PRAT ESPAIS
Empresa Municipal
d'habitatge i aparcament del Prat de Llobregat

26-031-EGE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEIS INTEGRALS D'IMPLANTACIÓ, POSADA A DISPOSICIÓ, MIGRACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ D'UNA PLATAFORMA SAAS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A PRAT ESPAIS,SLU

PRAT ESPAIS
Empresa Municipal
d'habitatge i aparcament del Prat de Llobregat

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ, OBJECTE, ABAST
   1.1. INTRODUCCIÓ
   1.2. OBJECTE
   1.3. ABAST
   1.4. ÀMBIT
2. APARTATS A INCLOURE PER LA FORMACIÓ DEL PREU
3. OBLIGACIONS, INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ A FACILITAR PER PRAT ESPAIS
4. TREBALLS A REALITZAR PER L'ADJUDICATÀRIA
   4.1. FASE DE PLANIFICACIÓ, CONFIGURACIÓ I ARRANCADA
   4.2. FASE DE MIGRACIÓ I VALIDACIÓ DE DADES
   4.3. FASE DE SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ
5. DIRECCIÓ, RESPONSABILITAT TÈCNICA I INTERLOCUCIÓ
6. PERSONAL I MITJANS A DISPOSAR
7. DESENVOLUPAMENT DELS TREBALLS
8. NORMATIVA APLICABLE
9. EXPEDIENT DEL CONTRACTE, DOCUMENTACIÓ TÈCNICA I PERÍODE DE GARANTIA
10. CONTINGUT MÍNIM DEL SERVEI I DE LA PLATAFORMA
    10.1. SERVEIS HORITZONTALS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA
    10.2. APLICACIONS VERTICALS I SERVEIS COMPLEMENTARIS
    10.3. MIGRACIÓ DE DADES
11. DIRECTRIUS SOBRE COHERÈNCIA FUNCIONAL I INTEROPERABILITAT
12. PLA DE TREBALL, PLANIFICACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE
13. PRESENTACIÓ, FORMATS I LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ
14. SUPERVISIÓ, REVISIÓ I ACCEPTACIÓ DELS TREBALLS
15. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DEL CONTRACTE
16. HOMOGENEÏTZACIÓ DE CRITERIS I SEGUIMENT CORPORATIU
17. SUPORT CORPORATIU I ACCÉS A INFORMACIÓ DE PRAT ESPAIS
18. RESPONSABILITATS I PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS NIVELLS DE SERVEI

1. INTRODUCCIÓ, OBJECTE, ABAST

1.1. INTRODUCCIÓ

PRAT ESPAIS és una societat municipal unipersonal de l'Ajuntament del Prat de Llobregat que presta serveis vinculats a l'habitatge, l'aparcament i altres funcions municipals encomanades. En l'exercici de la seva activitat, Prat Espais utilitza eines d'administració electrònica per al registre d'entrada i sortida, la gestió documental, la tramitació d'expedients i la relació electrònica amb tercers.

La contractació objecte d'aquest plec té com a finalitat la prestació dels serveis de manteniment, suport, actualització i evolució de les eines d'administració electrònica de Prat Espais, en modalitat SaaS, amb el següents serveis electrònics:

- Serveis horitzontals d'Administració Electrònica: Seu Electrònica, oficina d'assistència en matèria de registres, registre electrònic general, gestió d'expedients, circuits de tramitació, mòdul de cita prèvia, portafirmes, òrgans col·legiats, llibres oficials, transparència, tauler d'anuncis, tercers, gestió arxivística i documental.
- Tramitació reglada de procediments i serveis automatitzats de consulta i verificació de dades.
- Aplicacions verticals: Contractació Electrònica, Control Intern i Cita prèvia.
- Eines col·laboratives: Servei de videoconferència i servei de missatgeria.
- Serveis de certificació i signatura en el núvol.
- Serveis d'Analítica de dades.
- Serveis d'interoperabilitat: Integracions amb l'AOC.
- Arquitectura de seguretat: Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat NIVELL ALT, sistema d'auditories (Evidence Rècord Syntax).
- Aplicació Mòbil per a sistemes operatius IOS i Android.
- Servei de Millora Contínua: Assignació d'un gestor especialitzat que acompanya a l'Entitat en el seu procés de modernització.
- Una plaça en el programa de certificació d'usuaris administradors de Gestiona.
- Pla de formació i implantació.
- Integracions AOC.
- Migració de dades d'Annexa

