



Número d'expedient: PACC2025000085

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ PATRIMONIAL DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEx

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2.	ABAST	2
2.1.	LLICENCIAMENT	3
2.2.	SUPORT TÈCNIC	3
2.3.	MANTENIMENT CORRECTIU	3
2.4.	MANTENIMENT EVOLUTIU	4
2.5.	FORMACIÓ	4
3.	MODEL DE COST DELS SERVEIS	4
4.	REGISTRE D'ACTIVITATS	5
5.	HORARI PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
6.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	5
7.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	6
8.	ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS	7

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ORGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000085
Codi Segur de Verificació: d5cf5a5b-488a-46ae-ae80-e8e033e98a62 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6143486 Data d'impressió: 17/12/2025 10:31:46 Pàgina 2 de 8		
SIGNATURES 1.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 25/11/2025 09:58 2.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 25/11/2025 13:15		



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és la contractació, per part de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, del servei de manteniment i prestació de serveis especialitzats en la utilització de l'aplicació informàtica de gestió patrimonial, de la qual disposa aquest Ajuntament per la gestió integral del patrimoni i inventari municipal, basat en la solució MANSIS del fabricant MEGA-SISTEMAS.

2. ABAST

Forma part del sistema de gestió dels elements patrimonials, i dins l'abast dels serveis demanats, el programari MANSIS del fabricant MEGA-SISTEMAS, instal·lat en servidors ubicats al Centre de Processament de Dades de l'Ajuntament.

Les funcionalitats i característiques principals que ofereix aquest programari són les següents:

- Aplicatiu d'accés mitjançat qualsevol navegador web actual, que permet l'accés d'un nombre il·limitat d'usuaris amb llicència única i sense requeriment de llicència individual per cada usuari.
- Gestió de l'administració de l'aplicatiu que permet la gestió dels usuaris, com serien l'alta, la baixa i la modificació d'usuaris, l'assignació de diferents rols d'accés el perfil que li correspongui a l'usuari.
- Gestió dels elements que formen part del patrimoni i les seves modificacions o millores.

Alta, baixa, modificació dels elements i de les característiques relacionades amb la gestió patrimonial. Codificació dels elements, descripció, càlcul de les amortitzacions a partir de la data d'adquisició i la naturalesa patrimonial. Agrupació per famílies, epígrafs. I tota la documentació relacionada segons el tipus d'element.

- Integració amb el servei de validació d'usuaris AD municipal.
Validació dels usuaris amb contrasenya emmagatzemada al servei Active Directory de Windows.
- Integració amb el servei gestor documental GDMatrix.
Els documents relacionats amb els elements patrimonials s'han d'emmagatzemar en el gestor documental corporatiu GDMatrix.
- Integració amb el servei aplicació comptabilitat municipal SICAL. Visualització i gestió de les factures electròniques registrades al programari de comptabilitat municipal.
- Connexió dels elements patrimonials amb l'oficina de cadastre. Visualització de les dades cadastrals dels elements que formen part del patrimoni.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000085
Codi Segur de Verificació: d5cf5a5b-488a-46ae-ae80-e8e033e98a62 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6143486 Data d'impressió: 17/12/2025 10:31:46 Pàgina 3 de 8		
SIGNATURES 1.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 25/11/2025 09:58 2.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 25/11/2025 13:15		



- Localització dels elements patrimonials sobre la cartografia municipal.
Referencia cartogràfica dels elements que formen part del patrimoni municipal.

Les prestacions incloses dins l'abast són les següents:

1. Llicenciament
2. Suport tècnic
3. Manteniment correctiu
4. Manteniment evolutiu
5. Formació

El licitador haurà d'incloure a la proposta una certificació emesa per l'empresa fabricant del programari MANSIS que acrediti la seva competència per la distribució del llicenciament i la prestació dels corresponents serveis de suport i manteniment. En el cas que el licitador sigui la mateixa empresa fabricant del programari MANSIS, aquesta certificació no serà necessària.

2.1. LLICENCIAMENT

S'inclourà el llicenciament del programari MANSIS del fabricant MEGA-SISTEMAS, que donarà dret al seu ús per part del personal de l'Ajuntament.

