



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Expedient: 2026/2314 MANTENIMENT GESTOR D'EXPEDIENTS.

Assumpte: Plec de prescripcions tècniques particulars per la contractació del manteniment del gestor d'expedients municipal.

OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del contracte és el servei de suport i manteniment del gestor d'expedients Absis. Aquest servei facilita l'ús correcte dels sistemes de informació per garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris. Els serveis inclosos son:

1. Subscripció a l'aplicació Firm@. Inclou:
 - a. El dret d'ús de l'aplicació durant la vigència del contracte.
 - b. Servei de suport i manteniment, nivell estàndard.
2. Servei de suport i manteniment, nivell estàndard, de l'aplicació AbsArxiu (Alfresco), de l'aplicació Simplifica 3.0 i connectors AOC (MUX, eNotum, eTauler, iArxiu).
3. Servei Vidsigner (signatura biomètrica), connector i firmes.

NECESSITAT I IDONEÏTAT DE LA CONTRACTACIÓ

L'Ajuntament de Cardedeu disposa actualment de la solució Absis en modalitat On Premise. Aquest programari és l'actual gestor d'expedients municipal.

El manteniment de l'aplicació Absis ha d'incloure els següents conceptes:

1. Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu). Aquestes adaptacions impliquen l'elaboració de noves versions del software.
2. Millores a les aplicacions en funció dels suggeriments de l'Ajuntament de Cardedeu (manteniment evolutiu). Aquestes adaptacions impliquen l'elaboració de noves versions del software.
3. Resolució d'errors (manteniment correctiu).
4. Depuració del codi de les versions del software.
5. Serveis d'atenció telefònica, correu electrònic, plataforma d'usuaris i teleassistència remota. Aquests serveis d'atenció han de ser respecte l'operatòria dels productes i/o respecte problemes tècnics.
6. Formació continuada de reciclatge.

La plataforma informàtica requereix actualitzacions i manteniment de forma periòdica, per tal de garantir el seu correcte funcionament. El personal municipal també necessita assessorament tècnic per al seu ús, i per la resolució de les incidències que hi pugui haver.

2026/2314 / MANTENIMENT GESTOR D'EXPEDIENTS

Pàgina 1 de 6

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

8bcd61dbbd434283af1636c21fc81915001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/idiarx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades



Signatura 1 de 1

Berta Morera Lizandra

27/04/2026



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

L'Ajuntament de Cardedeu no disposa de mitjans personals ni materials suficients per dur a terme el contracte de manera directa. L'exclusivitat tècnica del programari, fa necessari que l'empresa que l'ha dissenyat, ofereixi el servei de manteniment per assegurar el seu funcionament.

Aquest servei de manteniment només el pot prestar el subministrador de l'aplicació informàtica objecte del contracte, pels motius exposats anteriorment, i perquè disposa del codi font, que només és modificable pel propietari del software.

Queda justificat convidar al procediment negociat sense publicitat a l'empresa BL ESPAÑA SOFTWARE, S.L.U., ja que és l'empresa que està prestant aquest servei per raons tècniques d'exclusivitat.

RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA CONTRACTANT

El contracte s'executarà amb subjecció a aquestes prescripcions tècniques i al plec de clàusules administratives, i d'acord amb les instruccions que l'òrgan competent doni al contractista per interpretar-les:

- Temps de resolució d'incidències segons els que s'expressa en aquest plec.
- Compliment de la normativa aplicable respecte el tractament de les dades de caràcter personal, la seguretat de la informació i altres que li siguin aplicables (RGPD, LOPDGDD, ENS, interoperabilitat, etcètera).
- La titularitat i la plena propietat de totes les dades, informació i documentació que es generin, es tractin o es posin a disposició en el marc d'aquest contracte corresponen exclusivament a l'Ajuntament de Cardedeu, sense que l'empresa adjudicatària adquireixi cap dret sobre aquestes dades més enllà de l'estrictament necessari per a l'execució del servei contractat. L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar les dades únicament d'acord amb les instruccions de l'òrgan de contractació i s'abstindrà d'emprar-les amb finalitats pròpies o de tercers, així com de cedir-les o comunicar-les a altres persones físiques o jurídiques, excepte en els casos legalment previstos o expressament autoritzats per escrit per l'òrgan de contractació.

