
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ D'ACTIUS DE PONTS DE LA GSIVM.
ANYS 2026-2030. CODI: 7172MI03.**

Núm. expedient SAP: 2026/0000901

ÍNDEX

1 INTRODUCCIÓ	3
2 OBJECTE I ABAST	3
3 MANTENIMENT OPERATIU	4
4 MANTENIMENT CORRECTIU	4
5 MANTENIMENT EVOLUTIU	5
6 FORMACIÓ I ATENCIÓ A USUARIOS	7
7 CAPACITAT PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
8 PROCESSOS DE TREBALL.....	8
9 MODEL DE RELACIÓ	10
10 NIVELLS DE SERVEI	13
11 DIMENSIONAMENT	14
12 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	15
13 SEGUIMENT DEL CONTRACTE	15
14 FORÇA MAJOR.....	15
15 CONFIDENCIALITAT	15

1 INTRODUCCIÓ

La Gerència de Serveis d'Infraestructures Viàries i Mobilitat (GSIVM) va adjudicar l'any 2018 una implementació del producte i3MET –desenvolupat per l'empresa INES Ingenieros Consultores– per a la gestió d'actius d'infraestructura. L'objecte d'aquest contracte és la definició de les condicions dels serveis de suport i manteniment del sistema de gestió d'actius de ponts en els propers anys.

2 OBJECTE I ABAST

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de suport i manteniment del sistema de gestió d'actius per a la GSIVM (actualment i3MET). L'abast d'aquests serveis és el següent:

- Disposar d'un programari capaç de realitzar la gestió dels actius de ponts de la xarxa de vies locals segons el que s'o especifica en el Pla de Millora de les contencions en ponts de la Xarxa Local de Carreteres vigent (octubre de 2021). Per a consultar el seu contingut caldrà fer una sol·licitud per correu electrònic a l'adreça s.plism@diba.cat
- Manteniment operatiu: provisió, administració i operació de la plataforma de hardware i software base sobre la qual estarà instal·lada la implementació del programari de gestió d'actius de ponts utilitzada per la GSIVM.
- Manteniment correctiu: correcció del funcionament erroni que es pugui produir en el producte.
- Manteniment evolutiu:
 - Actualitzacions: provisió de noves versions del producte a proposta, conforme a l'evolució funcional i tècnica del mateix.
 - Personalització i suport funcional: Personalitzacions a incorporar en la implementació i suport funcional en operatives específiques a petició de la GSIVM. Cada petició devolució serà analitzada pel Contractista, que proposarà una estimació de l'esforç en hores de treball. D'acord amb l'abast de la personalització si es considera, de forma consensuada, que la proposta no es pot atendre dins del manteniment serà objecte d'una valoració independent del Contracte.
- Formació i atenció a usuaris: atenció a les peticions d'informació sobre el funcionament del producte.

Aquests serveis, llevat del manteniment operatiu, inclourà també l'aplicació per a dispositius mòbils.

3 MANTENIMENT OPERATIU

El Contractista proveirà la plataforma de sistemes necessària per a la execució del producte. Aquesta plataforma actualment està allotjada al núvol d'AWS (Amazon Web Services, amb el servidor físic localitzat a Europa). Inclou tant el hardware (virtualitzat) com tots els components de software base necessaris per a la execució del programari: sistema operatiu, servidor web, servidor d'aplicacions, base de dades, etc.

Aquest servei contempla les tasques de monitorització, resolució d'incidències de sistemes, realització de còpies de seguretat, actualitzacions del software base i qualssevol altres necessàries per tal d'assegurar el correcte funcionament de la plataforma.

A més del servidor principal, el servei inclou la disponibilitat d'un servidor de suport que s'activaria en cas de fallida irrecuperable del servidor principal. En aquest supòsit, es recuperaria l'estat del producte des de l'última còpia de seguretat (nit anterior a la incidència).

Aquest servei s'ha dimensionat segons el patró d'ús actual. Els valors que permeten mesurar aquest patró d'ús són actualment els següents: 15 usuaris, 5 Gb de dades i 430 punts actius. Si es produís un augment considerable en els volums d'informació o en la utilització del producte que exigís una ampliació de la capacitat, a l'apartat 10 d'aquest Plec s'indiquen els marges del dimensionament.

