canals.

10.2 Servei de Suport Telefònic.

10.3 Manteniment Correctiu.

Cadascuna d'aquestes categories definirà un o més indicadors per mesurar la qualitat del servei prestat. El càlcul dels indicadors es realitzarà en els períodes establerts a l'apartat 11.1 d'aquest document, aplicant-se les penalitzacions previstes en l'apartat 11.2 en cas d'incompliment dels valors objectius esperats per als mateixos.

10.1. Continuitat del servei general de suport i manteniment a través dels diferents canals

Davant la interrupció de la prestació del Servei de Suport i Manteniment, total o parcial, per causes directament imputables a l'empresa adjudicatària, aquesta es compromet a restablir la prestació del mateix en un termini no superior a 4 hores des del moment en què es produeixi l'incident.

No són causes imputables a l'empresa adjudicatària la interrupció del servei provocada per problemes en els serveis de telecomunicacions contractats amb terceres parts (telefonía i internet) que habiliten l'accés de l'Ajuntament de Torredembarra al Servei de Suport i Manteniment.

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
-----------	------------	-------------------------------

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire García	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

Continuïtat Restauració del Servei de Suport i Manteniment davant d'interrupcions del mateix en el termini fixat per a això (màxim 4 hores) $\geq 90\%$ dels casos es resta-bleix el servei en el termini fixat

10.2. Servei de Suport Telefònic

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb els següents indicadors en la prestació del Servei de Suport Telefònic:

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
Trucades abandonades	Trucades realitzades pels usuaris autoritzats de l'Ajuntament de Torredembarra al Centre de Suport de l'empresa adjudicatària (mitjançant el número de telèfon establert per accedir a aquest servei), que esgotin el temps màxim d'espera establert (15 minuts) sense ser ateses per un tècnic de l'empresa	$< 10\%$ del total de trucades realitzades per l'Ajuntament de Torredembarra.
Temps de resposta	Temps que un usuari autoritzat de l'Ajuntament de Torredembarra ha de mantenir-se a l'espera després d'accedir al Centre de Suport de l'empresa adjudicatària (mitjançant el número de telèfon establert per accedir a aquest servei) i haver sol·licitat el tipus d'assistència que desitja, abans de ser atès per un tècnic de l'empresa.	$\geq 60\%$ de les trucades realitzades per l'Ajuntament de Torredembarra ha de ser atesa abans de 5 minuts.
Tancament d'una trucada	Mitjana, del total de trucades del període del temps transcorregut des de que una trucada és registrada en els sistemes de gestió de l'empresa adjudicatària (tant mitjançant el Servei de Suport Telefònic com mitjançant la Plataforma WEB) fins tancaran amb una solució satisfactòria o enviada a l'Ajuntament de Torredembarra perquè confirmi la seva acceptació. Aquest indicador només s'aplica a les trucades que l'empresa adjudicatària classifiqui com a consultes sobre l'ús del producte o assistències funcionals.	El 90% de les trucades es tancaran abans de 15 dies naturals.

10.3. Manteniment correctiu

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb els següents indicadors en la prestació del Servei de Manteniment Correctiu:

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
-----------	------------	-------------------------------

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Temps de
correctiu

Temps màxim de resposta per a que una trucada es tanqui amb una solució satisfactòria s'envii a l'Ajuntament de Torredembarra per a que confirmi la seva acceptació. Aquest indicador només s'aplica a les trucades classificades com a incidència (tota aquella interacció amb els sistemes i els serveis o els drets d'accessos objecte del contracte, que requereixi la intervenció de l'adjudicatari del servei que es defineix en el present plec). Les trucades classificades com a incidències, seran categoritzades en funció de la gravetat de les mateixes en els següents tipus:

Que el 90% de les trucades es corregeixin en el termini màxim establert segons s'indica a continuació:

Crítiques: 8 hores laborables des del moment de la comunicació.

