



CODI DE VERIFICACIÓ	6E4C2T1833572I5R0IQ3		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/38829/2026	DOCUMENT NÚM.	583149/2026
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI ATOM

1. Antecedents

L'Ajuntament de L'Hospitalet disposa actualment de l'aplicació AtoM com a eina de gestió de l'inventari de l'Arxiu Municipal. Aquesta aplicació dona suport a les tasques de descripció, gestió, preservació i accés als fons documentals municipals, i constitueix una eina necessària per garantir el funcionament ordinari del servei d'arxiu.

El contracte actual que regula la prestació del servei de manteniment, allotjament i suport de l'aplicació AtoM finalitza el dia 14 de setembre de 2026. Per aquest motiu, és necessari iniciar la tramitació d'un nou contracte que permeti garantir la continuïtat del servei a partir del 15 de setembre de 2026, sense interrupcions que puguin afectar la disponibilitat de l'aplicació, l'accés a la informació arxivística o la correcta prestació del servei públic associat.

La contractació té per objecte assegurar el manteniment tècnic de l'aplicació, l'allotjament segur, les còpies de seguretat, el suport tècnic, la resolució d'incidències, l'actualització de versions i, si escau, les adaptacions necessàries per mantenir l'adequació funcional i tècnica de l'eina a les necessitats de l'Arxiu Municipal.

AtoM és una solució de programari lliure especialitzada en la descripció arxivística i l'accés a la memòria documental, sobre la qual l'Ajuntament disposa d'una implantació adaptada a les necessitats de l'Arxiu Municipal, inclosa l'adaptació als criteris i requeriments propis de descripció arxivística. El canvi d'aplicació comportaria riscos rellevants de discontinuïtat del servei, pèrdua d'eficiència operativa, necessitat de migració de dades, adaptació de processos interns, formació dels usuaris i possibles afectacions sobre la integritat, disponibilitat i accessibilitat de la informació gestionada.



Així mateix, de conformitat amb l'article 64 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, s'ha comprovat la inexistència d'altres aplicacions de serveis similars en el Directori General d'Aplicacions de l'Administració General de l'Estat que permetin substituir totalment o parcialment l'aplicació actual amb les mateixes garanties funcionals, tècniques i de continuïtat del servei.

En conseqüència, no es considera convenient substituir l'aplicació AtoM actualment implantada, sinó garantir-ne el manteniment, suport, allotjament i evolució tècnica mitjançant una nova contractació que doni cobertura a les necessitats actuals i futures de l'Arxiu Municipal.

Per tal d'assegurar una continuïtat suficient del servei i donar resposta a aquestes necessitats, es proposa una durada inicial del contracte de quatre anys, amb possibilitat de pròrroga per un termini d'un any. Aquesta configuració temporal permet garantir l'estabilitat del servei, la planificació adequada de les actuacions de manteniment i l'eficiència en la gestió contractual, preveient-se una data d'inici el 15 de setembre de 2026 i una data de finalització inicial el 14 de setembre de 2030, amb possibilitat d'un any de pròrroga addicional.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei integral de manteniment i allotjament al núvol del programari de gestió arxivística AtoM per a l'Arxiu Municipal, que inclou la infraestructura tecnològica sota l'estàndard ENS mig, actualitzacions normatives i còpies de seguretat. Així mateix, el contracte incorpora una borsa de 100 hores anuals i màximes per a serveis de suport tècnic, formació i consultoria, destinada especialment a l'assistència funcional i a l'execució de processos de migració i tractament massiu d'unitats documentals procedents de la plataforma AUPAC i altres sistemes municipals.

CPV: El codi CPV d'aquest contracte, d'acord amb el Reglament (CE) núm. 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, és:

- 72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software
- 72611000-6 Servicios de apoyo técnico informático

Característiques tècniques del servei

Les prestacions del present contracte consisteixen en el servei integral de manteniment, incloent l'allotjament i gestió de l'aplicació AtoM per a l'Arxiu Municipal i una borsa de 100 hores per al suport tècnic, consultoria i formació addicional.



L'allotjament de l'aplicació AtoM s'inclou com a component integrant del servei de manteniment i no constitueix un subministrament independent a l'empara de l'article 16 LCSP, atès que el contractista és el responsable exclusiu de la provisió, gestió i manteniment de la infraestructura tecnològica durant tota la vigència del contracte. L'Ajuntament accedeix a l'aplicació com a resultat del servei prestat, sense adquirir ni administrar directament cap recurs d'infraestructura.