No s'inclou dins de l'abast del Manteniment Operatiu la realització de cap acció sobre el programari quan el problema no hagi estat causat directament per un error o mal funcionament de la pròpia aplicació. Dins les accions que no inclouen en aquest cas es trobarien:

- Noves càrregues manuals de dades (excloent-ne les indicades en punts anteriors). Les càrregues automàtiques de dades sí queden incloses sempre que se subministrin per part de la Diputació els arxius en format Excel amb el valor desitjat per a cada camp i actiu, correlacionant els nous valors amb el codi públic de l'actiu o l'Id del sistema.
- Modificacions o esborrats de dades introduïdes de forma errònia per usuaris

4 MANTENIMENT CORRECTIU

El Contractista es responsabilitza del correcte funcionament del programari de gestió i assumirà la correcció dels comportaments erronis que es puguin produir en el producte, conforme als nivells de servei establerts en el capítol corresponent. Es considera comportament erroni aquell que difereix del que es recull en les especificacions i manuals del producte. S'entén per funcionament erroni del sistema aquell comportament de l'aplicació que no és d'acord amb allò definit inicialment durant la fase inicial d'implantació.

Dins del manteniment correctiu es realitzarà la gestió i correcció de qualsevol incidència detectada l'origen i la solució de les quals estigui en l'aplicació, bé mitjançant modificacions en la parametrització o configuració del sistema o desenvolupaments específics per a la seva esmena.

L'abast del manteniment correctiu, a més del que indica el punt anterior, inclou la resolució dels possibles problemes que es puguin produir a l'aplicació davant la utilització de noves versions de navegadors d'internet, assegurant sempre que l'aplicació serà compatible amb la penúltima versió estable dels navegadors més estesos del mercat.

Aquest servei té el següent abast:

- Gestió d'incidències, consultes i peticions.
- Anàlisi-diagnòstic d'incidències i les seues causes.
- Instal·lació de solucions alternatives o de contingència en cas que no hi hagi una solució d'implantació ràpida.
- Realització de correccions (sobre el codi i/o sobre les dades afectades per la incidència).
- Implantació de mòduls corregits.
- Proves sobre les modificacions realitzades

Per a la correcta solució d'algunes incidències, quan apliqui, caldrà la participació de personal de la GSIVM per aprovar les possibles modificacions a realitzar o solucions alternatives. Aquest manteniment correctiu només inclou canvis necessaris per resoldre les incidències de l'eina objecte d'aquesta oferta, no per fer manteniments evolutius.

En cas de que la GSIVM detecti qualsevol error, el reportarà conforme a l'establert en el **procediment de gestió d'incidències** conforme al que indica l'apartat 9 d'aquest Plec.

No son objecte de manteniment correctiu les tasques necessàries per a revertir o adaptar usos incorrectes del producte, tals com:

- Modificació o esborrat de dades introduïdes de forma errònia, així com de carregues automàtiques el contingut de les quals no era correcte.
- Adequació de les interfases para les càrregues de dades quan canvia l'estructura o la sintaxi de les mateixes.

Aquestes tasques estan contemplades dintre del servei de suport funcional, tal i com es descriu més endavant.

5 MANTENIMENT EVOLUTIU

5.1 Abast

S'entén per Manteniment Evolutiu el següent abast:

- Implantació de millores a l'aplicació de gestió per ajustar-lo als canvis soferts a l'entorn de treball, estant els mateixos relacionats amb l'aplicació de gestió, amb interfícies de tercers, amb formats d'informes, dades, etc.
- Implantació de millores en el programari de gestió a causa de la introducció de noves funcionalitats, modificacions o evolucions en el mode de realització de processos de negoci, canvis en les regles de negoci, etc., tots requerits per l'usuari.
- Realització de modificacions manuals per part del Contractista sobre les dades introduïdes pels usuaris, ja siguin de forma manual o mitjançant càrregues automàtiques
- Noves càrregues massives de dades, com ara actius.
- I en general, qualsevol tasca que no correspongui a tasques pròpies de les indicades al manteniment operatiu i correctiu prèviament esmentats.