Greus: 3 dies laborables

Lleus: 20 dies

Crítiques:

- + La totalitat del sistema de gestió de Gestió patrimonial no funciona, ja sigui per un problema general del programari o del maquinari de l'adjudicatari.
- + Afecten al rendiment, disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, seguretat o autenticitat del sistema de gestió Patrimonial.
- + Poden tenir greus conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament.

Greus:

- + El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal.
- + Algun dels usuaris del sistema de Gestió Patrimonial no té accés o no pot treballar amb normalitat amb l'eina.
- + Poden afectar al rendiment, disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, o autenticitat del sistema de gestió de Patrimonial.
- + Poden tenir algunes conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament.

Lleus:

- + La resta d'incidències.

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

11. REVISIÓ I PENALITZACIONS DELS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

11.1. Revisió

11.1.1. Període de revisió

El grau de compliment dels acords de nivell de servei és anual.

11.1.2. Revisió informativa semestral

Durant el període de vigència del Contracte i durant els 5 primers dies de cada semestre, l'empresa adjudicatària subministrarà a l'Ajuntament de Torredembarra un informe amb les dades relatives al grau de compliment dels indicadors establerts a l'apartat anterior, referits al semestre immediatament anterior.

L'Ajuntament de Torredembarra podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el detall de les dades aportades de cada indicador.

Aquest informe semestral és merament informatiu, tenint com a principal objectiu la realització d'un seguiment del servei, però no donen lloc a cap tipus de contraprestació per incompliment dels indicadors. Els resultats dels indicadors permetran a l'adjudicatari adequar els recursos dotats per a la prestació del Servei de Suport i Manteniment, i a l'Ajuntament de Torredembarra conèixer el grau de compliment dels indicadors a meitat de període.

11.1.3. Revisió del compliment dels Acords a nivell de servei

Transcorreguts 12 mesos de l'entrada en vigor del contracte, l'empresa adjudicatària subministrarà a l'Ajuntament de Torredembarra, en els 5 dies posteriors a aquest període, un informe amb les dades relatives al grau de compliment dels indicadors establerts a l'apartat anterior.

Igual que amb l'informe semestral, l'Ajuntament de Torredembarra podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el detall de les dades aportades de cada indicador.

En cas de ser necessari, l'informe anual serà la base per a l'establiment de les penalitzacions escrites a l'apartat següent.

11.2. Penalitzacions per incompliment

Si en els períodes de revisió del grau de compliment del nivell de servei, un o més indicadors presentessin un valor que representi un incompliment del valor objectiu previst en la seva definició, aquest es categoritzarà en lleu o greu, segons la següent taula:

CATEGORITZACIÓ DE L'INCOMPLIMENT	
Indicador	Desviació lleu

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067698ab37171205707e92e10a0c0a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

Continuïtat	Valor de l'indicador: $\geq 80\%$
Trucades abandonades	Valor de l'indicador: $>10\%$ i $\leq 15\%$
Temps de resposta	Valor de l'indicador: $\leq 5\%$
Tancament d'una trucada	Valor de l'indicador: $\geq 85\%$ i $< 90\%$
Temps de correctiu	Valor de l'indicador: $\geq 85\%$ i $< 90\%$

En funció del tipus d'incompliment que es registri en cadascun dels indicadors, es generarà un dret de compensació a favor de l'Ajuntament de Torredembarra segons la taula següent:

CATEGORIZACIÓ DE L'INCOMPLIMENT

Indicador	Desviació lleu
Continuïtat	1% de descompte de l'import de subscripció anual al servei
Trucades abandonades	2% de descompte de l'import de subscripció anual al servei.
Temps de resposta	2% de descompte de l'import de subscripció anual al servei.
Tancament d'una trucada	1% de descompte de l'import de subscripció anual al servei.
Temps de correctiu	3% de descompte de l'import de subscripció anual al servei.

La penalització acumulada en un període de revisió mai podrà superar un 10% del cost total anual del contracte de manteniment en aquest període.