2.1. Servei de manteniment

- Allotjament i infraestructura tecnològica en entorn cloud: Provisió i gestió completa d'AtoM en un entorn de núvol segur, dotat d'IP pública per a l'accés administratiu i la integració amb sistemes municipals. El servei garanteix el compliment dels estàndards de l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS), nivell mitjà, i de preservació digital, incloent una disponibilitat mínima de 150 GB d'espai d'emmagatzematge, així com mecanismes de monitoratge, control de disponibilitat i protocols de recuperació davant fallades.
- Manteniment integral del programari i actualitzacions: Gestió del cicle de vida de l'aplicació, incloent la instal·lació periòdica de noves versions i l'actualització de components, llibreries i dependències. Es garanteix la compatibilitat amb l'adaptació a la norma NODAC i la traducció de l'estàndard ISAD(G) al català, a més de l'execució del manteniment preventiu, adaptatiu i evolutiu necessari per a la correcció d'incidències i vulnerabilitats.
- Còpies de seguretat i preservació digital: Execució sistemàtica de còpies de seguretat que garanteixin la integritat i la restauració de la informació, assegurant la conservació dels fitxers digitals i dels objectes documentals, juntament amb els protocols de reversió necessaris davant qualsevol contingència.
- Seguretat, protecció de dades i seguiment: Garantia de compliment del RGPD i la LOPDGDD, assegurant la confidencialitat i disponibilitat de les dades. Inclou l'aportació de documentació tècnica, manuals d'ús actualitzats i informes periòdics de seguiment de les tasques de manteniment i incidències.

2.2. Suport tècnic, formació i consultoria funcional

Aquesta prestació consisteix en la disponibilitat d'una borsa de 100 hores anuals màximes destinades a actuacions sota demanda per a l'optimització i evolució de l'ús del sistema:



- Suport tècnic, formació i consultoria funcional: Servei d'assistència especialitzada per a la resolució d'incidències i consultes funcionals remotes. Inclou la formació específica per al personal de l'Arxiu Municipal i la consultoria tecnològica en matèria de descripció arxivística, estructuració de dades i optimització de processos massius.

Nota: Queden excloses d'aquesta borsa les incidències derivades del mal funcionament del sistema, que s'entenen incloses en el manteniment base.

- Migració i tractament massiu de dades: Execució dels processos d'adaptació, conversió i mapatge de metadades a l'estructura d'AtoM, així com les tasques massives d'importació, actualització i modificació de registres documentals requerides pel servei.
- Un cop iniciat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques necessàries per a la migració inicial del sistema AtoM des del proveïdor actual cap al nou entorn de prestació del servei. Aquestes tasques tindran per objecte garantir la continuïtat del servei, la integritat de les dades i dels objectes digitals, i la correcta posada en funcionament de l'aplicació en l'entorn gestionat per l'adjudicatari.

Les actuacions associades a aquesta migració inicial s'imputaran a la borsa d'hores de suport tècnic, consultoria i formació prevista en el contracte, amb un màxim de 25 hores. Aquest límit inclou les tasques ordinàries de coordinació, recepció d'informació tècnica, verificació de còpies o exportacions, desplegament o restauració del servei, configuració inicial i validació funcional.

Qualsevol necessitat addicional que excedeixi aquest màxim haurà d'estar degudament justificada per l'adjudicatari i haurà de ser autoritzada prèviament pel responsable del contracte, sempre que respongui a causes no previsibles o no imputables a l'adjudicatari.

3. Supervisió dels serveis

La coordinació tecnològica serà responsabilitat del Servei de desenvolupament TIC de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

Durant la prestació del servei, l'adjudicatari supervisarà les feines desenvolupades, amb la finalitat de garantir la seva qualitat, i per això assignarà a un responsable, sense cost addicional per a l'Ajuntament de L'Hospitalet, que durant el termini d'execució realitzarà les següents tasques: assumirà la màxima responsabilitat en nom de l'empresa adjudicatària; mantindrà reunions periòdiques amb el responsable assignat per part de l'Ajuntament de L'Hospitalet, amb la finalitat d'analitzar el desenvolupament de les tasques, la qualitat de la prestació, la coordinació, la unificació de criteris i la resolució de qüestions administratives.

4. Manteniment i nivell de servei



L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu de l'aplicació AtoM durant tota la vigència del contracte, d'acord amb els requeriments establerts en aquest plec i amb la memòria tècnica presentada juntament amb l'oferta.