El Contractista, per a aquestes tasques, prestarà un servei que inclou totes les activitats del cicle de vida de projectes des de la identificació de la sol·licitud fins a la implantació, en resum, les fases següents:

- **Fase de sol·licitud:** recepció de la sol·licitud, validació i anàlisi de la sol·licitud, així com la descripció de la funcionalitat sol·licitada.
- **Fase d'anàlisi i valoració:** definició completa de la funcionalitat sol·licitada i elaboració del document de la valoració econòmica del canvi.
- **Fase d'aprovació.** Enviament a la GSIVM del document anterior i aprovació o rebutjament de la GSIVM al pressupost. Si és rebutjat per la GSIVM, aquesta fase s'acaba aquí, en cas contrari segueix amb la resta de punts.
- **Fase d'implementació:** desenvolupament de la funcionalitat i un seguiment dels terminis acordats.
- **Fase de proves:** realització de les proves de verificació de la funcionalitat, tant per part d'el Contractista com per part de la GSIVM.
- **Fase d'implantació:** posada en producció
- **Fase de validació:** validació per la GSIVM de la funcionalitat implantada

5.2 Actualitzacions

El Contractista assumirà l'actualització de la implementació utilitzada per la GSIVM a les noves versions del producte que es publiquen al llarg del període d'aquest contracte. Les noves versions consolidaran les correccions als problemes reportats pels diversos clients i podran aportar millores tècniques i funcionals, a més d'assegurar que s'utilitzen versions suportades pels fabricants en tots els components de la plataforma de sistemes.

En cap cas l'actualització a una nova versió comportarà una pèrdua de funcionalitat, encara que sí que poden suposar canvis menors en la interfície del usuari o en

\\Nas\usr\SPISM\Tasques\7172MI03_Manteniment_i3MET_2026-2030\1.Doc admtiva\01-Contractacio\20260408_7172MI03 PPTP Obert manteniment PGAP v01.docx

l'estructura de los dades. Algunes versions poden incorporar **milliores opcionals** que aporten noves funcionalitats; aquestes milliores poden no estar incloses en la quota de manteniment anual i, en tot cas, serien objecte d'una altra contractació.

Normalment es realitzarà una actualització anual, encara que podria haver actualitzacions addicionals si es detectarà algun problema significatiu en el producte o en la plataforma de sistemes.

L'actualització se realitzarà de forma consensuada i coordinada entre el Contractista i la GSIVM conforme al **procediment de gestió d'actualitzacions** conforme al que indica l'apartat 9 d'aquest Plec.

L'actualització de versió és una condició necessària per a la renovació del servei de suport i manteniment, doncs, sinó, el Contractista no podria assumir amb garanties la prestació del servei. En el cas de l'aplicació mòbil, la seva actualització podria requerir l'actualització del sistema operatiu.

5.3 Personalització i suport funcional

El programari de gestió ha de ser un producte personalitzable. La GSIVM té una implementació pròpia del programari actual (i3MET), personalitzada segons les seves necessitats de negoci. L'evolució d'aquestes necessitats de negoci pot requerir realitzar canvis o ampliacions en aquesta personalització, tals como la incorporació de tipus d'actius, d'atributs en els actius existents, d'informes, d'algoritmes, d'interfases per a la càrrega de dades i documents, etc. El client també pot sol·licitar al Contractista la realització de determinades tasques per la complexitat o el risc que comporten, tals com càrregues massives de dades o documents, esborrat o modificació de dades incorrectes, etc.

Segons el cas, la GSIVM podrà reconèixer al Contractista la propietat intel·lectual de les personalitzacions sol·licitades segons document signat a l'efecte, de forma que, si procedeix, puguin ser incorporades a futures versions del programari i mantenir així la integritat del producte.

Aquestes sol·licituds es realitzaran conforme al **procediment de sol·licituds de personalització i suport funcional** conforme al que indica l'apartat 9 d'aquest Plec.

6 FORMACIÓ I ATENCIÓ A USUARIOS

El Contractista atindrà les sol·licituds d'informació sobre el producte per part dels usuaris de la GSIVM, sempre que el volum de les mateixes es mantingui dintre dels nivells actuals. En cas de que sorgeixi la necessitat de realitzar alguna activitat de formació específica, es tractaria como una tasca de suport funcional, tal i com es recull en la secció anterior.

L'atenció a aquestes consultes es realitzarà conforme al **procediment de gestió de consultes** conforme al que indica l'apartat 9 d'aquest Plec.

Els cursos de formació a nous usuaris, similars als impartits, seran objecte d'una valoració independent del Contracte de manteniment.