Concretament, la prestació té per objecta garantir la continuïtat operativa de la plataforma d'administració electrònica de Prat Espais, mitjançant els serveis de manteniment, suport, allotjament, actualització, evolució funcional i adaptació normativa dels diferents mòduls que la integren, així com la migració de la informació i configuracions necessàries per assegurar la seva correcta operativitat durant la vigència del contracte

La solució objecte del contracte ha de permetre preservar la integritat de la informació electrònica existent, garantir la continuïtat dels serveis de registre, gestió documental i tramitació electrònica, assegurar la interoperabilitat amb els sistemes corporatius i els serveis del Consorci AOC, així com facilitar l'adaptació tecnològica de la plataforma a les necessitats presents i futures de l'entitat

La continuïtat de la plataforma i l'execució dels treballs de migració associats responen a la necessitat de garantir la conservació dels expedients electrònics, la traçabilitat de la informació, la integritat de les dades i la prestació ininterrompuda dels serveis electrònics de Prat Espais, SLU, minimitzant els riscos operatius derivats de la substitució o evolució dels entorns tecnològics actualment implantats.

1.2. OBJECTE

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques que han de regir la contractació dels serveis integrals d'implantació, posada a disposició, migració, suport, manteniment i evolució d'una plataforma SaaS d'administració electrònica per donar cobertura a les necessitats de Prat Espais.

El contracte inclou l'activació, allotjament, custòdia, configuració, migració, formació, suport, actualitzacions, manteniment i evolució de la plataforma dins l'abast contractat.

A aquests efectes, la plataforma haurà d'integrar els mòduls i serveis necessaris per donar suport a la tramitació electrònica, la gestió documental, el registre, les notificacions, la signatura electrònica, la interoperabilitat, la contractació, el control intern, l'atenció a tercers i l'explotació de dades.

Els codis CPV orientatius que poden correspondre a l'objecte d'aquest contracte són els següents, sens perjudici de la validació definitiva que correspongui al plec administratiu:

- **72268000-1 Serveis de subministrament de programari (CPV principal)**
- **72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de programari (CPV principal)**
- 72317000-0 Serveis d'emmagatzematge de dades (CPV complementari)

1.3. ABAST

El contracte comprèn la implantació, posada a disposició, migració, suport, manteniment i evolució de la plataforma SaaS en l'entorn de Prat Espais.

- Posada a disposició de la plataforma SaaS d'administració electrònica i dels mòduls inclosos dins l'abast contractat.
- Activació de l'allotjament i custòdia de la informació.
- Migració de dades des de l'entorn actual, incloent expedients interoperables d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), validacions a la seu mitjançant Codi Segur de Verificació (CSV), signatures electròniques, BI, estat de l'expedient i relació entre registres i expedients.
- Configuració inicial, paràmetres bàsics, perfils, permisos, circuits, plantilles i mòduls contractats.
- Integració amb serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) inclosos a l'oferta.
- Pla de formació i implantació per als treballadors i col·laboradors de Prat Espais.
- Servei de suport funcional i tècnic, gestió d'incidències, actualitzacions, manteniment legal i evolució dins l'abast contractat.

- Acompanyament especialitzat i millora contínua vinculats a l'evolució de la plataforma i a l'optimització del seu ús.