El servei de manteniment haurà d'incloure, com a mínim, les actuacions següents:

- a) Manteniment preventiu de l'aplicació, de la infraestructura tecnològica associada i dels components necessaris per al seu funcionament correcte.
- b) Manteniment correctiu, inclosa la resolució d'incidències, errors de funcionament, interrupcions del servei i qualsevol altra anomalia que afecti la disponibilitat, integritat o funcionament ordinari de l'aplicació.
- c) Manteniment adaptatiu, incloses les actuacions necessàries per garantir l'adequació de l'aplicació a canvis normatius, tècnics o organitzatius que afectin el servei.
- d) Manteniment evolutiu, inclosa la incorporació de noves versions, actualitzacions, millores funcionals i tècniques del producte, sempre que siguin necessàries per garantir la continuïtat, seguretat i adequació del servei.
- e) Suport a la interacció de l'aplicació amb altres sistemes d'informació municipals quan sigui necessari per al correcte funcionament del servei.
- f) Seguiment periòdic del servei, amb indicadors que permetin verificar la qualitat de la prestació, el compliment dels nivells de servei i l'estat de les incidències comunicades.

La memòria tècnica prevista en el punt 5 d'aquest plec haurà d'incloure la descripció del servei de manteniment proposat, amb indicació dels recursos humans assignats, els perfils professionals, els horaris de cobertura, la metodologia d'actuació davant incidències i consultes, el sistema de seguiment del servei, el règim d'actualitzacions i els informes periòdics que es facilitaran a l'Ajuntament.

El compliment del nivell de servei serà objecte de seguiment per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament. Durant el període de manteniment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat tècnica i funcional necessària per donar resposta a les incidències, consultes i necessitats derivades de la prestació del servei.



Els acords de nivell de servei mínims exigits seran els següents:

- a) En cas de mal funcionament o no funcionament del servei contractat, el proveïdor haurà de garantir resposta dins de les dues hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de vint-i-quatre hores. Per cada vint-i-quatre hores addicionals sense solució, es descomptarà un deu per cent de la quota mensual de manteniment.
- b) En cas d'incidència que impliqui la interrupció del servei i que sigui atribuïble a error o defecte del programari aportat o de la seva parametrització, el proveïdor haurà de garantir l'assignació d'almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim una hora després de ser reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i fer seguiment de l'evolució de la solució. Per cada vint-i-quatre hores sense solució, es descomptarà un vint-i-cinc per cent de la quota mensual.
- c) Tota petició de suport traslladada al proveïdor que no impliqui un error dels tractats en els apartats anteriors haurà de ser contestada en les vint-i-quatre hores següents. Per cada vint-i-quatre hores addicionals sense resposta, es descomptarà un deu per cent de la quota mensual de manteniment.

Pel que fa a l'evolució funcional de la solució, tant per la incorporació de noves funcionalitats com per canvis normatius o tècnics, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actualitzacions necessàries durant la vigència del contracte. Les dates i condicions d'actualització hauran de ser acordades amb el Servei de Desenvolupament TIC i amb l'Arxiu Municipal, i hauran d'incloure l'assessorament necessari durant el procés d'actualització de noves versions.

La memòria tècnica haurà d'incloure també una proposta de pla de còpies de seguretat, amb indicació de la freqüència, persistència, mecanismes de verificació, procediments de restauració i mesures destinades a garantir la integritat, disponibilitat i recuperació de la informació gestionada pel sistema.

5. Documentació tècnica a presentar amb l'oferta



Sense perjudici de la documentació exigida en el plec de clàusules administratives particulars, les empreses licitadores hauran de presentar, juntament amb la seva oferta, una única memòria tècnica del servei.

En cas que el contracte s'adjudiqui mitjançant procediment obert simplificat abreujat, aquesta memòria tècnica s'haurà d'incloure dins l'únic sobre o arxiu electrònic que presenti la licitadora.

La memòria tècnica tindrà per finalitat acreditar que la proposta presentada compleix els requeriments mínims establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques i concretar la forma de prestació del servei proposada per l'empresa licitadora.

La memòria tècnica no serà objecte de valoració mitjançant criteris avaluables de forma aritmètica o sotmesos a judici de valor. La seva presentació té caràcter acreditatiu i descriptiu del compliment dels requeriments tècnics mínims exigits en aquest plec.

La memòria tècnica haurà de respectar les característiques formals següents:

- Tipus de lletra: Arial.
- Mida de lletra: 10 punts.
- Espaiat: 1,5 línies.
- Extensió màxima: 15 pàgines, mida DIN A4.