2.2. SUPORT TÈCNIC

El servei de suport tècnic demanat inclourà portar a terme les següents activitats en modalitat remota, i presencial quan sigui necessari per atendre el cas:

- Prestar el suport tècnic per la recepció, registre, anàlisi, tractament i documentació d'incidències, peticions i consultes
- Atendre consultes sobre l'ús i el funcionament
- Atendre peticions de canvi de configuració o parametrització del sistema segons els requeriments de l'Ajuntament
- Documentar els casos, el seu estat i les actuacions per resoldre'ls
- Coordinar accions amb altres actors involucrats
- Actualització regular del sistema amb les noves versions de programari i pegats que s'alliberin, amb l'objectiu d'evitar la seva obsolescència i incorporar noves funcionalitats d'interès
- Assessorar a l'equip tècnic de l'Ajuntament per treure el màxim profit del sistema
- Informar de les novetats del mercat i proposar millores del sistema

2.3. MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà portar a terme les següents activitats:

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000085
Codi Segur de Verificació: d5cf5a5b-488a-46ae-ae80-e8e033e98a62 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6143486 Data d'impressió: 17/12/2025 10:31:46 Pàgina 4 de 8		
SIGNATURES 1.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 25/11/2025 09:58 2.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 25/11/2025 13:15		



- Resoldre les incidències per tal que el sistema d'informació respongui a les funcionalitats definides amb el rendiment esperat i compleixi amb la política de seguretat de la informació establerta. Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació en el sistema, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).
- Desplegar noves versions i pegats del programari, i realitzar els canvis de configuració o parametrització que siguin necessaris per resoldre les incidències, documentant els canvis realitzats
- Actualitzar la documentació del sistema, si escau

2.4. MANTENIMENT EVOLUTIU

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les següents activitats:

- Desenvolupaments a mida per noves integracions amb altres sistemes d'informació
- Configuració o parametrització avançades o especialment complexes
- Personalització i adaptació a les necessitats particulars de l'Ajuntament

2.5. FORMACIÓ

El servei de formació inclourà la impartició de sessions formatives del programari al personal de l'Ajuntament, adaptades a les necessitats específiques de cada moment.

3. MODEL DE COST DELS SERVEIS

Les prestacions que formen part de l'abast s'agrupen en dos parts, cadascuna de les quals rep un tractament diferent per la imputació del seu cost:

- **Part Fixa**
La Part Fixa de les prestacions engloba els serveis que tenen un cost fix per cobrir tota la durada del contracte. Corresponen a aquesta part els següents serveis:
 - Llicenciament
 - Suport tècnic
 - Manteniment correctiu
- **Part Variable**
La Part Variable de les prestacions engloba els serveis que tenen un cost variable, condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000085
Codi Segur de Verificació: d5cf5a5b-488a-46ae-ae80-e8e033e98a62 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6143486 Data d'impressió: 17/12/2025 10:31:46 Pàgina 5 de 8		
SIGNATURES 1.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 25/11/2025 09:58 2.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 25/11/2025 13:15		



contracte, i regulat per preus unitaris aplicables a les prestacions executades. Corresponen a aquesta part els següents serveis:

- Manteniment evolutiu
- Formació

4. REGISTRE D'ACTIVITATS

Pel control dels serveis prestats en l'àmbit de la Part Variable, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores per cada perfil professional involucrat. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar la facturació de la Part Variable de les prestacions.

La dedicació en hores imputada correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis de la Part Variable. En cap cas es comptabilitzarà el temps dedicat al manteniment correctiu ni s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

5. HORARI PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els serveis es prestaran preferentment en remot, i presencialment quan sigui necessari pel tipus d'activitat a realitzar i inclouran la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada de les actuacions que s'hagin de portar a terme per la seva correcta prestació.

L'horari mínim de prestació del servei que haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la vigència del contracte serà de 9:00 fins 18:00 els dies laborables de dilluns a divendres.