1.4. ÀMBIT

L'àmbit del contracte comprèn el conjunt d'unitats, departaments, persones usuàries, processos i tràmits de Prat Espais que hagin d'utilitzar la plataforma d'administració electrònica per a la gestió ordinària de registres, expedients, documents, tràmits, notificacions, signatures, contractació, control intern, atenció a tercers i explotació de dades.
També inclou les dades, documents, expedients i relacions funcionals que s'hagin de migrar, amb l'objectiu de mantenir la traçabilitat i continuïtat dels processos digitals.

2. APARTATS A INCLOURE PER LA FORMACIÓ DEL PREU

El sistema de determinació del preu respon a un model mixt integrat per imports recurrents anuals i imports puntuals inicials, d'acord amb els elements que es detallen en aquest apartat. El preu inclourà les prestacions corresponents als serveis integrals d'implantació, posada a disposició, migració, suport, manteniment i evolució de la plataforma SaaS d'administració electrònica, així com l'allotjament, la custòdia de la informació, la configuració, la formació, l'acompanyament, les integracions amb el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) incloses, les actualitzacions i la millora contínua dins l'abast contractat.

Element	Criteri de formació del preu
Quota servei Plataforma	Import anual corresponent al dret d'ús de la plataforma i mòduls inclosos en l'oferta.
Allotjament i custòdia	Import anual específic per a l'allotjament i custòdia de la informació a partir del segon any. Durant el primer any, aquest cost s'entendrà inclòs en les prestacions inicials d'implantació i posada a disposició, llevat que l'oferta estableixi expressament una altra distribució econòmica.
Implantació	Cost inicial només durant el primer any
Integracions AOC	Cost incorporat a l'oferta amb import zero per les integracions incloses.
Migració	Cost incorporat a l'oferta amb import zero, incloent la migració de dades prevista.
Formació i acompanyament	Inclòs dins el servei, sense partida econòmica independent.

3. OBLIGACIONS, INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ A FACILITAR PER PRAT ESPAIS

Prat Espais facilitarà a l'adjudicatària la informació i documentació de què disposi i que sigui necessària per a la correcta configuració, migració, implantació i posada en marxa de la plataforma, sempre en la mesura en què la informació existeixi, estigui disponible i sigui accessible.

- Relació de persones usuàries, perfils, unitats organitzatives i necessitats d'accés.

- Informació sobre circuits de tramitació, tipologies d'expedients, plantilles i procediments habituals.
- Documentació tècnica i funcional de l'entorn actual, quan estigui disponible.
- Informació sobre dades, expedients, registres, documents i relacions que s'hagin de migrar.
- Criteris interns de nomenclatura, codificació, classificació documental i arxiu.
- Indicacions sobre interlocutors, calendari de treball, prioritats i validacions parcials.

La informació facilitada tindrà caràcter auxiliar i haurà de ser contrastada per l'adjudicatària. La manca o insuficiència de documentació no l'eximirà d'obtenir i verificar les dades necessàries per executar correctament el contracte.

4. TREBALLS A REALITZAR PER L'ADJUDICATÀRIA

Els treballs comprenen la implantació, configuració, migració, posada en marxa, suport, manteniment i evolució de la plataforma, garantint la continuïtat del servei i la integritat de la informació.

4.1. FASE DE PLANIFICACIÓ, CONFIGURACIÓ I ARRANCADA

- Realització d'una reunió inicial de llançament amb definició d'interlocutors, calendari, fases i requeriments previs.
- Elaboració del pla de treball inicial, incloent fites, responsables, riscos, dependències i validacions.
- Configuració bàsica de la plataforma, entorn, perfils, permisos, unitats, circuits, plantilles i mòduls contractats.
- Activació de serveis horitzontals d'administració electrònica i dels mòduls inclosos.
- Preparació del pla de formació i acompanyament a la posada en marxa.
- Definició dels criteris de validació funcional i organització de les proves inicials.

4.2. FASE DE MIGRACIÓ I VALIDACIÓ DE DADES

La migració haurà de preservar la informació, la traçabilitat, la relació entre registres i expedients, les signatures electròniques, les validacions CSV i la continuïtat operativa.