12.SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a realitzar els treballs i serveis objecte d'aquest contracte sota les clàusules de secret professional i, en conseqüència, a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre la totalitat de la informació o els documents que li siguin confiats o que siguin elaborats en el desenvolupament dels treballs.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

La titularitat i propietat de totes les dades introduïdes, generades o gestionades mitjançant l'aplicació correspon exclusivament a l'Ajuntament de Torredembarra. L'adjudicatari actuarà com a encarregat del tractament, d'acord amb el RGPD i la Llei Orgànica 3/2018, i no podrà utilitzar, cedir ni conservar les dades per a cap altra finalitat que la derivada de la prestació del servei contractat. Aquest compromís s'estendrà a tot el personal i possibles subcontractistes de l'adjudicatari.

Així mateix l'adjudicatari quedarà obligat al compliment de la legislació vigent en tot el que sigui aplicable al present contracte, conforme a l'establert en la normativa d'aplicació. Especialment en:

o REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL 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 pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

o Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

o Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

o Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

En el cas que l'empresa, o qualsevol dels seus membres, destinin les dades a una altra finalitat, els comuniqui, o els utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà responsable de les infraccions comeses.

De la mateixa forma, els continguts i aplicacions que s'inclouen en el projecte que presenti l'adjudicatària hauran de contemplar les mesures d'índole tècnica necessàries per garantir la seguretat que ha de reunir el tractament automatitzat de les dades de caràcter personal, de manera que es compleixi la normativa que s'indica en aquesta clàusula.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari estarà obligat a lliurar a l'Ajuntament de Torredembarra, sense cost addicional, la totalitat de les dades generades i gestionades durant la vigència del contracte, en formats oberts i estàndard (com ara XML, CSV, Excel, o una exportació total i completa d'una base de dades relacional SQL estàndard de mercat), així com tota la documentació tècnica necessària per garantir la portabilitat i reutilització de les dades en altres sistemes.

A fi i efecte de facilitar la càrrega de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari lliurarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, la estructura del model relacional i una primera còpia de les dades en el format abans indicat, que permetran a l'Ajuntament fer proves de migració al nou sistema, i lliurarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

Un cop lliurades les dades i validada la seva integritat per part de l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà de procedir a la seva destrucció als seus sistemes, excepte aquelles que, per obligació legal, hagi de conservar. Aquesta destrucció haurà de ser certificada documentalment a l'Ajuntament en un termini màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Torredembarra, a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de contractació d'aquest Plec, be amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'Ajuntament de Torredembarra.

El personal de l'empresa adjudicatària queda obligat, d'igual manera, durant el temps que estigui a les instal·lacions de l'Ajuntament o ens adscrits, a complir la normativa vigent en matèria de prevenció de Riscos Laborables, així com les instruccions de l'Ajuntament de Torredembarra sobre organització i funcionament dels serveis.

13.OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Són obligacions del contractista:

1. Garantir la implantació d'un sistema de gestió patrimonial integral per a l'ajuntament de Torredembarra, realitzant totes les accions necessàries per a una bona marxa del sistema de gestió patrimonial. En aquest sentit es realitzarà el manteniment, tal i com s'especifica en els apartats d'aquest plec i d'acord amb l'oferta de l'adjudicatari.
2. Correspon a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació que l'Ajuntament pugui realitzar del compliment d'aquests requisits.
3. L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, una estructura professional basada en personal qualificat per a garantir la qualitat del servei que se li encomana, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot cas a l'Ajuntament.
4. L'empresa contractista està obligada a exercir de manera real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, l'atorgament de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de seguretat social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de les prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.
5. Complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, i en matèria mediambiental.