La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, el contingut següent:

a) Presentació general de la proposta

Descripció del plantejament global del servei, de l'abast de les prestacions proposades i de la seva adequació a les necessitats de l'Arxiu Municipal i de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

b) Descripció del servei proposat

Descripció de la forma en què es donarà compliment als requeriments tècnics establerts en aquest plec, incloent-hi el manteniment integral del sistema AtoM, l'allotjament al núvol, les còpies de seguretat, la seguretat, el suport tècnic, la consultoria funcional, la formació i la borsa d'hores.

c) Servei de manteniment



Descripció del servei de manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu, amb indicació dels recursos humans assignats, perfils professionals, funcions principals, horaris de cobertura, metodologia d'actuació davant incidències i consultes, procediment d'incorporació de noves versions i mecanismes de seguiment i control del servei.

d) Acords de nivell de servei

Descripció dels acords de nivell de servei compromesos, que hauran de respectar, com a mínim, els nivells establerts en el punt 4 d'aquest plec.

e) Pla de còpies de seguretat i preservació de la informació

Descripció de la proposta de còpies de seguretat, amb indicació de la freqüència, persistència, procediments de restauració, mecanismes de verificació i mesures destinades a garantir la integritat, disponibilitat i recuperació de la informació gestionada pel sistema.

f) Seguretat i protecció de dades

Descripció de les mesures tècniques i organitzatives previstes per garantir la seguretat del servei, el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en el nivell exigít en aquest plec i el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

g) Suport tècnic, funcional, formació i consultoria

Descripció del funcionament del servei de suport tècnic i funcional, canals d'atenció, procediments de sol·licitud i seguiment, proposta de formació als usuaris i funcionament de la borsa d'hores de suport tècnic, consultoria i formació.

La memòria haurà d'indicar la tipologia d'actuacions imputables a la borsa d'hores, els mecanismes de sol·licitud, validació i control, i els criteris d'imputació d'hores.

h) Migració inicial i posada en funcionament del servei

Quan sigui necessari, descripció del pla inicial de migració del sistema AtoM cap a l'entorn de prestació del servei proposat per l'adjudicatari, amb indicació de les fases, tasques, mecanismes de validació i mesures previstes per garantir la continuïtat del servei, la integritat de les dades i la correcta posada en funcionament de l'aplicació.



i) Coordinació i seguiment del servei

Descripció del model de coordinació amb el Servei de Desenvolupament TIC i amb l'Arxiu Municipal, incloent-hi la identificació del responsable del servei per part de l'empresa, la periodicitat de les reunions de seguiment i els mecanismes de control de la qualitat de la prestació.

L'empresa adjudicatària haurà d'executar el servei d'acord amb la memòria tècnica presentada, sempre que aquesta no contradigui el contingut del present plec ni del plec de clàusules administratives particulars. En cas de contradicció, prevaldran les determinacions dels plecs.

6. Accés, gestió, reutilització i interoperabilitat de les dades

Les dades i la informació generades o gestionades en el marc del present contracte hauran de poder ser utilitzades per a la prestació de serveis públics municipals, per al disseny i avaluació de polítiques públiques o per a qualsevol altra finalitat legítima d'acord amb les competències de l'Ajuntament.

6.1. Format, reutilització i accés a les dades

El format de les dades i les seves metadades haurà de complir la normativa municipal i supramunicipal que resulti d'aplicació, utilitzant, sempre que sigui possible, **estàndards i formats oberts**, llegibles per màquines, accessibles i reutilitzables.

La reutilització de la informació que contingui dades de caràcter personal es regirà estrictament per la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Queden exceptuades d'aquestes obligacions les dades o informacions que puguin resultar afectades per la **confidencialitat de l'oferta**, pel **secret comercial**, o pels **drets de propietat intel·lectual o industrial**, llicències o patents que corresponguin al contractista o a tercers. El contractista haurà d'identificar expressament a l'oferta quina documentació o informació es troba afectada per aquests motius.

Tota la informació facilitada pel contractista en virtut de les clàusules d'accés a les dades s'haurà de subministrar **per mitjans electrònics**, incloent-hi les corresponents metadades.

6.2. Extracció, disponibilitat i historial de dades

El contractista haurà de garantir durant tota la vigència del contracte la capacitat d'extracció, consulta, modificació i descàrrega de les dades derivades del servei, que hauran de ser



posades a disposició de l'Ajuntament sempre que aquest ho sol·liciti. Així mateix, haurà de garantir la disponibilitat i el manteniment de la informació històrica generada.