- Anàlisi de fonts de dades, volums, formats, estructura i dependències.
- Extracció o recepció de dades de l'entorn actual segons les possibilitats tècniques disponibles.
- Transformació, càrrega i validació de la informació a la plataforma d'administració electrònica.
- Comprovació de l'estat dels expedients, relació amb registres, signatures, CSV i documents associats.
- Realització de proves de migració i elaboració d'un registre d'incidències de migració.

- Acompanyament a Prat Espais durant la validació funcional i tancament de la migració.

4.3. FASE DE SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

Durant la fase de suport, manteniment i evolució, l'adjudicatària haurà de garantir el funcionament continu de la plataforma, incloent consultes, incidències, actualitzacions, manteniment de versions i manteniment legal, correctiu, evolutiu i perfectiu dins l'abast contractat.

- Atendre consultes funcionals i tècniques de les persones usuàries autoritzades sobre l'ús ordinari de la plataforma.
- Incloure, sense cost addicional, les consultes ordinàries, incidències imputables al servei, noves versions, actualitzacions i documentació de novetats.
- Gestionar les incidències crítiques i no crítiques d'acord amb els nivells de servei previstos, informant-ne l'estat, les actuacions realitzades i la solució aplicada.
- Comunicar actualitzacions, novetats i manteniments programats, indicant abast, impacte, durada i finestra proposada, que s'haurà de consensuar amb Prat Espais i realitzar preferentment fora de 8.00 a 18.00 hores.
- Aplicar les adaptacions derivades de canvis normatius d'obligat compliment que afectin la plataforma o els serveis contractats.
- Aplicar mesures de seguretat per evitar accessos no autoritzats, usos indeguts, alteracions o ciberatacs, d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la normativa aplicable.
- Restringir les tasques de manteniment, administració o suport als perfils autoritzats de l'adjudicatària, garantint la traçabilitat de les actuacions.
- Limitar l'accés de les persones usuàries segons perfils, rols i funcions assignades per Prat Espais, amb autenticació robusta o doble factor quan sigui possible o exigible.
- Garantir còpies de seguretat suficients, actualitzades i aïllades, així com els elements necessaris per al restabliment del servei.
- En cas d'incident imputable al servei que afecti sistemes, disponibilitat o dades, informar Prat Espais i restablir els serveis afectats en un termini màxim de 24 hores naturals, sense perjudici dels temps de resposta i resolució d'incidències previstos a la taula de SLA.
- Si no és possible complir aquest termini per causes justificades, proposar mesures alternatives de continuïtat i informar de l'abast, actuacions i previsió de normalització.
- Prestar el manteniment correctiu, evolutiu i perfectiu inclòs dins l'abast funcional contractat, sense cost addicional ni limitació prèvia d'hores, sempre que les actuacions es mantinguin dins l'abast de la plataforma i no comportin desenvolupaments a mida, nous mòduls no inclosos o ampliacions funcionals alienes a l'objecte del contracte.

A l'efecte d'aquest plec, el manteniment de versions comprèn la instal·lació, desplegament i posada a disposició de noves versions, actualitzacions i pegats de la plataforma dins l'abast contractat. El manteniment legal comprèn les adaptacions necessàries derivades de canvis normatius d'obligat compliment que afectin les funcionalitats contractades. El manteniment correctiu corregeix errors del

programari o del servei; l'evolutiu adapta la plataforma a noves necessitats funcionals dins l'abast contractat; i el perfectiu millora la qualitat, rendiment, eficiència, usabilitat o mantenibilitat de la plataforma.

S'entén per incidència qualsevol esdeveniment que no formi part del funcionament ordinari de la plataforma i que causi, o pugui causar, una interrupció, degradació o reducció de les seves funcionalitats.

Les incidències crítiques són les que impedeixen o afecten substancialment la continuïtat del servei; la resta tindran la consideració de no crítiques.