7 CAPACITAT PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El Contractista haurà de tenir un coneixement adequat tant del producte com de la plataforma de sistemes emprada i comptarà amb l'equip tècnic informàtic necessari per a la prestació del servei objecte del contracte, seguint les millors pràctiques del mercat. El proveïdor de serveis laaS (Infrastructure as a Service) haurà de tenir la capacitat i disponibilitat necessàries per a garantir en tot moment el correcte funcionament de la plataforma. El software de sistemes utilitat haurà de tenir el suport tècnic corresponent per part dels proveïdors. Per garantir la continuïtat del servei en cas de contingència molt greu, es realitzaran còpies diàries de seguretat i es disposarà de servidors de contingència en zones diferenciades de les dels servidors principals.

8 FUNCIONS DELS TÈCNICS DE L'EQUIP DE TREBALL

Per a l'execució del contracte, el licitador haurà de d'adscriure els mitjans personals que siguin suficients. Com a mínim, haurà de comprendre els següents perfils, amb les funcions que es descriuen a continuació:

– DE. Director de l'equip de treball. COORDINACIÓ GENERAL

A NIVELL ORGANITZATIU

- Control de l'execució dels treballs
- Interlocució amb els responsables de la Diputació de Barcelona
- Haurà d'assistir a les reunions de coordinació.
- Coordinar els diferents treballs.

A NIVELL TÈCNIC

- Plantejament general de la feina a portar a terme. Programació i destinació de recursos
- Resolució dels casos més complicats - aplicació de l'expertesa en matèria de la gestió i manteniment de ponts davant resolució de dubtes de nivell avançat
- En cas d'incidències, formulació de les propostes corresponents

– ET. Especialista en programari de gestió d'actius de ponts

- Manteniment de la base de dades en funció del model de dades especificat al plec tècnic
- Formularis d'entrada de dades i els informes corresponents que sorgeixin durant el desenvolupament dels treballs.
- Coordinació dels sistemes de càlcul per a les dades resultants
- Càlcul d'estadístiques automatitzat
- Generació d'informes especials per a determinades consultes que puguin ser requerides pel director de l'equip (casos específics)
- Compilació i empaquetatge de les dades alfanumèriques, gràfiques, estadístiques i resums corresponents, en els diferents formats, per a ser traslladades a la Diputació.

9 PROCESSOS DE TREBALL

Els processos de treball que componen el servei de manteniment i suport per a l'aplicació de gestió a realitzar durant la vigència del contracte, són:

- Monitorització i control: assegurar el funcionament correcte del sistema en producció, mantenint-lo operatiu i revisant els possibles problemes que puguin ocórrer.
- Gestió de consultes/dubtes sobre el sistema: tractament de sol·licituds d'informació/dubtes dels usuaris del sistema a través del correu electrònic o telèfon, per resoldre dubtes sobre l'ús i el funcionament de l'aplicació, així com notificació d'incidències urgents sobre el sistema.
- Gestió d'incidències: fer un tractament adequat dels defectes identificats, tant durant les revisions periòdiques del manteniment i suport diari com per part dels usuaris de GSIVM. Si els defectes tenen impacte real en el servei ofert pel sistema, es tractaran de restablir en el menor temps possible, segons la severitat del problema.
- Gestió de problemes: solucionar la causa d'origen d'incidències, prevenir-ne l'aparició futura i minimitzar l'impacte d'aquelles incidències que no es puguin evitar.
- Validació i proves: definir i executar els escenaris de prova necessaris per assegurar que el funcionament dels sistemes està alineat amb els requeriments sol·licitats per a les que ha estat dissenyat quan es realitzin instal·lacions de manteniment correctiu i preventiu.

S'inclou el manteniment de l'aplicació web i de l'App per a dispositius mòbils, anomenada InspectorApp.

10 MODEL DE RELACIÓ

10.1 Vies de contacte

A efectes d'aquests procediments, la GSIVM es pot posar en contacte amb el Contractista a través de les vies següents:

- Correu electrònic
- Consultes
- Telèfon: en horari d'oficina, de 9.00 a 18.00 CET, de dilluns a divendres.

LA GSIVM proporcionarà al Contractista les vies de contacte a emprar.

10.2 Monitorització del servei

Per poder realitzar les tasques pròpies del suport, el Contractista emprarà un usuari de monitorització, que ha d'estar registrat a la implementació del producte. Aquest usuari executarà de forma contínua una operativa que permetrà verificar el funcionament correcte del producte i activar alertes en cas que es detecti qualsevol fallada. Aquest usuari s'utilitzarà també a les tasques de diagnòstic d'incidències.