Es valorarà l'ampliació d'aquest horari mínim per donar cobertura parcial o total a la finestra de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables. Els dies laborables seran els definits pel calendari oficial de la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

6. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

Les incidències, peticions i consultes es classifiquen de la següent manera en funció de la seva prioritat:

- **Prioritat alta**
El cas impacta en el normal funcionament del sistema, provocant un tall total del servei al ciutadà, o dificultant greument el normal funcionament de l'Organització.
- **Prioritat mitja**
El cas impacta parcialment en el normal funcionament del sistema, però sense provocar un tall total del servei al ciutadà i sense dificultar greument el normal funcionament de l'Organització.



- **Prioritat baixa**
El cas no impacta en el normal funcionament del sistema, o impacta sense afectar la seva operativitat.

Els paràmetres que es tindran en compte en l'Acord de Nivell de Servei seran el temps de resposta i el temps de resolució davant una incidència, petició o consulta, en funció de la seva prioritat. L'Acord de Nivell de Servei mínim serà el següent:

Prioritat	Temps de resposta	Temps de resolució
Alta	2 hores	4 hores
Mitja	4 hores	8 hores
Baixa	1 dia laborable	2 dies laborables

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'Ajuntament d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

7. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

El control i seguiment de la prestació dels serveis requeriran de la comunicació i coordinació fluides entre les persones responsables assignades per l'empresa adjudicatària i l'equip tècnic de l'Ajuntament.

Per tractar el seguiment dels serveis i garantir la seva correcta prestació, s'establirà un pla de comunicació formal basat en reunions de coordinació, control i seguiment.

Les reunions s'organitzaran amb la periodicitat que es determini de mutu acord, i podran ser substituïdes per altres mitjans de comunicació sempre aplicant les millors pràctiques de control eficaç i de gestió eficient, i tenint en compte la dimensió i complexitat dels serveis.

L'empresa adjudicatària elaborarà els documents de control i seguiment indicats a continuació, que seran presentats i exposats a les corresponents reunions:



- **Informe de prestació dels serveis**

Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els següents aspectes de la prestació dels serveis:

- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i esforç dedicat i evolució
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució
- Anàlisi de la situació del servei i evolució
- Revisió de les incidències més rellevants del període i afectació als serveis
- Propostes d'accions de millora
- Presa de decisions

Addicionalment, l'empresa adjudicatària elaborarà els informes específics i la documentació associada que l'equip tècnic de l'Ajuntament pugui demanar pel correcte control i seguiment del contracte, com poden ser informes d'incidències que hagin provocat un tall de servei greu, informes d'activitats especials, etc.

Per les reunions que es portin a terme, l'empresa adjudicatària elaborarà una acta de reunió que lliurarà a les persones interlocutores de l'Ajuntament en un termini màxim de dos dies hàbils des de la data de celebració. L'Ajuntament disposarà de tres dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

8. ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària assignarà al contracte la següent estructura de responsabilitats mínima:

- **Responsable de Serveis**

La persona responsable de serveis serà l'única persona referent encarregada de les següents funcions:

- Garantir l'atenció als responsables de l'Ajuntament
- Donar visibilitat global de la prestació dels serveis
- Assegurar la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits
- Vetllar activament per l'assoliment dels acords de nivell de servei
- Garantir la correcta capacitat operativa i dimensionament de l'equip de treball assignat al contracte, així com la seva organització i coordinació
- Realitzar el seguiment i control dels recursos assignats al contracte, els costos i l'esforç dedicat
- Elaborar informes de situació i evolució dels serveis amb les anàlisis quantitatives i qualitatives

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000085
Codi Segur de Verificació: d5cf5a5b-488a-46ae-ae80-e8e033e98a62 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6143486 Data d'impressió: 17/12/2025 10:31:46 Pàgina 8 de 8		
SIGNATURES 1.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 25/11/2025 09:58 2.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 25/11/2025 13:15		



Per la seva part, l'Ajuntament designarà una persona responsable del contracte amb les funcions de direcció, comprovació i vigilància de la prestació dels serveis. Per determinats àmbits tècnics, aquestes funcions podran ser delegades a altres membres de l'equip tècnic de l'Ajuntament.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes
d'Informació

José González Yerbes
Cap de l'Oficina de Contractació, Compres
i Gestió Patrimonial

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



d5cf5a5b-488a-46ae-ae80-e8e033e98a62

tmp8682617060939436699.doc