El temps de resposta és el termini fins que l'adjudicatària inicia l'anàlisi o resolució de la incidència, i el temps de resolució és el termini fins que facilita una solució definitiva o temporal que restableixi la continuïtat del servei.

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Incidència crítica	4 hores laborables	24 hores laborables
Incidència no crítica	8 hores laborables	48 hores laborables

L'empresa adjudicatària haurà d'indicar els canals de contacte, el número de telèfon, el correu electrònic o portal de suport i els horaris d'atenció disponibles. A efectes de còmput dels SLA, s'entendran com a hores laborables les corresponents a l'horari laboral ordinari de Prat Espais, de 8.00 a 18.00 hores de dilluns a dijous i de 8.00 a 14.00 hores els divendres, excepte festius propis o dies no laborables aplicables.

5. DIRECCIÓ, RESPONSABILITAT TÈCNICA I INTERLOCUCIÓ

Prat Espais designarà una persona responsable del contracte o interlocució tècnica, que coordinarà les actuacions, validarà els lliuraments, formularà observacions i farà el seguiment de l'execució. L'adjudicatària haurà de designar un responsable tècnic del servei amb capacitat de coordinació i decisió sobre les actuacions ordinàries del contracte.

L'adjudicatària serà responsable de la correcció tècnica, funcional i documental de les prestacions contractades, així com de la coherència entre la informació migrada, la configuració aplicada i la documentació lliurada.

6. PERSONAL I MITJANS A DISPOSAR

L'adjudicatària haurà de disposar, durant tota la vigència del contracte, del personal i mitjans materials, informàtics i organitzatius necessaris per executar correctament totes les prestacions objecte del contracte.

- Responsable tècnic del servei i interlocutor principal amb Prat Espais.

- Equip funcional amb coneixement de plataformes d'administració electrònica i dels processos associats.
- Equip tècnic amb capacitat per gestionar migració, configuració, integracions, suport i manteniment.
- Mitjans per atendre consultes i incidències per via telefònica, telemàtica o portal de suport.
- Eines de seguiment, registre d'incidències, control de SLA i documentació de l'activitat.
- Capacitat per prestar formació, acompanyament i suport a les persones usuàries de Prat Espais.

Qualsevol substitució del responsable tècnic o de perfils clau haurà de comunicar-se a Prat Espais i no podrà reduir la qualitat del servei, la continuïtat de l'atenció ni el coneixement acumulat del projecte.

7. DESENVOLUPAMENT DELS TREBALLS

Els treballs s'iniciaran en la data prevista al contracte i s'executaran d'acord amb el pla de treball aprovat per Prat Espais, seguint les fases descrites a l'apartat 4 d'aquest plec.
Les reunions, lliuraments, validacions i incidències rellevants hauran de quedar documentades mitjançant acta, registre o informe disponible per a Prat Espais.

8. NORMATIVA APLICABLE

L'adjudicatària haurà de tenir en compte tota la normativa vigent que resulti aplicable a la prestació del servei, especialment en matèria de contractació pública, administració electrònica, interoperabilitat, seguretat, protecció de dades, arxiu electrònic, signatura electrònica i serveis digitals al sector públic.

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- Normativa aplicable sobre procediment administratiu comú i règim jurídic del sector públic.
- Normativa sobre administració electrònica, registre electrònic, notificacions electròniques i seu electrònica.
- Esquema Nacional de Seguretat i normativa de seguretat de la informació aplicable.
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat i normes tècniques d'interoperabilitat aplicables a document i expedient electrònic.
- Reglament general de protecció de dades, LOPDGDD i normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals.
- Normativa d'arxiu, conservació, autenticitat, integritat, traçabilitat i preservació de documents electrònics.
- Qualsevol altra disposició legal, tècnica o administrativa vigent durant l'execució del contracte que resulti aplicable a la plataforma i serveis contractats.