L'Ajuntament està facultat per demanar a l'empresa contractista en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a l'objecte de comprovar la plena legalitat de l'empresa en l'ordre fiscal, laboral, administratiu, etc. Requeriment que s'haurà d'atendre en el termini que en cada moment s'assenyali per l'Ajuntament. L'empresa contractista serà responsable civilment i administrativament davant de l'Ajuntament per les faltes que cometin els seus treballadors i empleats. Està obligada al rescabament dels danys que causin a tercers amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis o per negligència o per culpa, tant si són béns com

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÓPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

persones, com instal·lacions particulars o municipals sense perjudici de les penalitats contractuals que els pugui ésser imposades.

6. L'empresa contractista serà responsable, des del moment de l'inici del contracte, dels danys que pugui causar a l'Ajuntament pel mal subministrament del sistema de gestió patrimonial.

7. L'empresa contractista ha de nomenar una persona responsable de la implantació del sistema de gestió patrimonial integrat a la seva pròpia plantilla, i comunicar-ho a l'Ajuntament.

La persona designada per l'empresa tindrà les obligacions següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Ajuntament, mitjançant el responsable del contracte que aquest designi, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'Ajuntament, per una altra, en tot el que faci referència a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- Distribuir les tasques entre el personal encarregat de l'execució del contracte i dirigir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació dels serveis contractats.

- Supervisar el correcte exercici, per part del personal integrant de l'equip de treball, de les funcions que tenen encomanades, així com l'assistència del referit personal al seu lloc de treball.

- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte als efectes de no alterar el bon funcionament del servei.

- Informar a l'Ajuntament de les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

8. Ha de complir totes les altres obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables.

9. D'acord amb l'article 133.4 LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc (5) anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

10. El contractista i els seus operaris que executin les prestacions del contracte han de mantenir un tracte correcte amb les persones usuàries i treballadors de l'Ajuntament, i han d'estar en disposició de poder ser atesos en els dos idiomes oficials d'acord amb la Llei de política lingüística.

11. Haurà d'assumir qualsevol despesa derivada de possibles deficiències en l'execució del contracte que pugui repercutir en un increment del cost d'implantació del sistema de gestió patrimonial.

12. En referència a la digitalització de la base de dades, l'empresa l'haurà de facilitar d'acord amb el procediment a seguir pactat amb l'Ajuntament.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire García	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

20067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

AG35.G807.205.0002

SCG

13. En referència a les tasques de manteniment del sistema de gestió patrimonial, l'empresa haurà de facilitar els mitjans adequats per a realitzar-les.

14.DRETS DEL CONTRACTISTA

Són drets del contractista:

1. Percebre com a element retributiu de la implantació del sistema de gestió patrimonial i el manteniment, el preu que es fixa en aquest plec i d'acord amb l'oferta presentada per l'adjudicatari.
2. Assistència per part de l'Ajuntament en tots els impediments que es puguin presentar per a l'execució del contracte.

15.FACULTATS DE L'AJUNTAMENT

Amb independència d'allò que estableix el plec de clàusules administratives particulars, l'Ajuntament tindrà les facultats i potestats següents:

1. Reordenar la implantació del sistema de gestió patrimonial, imposant les modificacions que es derivin de l'interès públic, dins de les limitacions de la legislació vigent en matèria de contractació del sector públic.
2. Realitzar totes les inspeccions sobre la implantació del sistema de gestió patrimonial que cregui oportunes i donar les ordres i instruccions necessàries per mantenir o restablir els nivells establerts per a l'execució del contracte.
3. Imposar les penalitats que s'escaiguin pel compliment defectuós o incompliment de les condicions d'execució del contracte o demora, segons allò que preveu el present plec de prescripcions tècniques i el plec de clàusules administratives particulars.
4. Interpretar el contracte.
5. Declarar la resolució del contracte.
6. Modificar el contracte per raons d'interès general.

Torredembarra, a la data de la signatura electrònica

La Cap de Contractació i Patrimoni

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Sílvia Caire Garcia	CAP DE LA UNITAT DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI	23/10/2025 12:18

Z0067688ab37171205707e92e10a00a1

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>