Al llarg del contracte, el contractista haurà de facilitar el contingut complet de les bases de dades utilitzades, amb el nivell de detall necessari per a permetre'n la reutilització i la possible integració amb els sistemes d'informació municipals. Aquestes bases de dades s'hauran de subministrar en format obert i reutilitzable, juntament amb les metadades corresponents.

L'extracció de dades podrà ser total, incremental o per rang de dates. Els processos d'extracció podran ser programats i executats de manera automàtica, amb la periodicitat que determini l'Ajuntament.

Les dades generades en relació amb serveis públics municipals, així com aquelles considerades informació d'alt valor d'acord amb la Directiva (UE) 2019/1024, hauran de garantir la seva extracció i transmissió a l'Ajuntament en temps real o en el menor temps possible.

6.3. Consentiments i serveis personalitzats

Quan l'Ajuntament ho determini, el contractista haurà de garantir que la solució permeti recollir, gestionar i emmagatzemar el consentiment legal de la ciutadania per al tractament de les seves dades, d'acord amb els textos legals que estableixi l'Ajuntament. Així mateix, haurà de possibilitar l'accés de l'Ajuntament a aquests consentiments i a les dades associades amb la finalitat d'impulsar serveis personalitzats i proactius.

6.4. Intel·ligència artificial

El contractista no podrà utilitzar, ni directament ni indirectament, les dades a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte per a l'entrenament de models d'intel·ligència artificial propis o de tercers, i haurà de complir en tot moment la normativa vigent en matèria d'intel·ligència artificial.

6.5. Finalització del contracte

A la finalització del contracte, el contractista haurà de lliurar a l'Ajuntament la **informació completa de totes les bases de dades**, en format obert i reutilitzable, acompanyada de les metadades, informació històrica, model de dades i la documentació necessària per a la seva correcta interpretació. El model de dades podrà ser requerit en qualsevol moment durant la vigència del contracte si la informació facilitada no permet una interpretació adequada de les dades.

L'incompliment de les obligacions relatives a la gestió, accés i reutilització de les dades tindrà la consideració de **falta molt greu** als efectes del règim sancionador del contracte.



7. Terminis d'execució

La durada inicial del contracte serà de quatre anys, amb data prevista d'inici de la prestació del servei el dia 15 de setembre de 2026 i data de finalització el dia 14 de setembre de 2030, sens perjudici de la possibilitat de pròrroga per un termini màxim d'un any, d'acord amb el que estableixin els plecs.

Atès que el contracte actual de manteniment, allotjament i suport de l'aplicació AtoM finalitza el dia 14 de setembre de 2026, l'inici efectiu de la prestació del nou contracte no podrà produir-se abans del dia 15 de setembre de 2026, amb la finalitat d'evitar qualsevol solapament entre ambdós contractes.

En tractar-se d'un procediment obert simplificat abreujat, les referències a la formalització del contracte s'entendran fetes, si escau, a l'acceptació per part del contractista de la notificació de la resolució d'adjudicació, d'acord amb l'article 159.6.g) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

No obstant això, aquesta formalització o acceptació de la resolució d'adjudicació no comportarà l'inici efectiu de la prestació ordinària del servei abans del 15 de setembre de 2026. Els terminis vinculats a l'execució del servei es computaran des de la data d'inici efectiu de la prestació, llevat que es tracti d'actuacions preparatòries necessàries per garantir la continuïtat del servei i que aquestes hagin estat expressament autoritzades pel responsable del contracte.

8. Protecció de dades de caràcter personal

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

L'empresa adjudicatària, en qualitat d'encarregada del tractament, haurà d'acceptar i complir les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, i signar el



corresponent contracte d'encàrrec de tractament, que establirà les condicions particulars per al tractament de les dades personals en la prestació del servei.

El que s'estableix a les Condicions generals reguladores és d'obligat compliment per a l'adjudicatari, per als seus empleats i per als seus col·laboradors.

8.1. Tractament de dades personals

Per a la prestació del servei de manteniment de l'aplicació d'Inventari de l'Arxiu municipal (Atom) el tractament de dades personals consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Modificació
- Consulta
- Utilització

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la gestió de persones donants de fons documentals i usuaris de consulta de l'arxiu.

8.2. Categories de dades personals tractades

Persones donants de fons documentals i usuaris de consulta: nom i cognoms, adreça, telèfon, DNI.