1. Gestió i resolució d'incidències

2026/2314 / MANTENIMENT GESTOR D'EXPEDIENTS

Pàgina 2 de 6

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

8bcd61dbbd434283af1636c21fc81915001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/ldlax/ldlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades



Signatura 1 de 1

Berta Morera Lizandra

27/04/2026



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de la solució. Les incidències detectades es faran arribar a l'empresa contractista per part dels responsables municipals.

Una incidència estarà resolta si té el vistiplau dels usuaris que l'hagin reportat. En cas contrari, serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

2. Acord de nivell de servei (ANS) de gestió i resolució de les incidències

En relació als ANS que s'hauran d'observar, es treballarà a partir dels conceptes següents:

- El temps de resposta és el comprès entre el moment en què la consulta ha estat registrada al sistema CRM del contractista i el moment en què el consultor o tècnic designat pel contractista ha realitzat la primera acció sobre la consulta.

- El temps de resolució és el temps comprès entre la primera resposta per part del consultor i la resolució definitiva de la incidència. El temps final dependrà de la casuística, la complexitat i l'origen del problema, les incidències motivades per programari de tercers o causes alienes a al contractista suspenen el termini de resposta fins que aquesta incidència estigui solucionada per qui correspongui.

- Horari de servei. És l'interval horari on es comptabilitzaran els acords de nivells de servei. Per aquest contracte serà de dilluns a dijous de 8:00 a 18:30 i divendres de 8:00 a 15:00, amb jornada intensiva de 8:00 a 15:00 durant les vacances d'estiu (del 16 juny al 15 de setembre)

Amb excepció de: Setmana Santa (dilluns, dimarts i dimecres) amb horari de 08:00 a 14:00 hores. Nadal: 24 y 31 desembre, i 5 de gener amb horari de 08:00 a 14:00 hores. Des del 27 de desembre al 4 de gener amb horari de 08:00 a 15:00 hores.

S'estableixen tres categories d'incidències amb diferents ANS pel temps de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Impacte	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica.	3 hores hàbils	24 hores hàbils
Urgent.	6 hores hàbils	24 hores hàbils
No urgent	24 hores hàbils	30 dies hàbils





Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Crítica: Pèrdua completa del servei i la manca d'operativa és crítica per al negoci. Afecta la disponibilitat de la plataforma i serveis essencials. Es requereix una resposta immediata i una resolució ràpida. Per exemple, fallida al sistema d'autenticació que impedeix l'accés a tots els usuaris.

Urgent: Pèrdua severa del servei. L'operativa pot continuar, però amb restriccions. Afecta la funcionalitat de la plataforma, però no la disponibilitat dels serveis principals. Cal una resposta ràpida i una solució en un termini definit. Per exemple, error en una funció clau de la plataforma que afecta un grup important d'usuaris.

No urgent: Pèrdua menor del servei o no s'experimenta pèrdua del servei. Es pot necessitar una solució alternativa per restaurar-ne la funcionalitat. Afecta problemes o sol·licituds que no tenen un impacte significatiu en el negoci i es poden gestionar en un termini de resolució flexible. Per exemple, problema menor a la interfície d'usuari o una sol·licitud d'accés a una nova eina.

3. Càlcul de les penalitats

La penalitat mensual corresponent a la gestió d'incidències serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors:

- **Crítiques i urgents:** 1% de l'import mensual per cada hora hàbil completa de retard en la resolució de la incidència
- **No urgents:** 1% de l'import mensual per cada dia hàbil complet de retard en la resolució de la incidència.

TERMINI D'EXECUCIÓ

El contracte tindrà una durada de 2 anys.

PERSONAL DE COORDINACIÓ

L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència que serà l'encarregada de la coordinació i interlocució amb la persona designada per l'Ajuntament de Cardedeu.

Aquesta persona serà identificada en el moment de la formalització del contracte i en el cas de la seva substitució es comunicarà aquesta circumstància al responsable del contracte.