9. EXPEDIENT DEL CONTRACTE, DOCUMENTACIÓ TÈCNICA I PERÍODE DE GARANTIA

L'adjudicatària haurà de mantenir un expedient actualitzat del contracte i lliurar a Prat Espais la documentació tècnica necessària per al seguiment, revisió, validació i arxiu de les prestacions executades. Aquesta documentació s'organitzarà diferenciant, si escau, entre documentació de seguiment intern del contracte i documentació formal a lliurar a Prat Espais.

Documentació de seguiment intern del contracte

- Pla de treball inicial i versions actualitzades.
- Documentació de configuració i parametrització de la plataforma.
- Relació de persones usuàries, perfils i permisos configurats.
- Registres de migració, validacions, incidències i resolució de discrepàncies.
- Documentació de formació, guies o materials lliurats.
- Registre d'incidències i consultes, amb temps de resposta i resolució.
- Registre d'actualitzacions i manteniments programats.
- Informes periòdics o finals requerits per Prat Espais.

Documentació formal a lliurar a Prat Espais

- Informe de configuració inicial de l'entorn, incloent paràmetres principals, perfils, permisos, unitats, circuits, plantilles i mòduls activats.
- Pla de migració, amb identificació de fonts, dades, documents, expedients, validacions, riscos, dependències i calendari previst.
- Informe de resultat de la migració, incloent dades migrades, incidències detectades, discrepàncies resoltes, validacions realitzades i elements pendents, si escau.
- Informe de formació i acompanyament, amb sessions realitzades, persones destinatàries, materials lliurats i incidències o necessitats detectades.
- Informe final de posada en funcionament o acta de conformitat de l'arrencada assistida, que acrediti el tancament formal de la posada en marxa i les observacions o reserves que corresponguin.
- Informes periòdics o finals de seguiment, suport, manteniment, incidències, actualitzacions i evolució del servei, quan siguin requerits per Prat Espais.

La garantia funcional del servei quedarà vinculada a la correcta disponibilitat de la plataforma, al compliment dels SLA, a la correcció d'incidències imputables al servei contractat i al manteniment de les condicions contractades durant tota la vigència del contracte.

10. CONTINGUT MÍNIM DEL SERVEI I DE LA PLATAFORMA

La plataforma i els serveis inclosos hauran de comprendre, com a mínim, les funcionalitats i mòduls descrits, així com aquells elements necessaris per garantir-ne l'ús efectiu per part de Prat Espais.

10.1. SERVEIS HORITZONTALS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

- Seu electrònica, carpeta electrònica i tràmits en línia.
- Oficina d'assistència en matèria de registres i registre electrònic general.
- Gestió d'expedients i circuits de tramitació.
- Gestió documental, classificació, metadades i arxiu electrònic.
- Portafirmes i signatura electrònica al núvol.
- Òrgans col·legiats, resolucions i llibres oficials.
- Transparència, tauler d'anuncis i gestió de tercers.

10.2. APLICACIONS VERTICALS I SERVEIS COMPLEMENTARIS

- Contractació electrònica.
- Control intern.
- Cita prèvia.
- Eines col·laboratives, videoconferència i missatgeria.
- Analítica de dades, quadres de comandament i informes.
- Aplicació mòbil per a sistemes iOS i Android.
- Servei de certificació i signatura en el núvol.
- Programa de formació o certificació per a persones usuàries administradores de la plataforma, en els termes de l'oferta.

10.3. MIGRACIÓ DE DADES

- Expedients interoperables d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).
- Validacions a la seu mitjançant Codi Segur de Verificació (CSV).
- Firmes electròniques.
- BI i informació associada.

- Estat de l'expedient amb possibilitat de seguir treballant.
- Relació entre registres i expedients.

11. DIRECTRIUS SOBRE COHERÈNCIA FUNCIONAL I INTEROPERABILITAT

La plataforma i el servei hauran de configurar-se de manera coherent, evitant duplicitats, contradiccions o circuits innecessaris, i respectant els criteris organitzatius, documentals i d'interoperabilitat de Prat Espais.