Així mateix, la GSIVM autoritza el Contractista a extreure del producte la informació necessària per comprovar que s'estan respectant les limitacions de la llicència.

10.3 Procediment de gestió d'incidències

En cas que es detecti alguna errada en el funcionament del producte, se seguirà el procediment de gestió d'incidències que es descriu a continuació.

- Quan la GSIVM detecti alguna errada en el funcionament del producte, ho comunicarà a el Contractista per algun dels mitjans definits a l'apartat "Vies de contacte". En aquesta comunicació haurà de constar:
 - Nom de la GSIVM.
 - Síntomes observats de la fallada.
 - Impacte i nivell de gravetat segons l'escala establerta al capítol "Nivells de servei".
 - Tota la informació que pugui aportar per facilitar el diagnòstic i la resolució de la incidència.
- Quan el Contractista detecti alguna fallada en el funcionament del producte, li ho comunicarà a la GSIVM com més aviat millor per la via establerta a aquest propòsit.
- A la recepció de la comunicació de la GSIVM, el Contractista enviarà un justificant de recepció dins del termini establert a la secció "Nivells de servei".
- El Contractista obrirà un cas i informarà la GSIVM de la referència, sota la qual es registrarà tota la informació relativa a la incidència.

- INES podrà sol·licitar la col·laboració de la GSIVM per identificar i diagnosticar la incidència. També podreu fer ús d'un usuari amb privilegis suficients per reproduir la incidència. Les possibles demores a la recepció de la informació sol·licitada es descomptaran del termini compromès resolució.
- Un cop diagnosticada la incidència, el Contractista oferirà a la GSIVM una solució, que pot ser definitiva o provisional, total o mitigatòria; sol·licitarà la seva conformitat i, si escau, la seva validació a l'entorn d'acceptació; i acordarà el moment més adequat per a la seva aplicació. Les possibles demores en aquest procés degudes a causes no atribuïbles a el Contractista es descompten del termini compromès resolució.
- Un cop recuperat el funcionament del producte, el Contractista sol·licitarà a la GSIVM la seva validació i tancarà la incidència.
- En el termini de dues setmanes després del tancament de la incidència, el Contractista presentarà a la GSIVM un informe de la mateixa que recollirà:
 - El diagnòstic de la incidència.
 - Mesures preses per recuperar el servei.
 - Mesures pendents per a la solució definitiva i el termini estimat de disponibilitat de les mateixes.
 - Impacte en el servei i el temps d'indisponibilitat, total i atribuïble a el Contractista.
 - Responsabilitat de la incidència.
- Si escau, el Contractista continuarà treballant en la incidència fins a assolir-ne la solució definitiva, que, una vegada disponible, aplicarà conforme al procediment de gestió d'actualitzacions.
- Un cop instal·lada la solució definitiva, el Contractista procedirà a la terminació de la incidència i a l'actualització de l'informe.

10.4 Procediment de gestió d'actualitzacions

Quan siguin necessàries actualitzacions del programari base o del producte, el Contractista coordinarà amb la GSIVM la instal·lació de les mateixes d'acord amb el procediment següent:

- El Contractista informarà la GSIVM de l'abast de l'actualització, del temps estimat d'indisponibilitat, i de les tasques i els terminis previstos per a aquesta.
- El Contractista acordarà amb la GSIVM les dates i l'horari de les intervencions requerides. S'utilitzaran les finestres d'intervenció previstes al capítol Nivells de servei, sempre que sigui viable.
- Si escau, INES prepararà l'entorn d'acceptació amb les versions actualitzades i el poblarà amb les dades adequades per fer les proves funcionals; aquestes dades poden ser còpia de les dades de producció si així s'acorda amb la GSIVM.

La GSIVM realitzarà les proves necessàries per validar el funcionament correcte en aquest entorn i donarà la seva conformitat.

- Un cop instal·lada l'actualització a l'entorn de producció, la GSIVM realitzarà les proves necessàries per validar el funcionament correcte de les actualitzacions i en donarà la conformitat. En cas de no-conformitat, es revertirà l'estat a la situació anterior a l'actualització i es tornarà a iniciar el procés.