FACTURACIÓ

2026/2314 / MANTENIMENT GESTOR D'EXPEDIENTS

Pàgina 4 de 6

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

8bcd61dbbd434283af1636c21fc81915001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/ldl/ax/ldl/ax/absisweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades



Signatura 1 de 1

Berta Morera Lizandra

27/04/2026



Plaça de Sant Joan, 1	T 938 444 004	www.cardedeu.cat	cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu	F 938 711 477	NIF P-0804500-G	

El servei es facturarà de forma trimestral mitjançant presentació de factura electrònica.

Les causes de resolució del contracte son les establertes a la Llei de Contractes del Sector Públic (article 211):

1. La mort o incapacitat sobrevinguda del contractista individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat contractista, sense perjudici del que preveu l'article 98 relatiu a la successió del contractista.
2. La declaració de concurs o la declaració d'insolvència en qualsevol altre procediment.
3. El mutu acord entre l'Administració i el contractista.
4. La demora en el compliment dels terminis per part del contractista.
5. En tot cas, el retard injustificat sobre el pla de treballs que estableixen el plec o el contracte, en qualsevol activitat, per un termini superior a un terç del termini de durada inicial del contracte, incloses les pròrroques possibles.
6. La demora en el pagament per part de l'Administració per un termini superior al que estableix l'apartat 6 de l'article 198 o l'inferior que s'hagi fixat a l'empara del seu apartat 8.
7. L'incompliment de l'obligació principal del contracte.
8. Sens perjudici de les previsions que es puguin establir en el plec de clàusules administratives generals

En el moment de la finalització del present contracte, la contractista haurà de:

- Facilitar a la nova adjudicatària o gestora del servei, en el format i mitjançant els canals que determini l'òrgan de contractació, totes les dades i informació necessàries per garantir la continuïtat del servei (incloent-hi, si escau, bases de dades, configuracions, documentació tècnica, manuals d'ús, històric d'incidències i qualsevol altra informació funcionalment imprescindible), sense cap cost addicional per a l'Administració.
- Efectuar el traspàs de la informació en un termini màxim que fixarà l'òrgan de contractació en el document de planificació de la transició o, si no

Pàgina 5 de 6



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

n'hi ha, en el termini que aquest determini, garantint en tot moment la qualitat, integritat, disponibilitat i seguretat de les dades.

- Adoptar totes les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir que el traspàs de dades es fa d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i de seguretat de la informació, sense que en resulti afectada la confidencialitat de la informació tractada.
- No dificultar ni retardar injustificadament el procés de canvi de proveïdor, ni introduir restriccions tecnològiques o contractuals que impedeixin o encareixin de manera desproporcionada la migració de les dades i la continuïtat del servei amb una nova empresa adjudicatària.

En el cas que en l'àmbit del contracte es tractin dades personals, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Efectuar el traspàs de les dades personals al nou encarregat del tractament seguint les instruccions documentades del responsable del tractament (òrgan de contractació), i deixar-ne constància mitjançant acta o document de lliurament signat.
- Procedir, un cop finalitzat el traspàs i un cop ho autoritzi expressament el responsable del tractament, a la supressió o anonimització de qualsevol còpia de dades personals que no sigui necessari conservar en compliment d'una obligació legal, deixant-hi constància documental.

La falta de col·laboració o l'incompliment injustificat d'aquestes obligacions de traspàs de dades i informació constituirà un incompliment contractual greu, sense perjudici de les responsabilitats addicionals, incloses les derivades de la normativa de protecció de dades que, si escau, puguin correspondre. El contracte no es considerarà finalitzat fins que es facin els tràmits esmentats per al traspàs de les dades.

Berta Morera Lizandra

Responsable de Noves Tecnologies
(signat electrònicament al peu de pàgina)

2026/2314 / MANTENIMENT GESTOR D'EXPEDIENTS

Pàgina 6 de 6

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

8bcd61dbbd434283af1636c21fc81915001

<https://seu.cardedeu.cat/absis/ldlax/ldlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Codi Segur de Validació

Url de validació

Metadades



Signatura 1 de 1

Berta Morera Lizandra

27/04/2026