10.5 Procediment de gestió de sol·licituds de personalització

Quan la GSIVM vulgui sol·licitar algun servei de personalització o de suport funcional, se seguirà el procediment següent:

- La GSIVM comunicarà a INES per algun dels mitjans definits a l'apartat "Vies de contacte" la seva sol·licitud. En aquesta comunicació haurà de constar:
 - Nom de la GSIVM.
 - Descripció de la sol·licitud.
- A la recepció de la comunicació de la GSIVM, INES enviarà un justificant de recepció dins del termini establert a la secció "Nivells de servei".
- INES es comunicarà amb la GSIVM per definir amb precisió l'abast de la sol·licitud.
- INES presentarà a la GSIVM una oferta on especificarà l'abast dels serveis, el termini previst d'execució, el preu i les condicions de facturació.
- Un cop acceptada l'oferta, INES assumirà l'execució dels serveis.
- En cas que calgui, s'aplicarà el procediment de gestió d'actualitzacions per a la instal·lació de la personalització sol·licitada.

10.6 Procediment de gestió de consultes

Quan la GSIVM vulgui sol·licitar algun aclariment sobre el funcionament del producte, seguirà el procediment següent:

- La GSIVM comunicarà a INES per algun dels mitjans definits a l'apartat "Vies de contacte" la qüestió que voleu aclarir.
- A la recepció de la comunicació de la GSIVM, INES enviarà un justificant de recepció dins del termini establert a la secció "Nivells de servei".
- INES podrà sol·licitar a la GSIVM informació addicional per concretar la qüestió plantejada. Les possibles demores en la recepció d'informació es descomptaran del termini compromès resolució.
- Un cop identificada la qüestió, INES comunicarà a la GSIVM la resposta a aquesta.

10.7 Procediment de gestió de conflictes

En cas que sorgís algun conflicte en la prestació del servei, se seguirà el procediment següent.

- La GSIVM comunicarà a INES per algun dels mitjans definits a l'apartat "Vies de contacte" la seva reclamació.
- A la recepció de la comunicació de la GSIVM, el Contractista enviarà un justificant de recepció.
- El Contractista es comunicarà amb la GSIVM per definir amb precisió l'abast de la reclamació.
- El conflicte s'eleva per l'escala jeràrquica de la GSIVM i el Contractista. Els nivells superiors intentaran resoldre el conflicte plantejat.
- En cas que no s'arribi a un acord satisfactori per a ambdues parts, es pot acordar un tribunal d'arbitratge per a la resolució del conflicte. En cas contrari, s'acudirà a la instància judicial que correspongui d'acord amb el capítol Marc legal.

10.8 Informació de gestió

el Contractista posarà a disposició de la GSIVM la següent informació de gestió:

- Registre dels informes d'incidències.
- Registre de les consultes realitzades.

11 NIVELLS DE SERVEI

11.1 Introducció

Els nivells de servei que inclou la prestació seran:

- Horari de servei.
- Disponibilitat. Finestres d'intervenció.
- Atenció i correcció de incidències.
- Còpies de seguretat i monitoratge
- Atenció a consultes.

11.2 Suport

El contractista proporcionarà un servei de suport tècnic en horari d'atenció de 9 a 18 h CET, de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona.

11.3 Disponibilitat del servei

S'ha de garantir la disponibilitat del servei durant les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. En els casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o

de qualsevol altre element inclòs en el programari haurà de procedir a la seva planificació, pal·liant, en la mesura del possible, els talls en el servei.

Els treballs programats s'executaran en la finestra de temps que menys perjudici causi a l'usuari final de la solució i, en tots els casos, haurà de ser autoritzada per la Gerència de Serveis d'Infraestructures Viàries i Mobilitat (GSIVM).

Les actuacions programades s'hauran de notificar a la GSIVM amb un mínim de 2 dies laborables d'antelació. Aquest requisit de notificació no serà d'aplicació en aquelles actuacions que tinguin per objectiu resoldre una incidència de caràcter crític, per tant, quan es produeix una pèrdua o s'observi el risc d'una pèrdua total del servei.

11.4 Acords de Nivell de Servei (ANS) de disponibilitat

Els ACN per al servei seria d'un valor de disponibilitat superior al 99,5%. Els valors de disponibilitat inferiors podran ser objecte de penalitzacions.

11.5 Pla de còpies i monitoratge

És responsabilitat del contractista la realització del corresponent pla de còpies de seguretat, tant a nivell d'aplicació com a nivell de base de dades. El servei inclou el necessari monitoratge, tant del maquinari com del servei prestat; en aquest últim cas i en funció dels períodes de no-prestació, es calcularan les penalitzacions corresponents. En qualsevol moment la GSIVM pot requerir al contractista el lliurament d'una còpia de la base de dades.

11.6 Gestió i resolució de les incidències

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de la solució. Les incidències detectades per la GSIVM es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista.

Una incidència estarà resolta si té el vistiplau funcional i tècnic de la GSIVM. En cas contrari, serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

12 DIMENSIONAMENT

El programari de gestió d'actius de ponts i la plataforma de sistemes han de ser escalables i han de poder adaptar-se a un increment de la demanda pel que fa al nombre d'usuaris, consultes, continguts, etc. La implementació del servei a la GSIVM està dimensionada conforme als patrons d'ús observats. Si es produeix un creixement de la càrrega de treball que requereixi redimensionar la capacitat de la implementació o els recursos dedicats, es plantejaria una revisió de la quota anual de suport i manteniment en els futurs contractes de manteniment.

Valors actuals	5 Gb	Volumen dades (Gb)		
		0 - 9.99 Gb	10 - 29.99 Gb	>= 30 Gb
	15 usuaris	Nombre d'usuaris		

		0 - 24	25 - 49	> = 50	0 - 24	25 - 49	> = 50	0 - 24	25 - 49	> = 50
430 ponts actius										
Actius	0 - 999	100%	100%	105%	110%	115%	120%	125%	130%	135%
	1.000 - 1.999	100%	105%	110%	115%	120%	125%	130%	135%	140%
	2.000 - 4.999	105%	110%	115%	120%	125%	130%	135%	140%	145%
	>= 5.000	110%	115%	120%	125%	130%	135%	140%	145%	150%

13 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Les condicions de finalització del contracte podran ser, bé per l'exhauriment del termini, com per la decisió unilateral per part de la Diputació de Barcelona de resolució. En aquest cas, es comunicarà al Contractista aquesta decisió amb un termini mínim de 30 dies.

En el cas de resolució o finalització de contracte el Contractista lliurarà a la Diputació totes les dades i documentació necessàries.

14 SEGUIMENT DEL CONTRACTE

A banda de les comunicacions telefòniques o per correu electrònic, es realitzaran reunions de seguiment (segons les necessitats) quan l'estat dels treballs així ho requereixi a criteri de la direcció del contracte per part de la GVSIM.

15 FORÇA MAJOR

Es consideren situacions de força major, per exemple:

- Les falles de comunicació del proveïdor d'Internet.
- Les falles del proveïdor de la plataforma de sistemes, AWS
- En el cas de que es donés aquesta situació no es considerarà una penalització al Contractista per aquest motiu.

16 CONFIDENCIALITAT

Tots els documents, informes i antecedents que siguin elaborats pel Contractista o posats en el seu coneixement, a causa i amb ocasió dels serveis prestats en virtut del present contracte, seran de propietat exclusiva de la Diputació de Barcelona i hauran de ser lliurats o retornats oportunament a Diputació de Barcelona, i el Contractista ha de guardar la deguda reserva respecte d'aquestes informacions perquè no siguin divulgades a tercers per part seva, per part dels seus dependents i de les seves empreses relacionades, sense previ consentiment escrit de Diputació de Barcelona. En cas contrari, el pes de la prova que aquesta informació no va ser divulgada per ells o no

es trobava subjecta a aquestes limitacions de confidencialitat per qualsevol causa, recau exclusivament sobre el Contractista.

Tota la documentació generada pel Contracte, documents originals i productes intermedis, així com la totalitat del contingut seran de propietat de Diputació de Barcelona. Per això, i ateses les condicions anteriors, el Contractista no podrà reclamar propietat intel·lectual sobre el treball.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0000901
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	20260408_7172MI03 PPTP Obert manteniment PGAP v01
Codi classificació	2388 - Construcció / manteniment d'obres d'infraestructura i urbanització

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Ignasi Gustems Mateo (TCAT) (accidental)	Tècnic/a del Servei Promotor	Signa	19/05/2026, 14:23
Mercè Taberna Torres (TCAT)	Cap del Servei/Oficina	Vist i plau	19/05/2026, 14:34

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
0bb3d5d878e499238ab8	https://seuelectronica.diba.cat	