- La migració haurà de conservar les relacions funcionals i documentals necessàries per mantenir la traçabilitat.
- Les integracions hauran de configurar-se de manera coherent amb els serveis disponibles i les necessitats de Prat Espais.

12. PLA DE TREBALL, PLANIFICACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'adjudicatària haurà de presentar un pla de treball que concreti les fases descrites a l'apartat 4, amb fites, terminis, responsables, riscos, dependències, lliuraments, mecanismes de validació i sistema de seguiment.

13. PRESENTACIÓ, FORMATS I LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ

La documentació del contracte s'haurà de lliurar en formats digitals compatibles amb les eines habituals de Prat Espais i identificada amb títol, data, versió, estat i responsable.

- Documents de text i informes en PDF i format editable.
- Fulls de càlcul, registres i quadres de seguiment en format editable.
- Materials de formació en format digital.
- Registres de migració i validació en format consultable i exportable quan sigui possible.
- Actes de reunió, informes de seguiment i registres d'incidències ordenats cronològicament.
- Documentació final ordenada per mòdul, fase i tipologia documental.

Cap lliurament es considerarà complet fins que Prat Espais hagi pogut comprovar que la documentació és llegible, completa, coherent i apta per a la seva revisió, aprovació, explotació o arxiu.

14. SUPERVISIÓ, REVISIÓ I ACCEPTACIÓ DELS TREBALLS

Prat Espais podrà supervisar, revisar i controlar en qualsevol moment l'execució de les prestacions, així com acceptar els lliuraments parcials o finals quan en comprovi la qualitat, suficiència, coherència i adequació tècnica.

- Cap lliurament parcial o final es considerarà acceptat fins que Prat Espais n'hagi prestat conformitat expressa o no hagi formulat observacions dins el termini establert.
- Quan Prat Espais formuli observacions, l'adjudicatària haurà de presentar una versió revisada o justificació tècnica dins el termini que s'indiqui.
- L'acceptació d'un lliurament no eximeix l'adjudicatària de la seva responsabilitat tècnica, funcional i contractual.
- Les correccions derivades d'errors o omissions imputables a l'adjudicatària s'hauran d'executar sense cost addicional per a Prat Espais.
- Prat Espais podrà accedir als treballs en curs, a la documentació preliminar i als registres de seguiment necessaris per verificar l'estat d'execució del contracte.
- La supervisió podrà incloure la revisió de la configuració, permisos, circuits, plantilles, dades migrades, registres d'incidències, lliuraments i qualsevol altre element rellevant per comprovar la correcta execució del servei.
- Prat Espais podrà requerir la correcció d'errors, mancances, incoherències, omissions o desviacions detectades durant l'execució, sense necessitat d'esperar a l'acceptació final dels lliuraments.
- Les reunions, revisions, incidències, observacions, decisions adoptades i correccions requerides hauran de quedar registrades mitjançant acta, informe, registre de seguiment o eina equivalent.

La supervisió, revisió, control o acceptació per part de Prat Espais no eximeix l'adjudicatària de la seva responsabilitat sobre la correcta execució tècnica i funcional del contracte, la qualitat dels lliuraments, la integritat de la informació, la seguretat de les dades gestionades i el compliment de les obligacions assumides.

15. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DEL CONTRACTE

Els terminis i fites del contracte seran els establerts al plec administratiu, al contracte formalitzat i al pla de treball aprovat per Prat Espais, d'acord amb les fases descrites a l'apartat 4 d'aquest plec.
Qualsevol desviació o incidència que pugui afectar el compliment de les fites haurà de ser comunicada immediatament a Prat Espais, indicant causes, impacte previst i mesures correctores proposades.

16. HOMOGENEÏTZACIÓ DE CRITERIS I SEGUIMENT CORPORATIU

L'adjudicatària haurà d'aplicar criteris homogenis en la configuració, migració, nomenclatura, classificació documental, permisos, plantilles, circuits i lliuraments.
Aquests criteris hauran de garantir una plataforma coherent, comprensible, mantenible, escalable i compatible amb les directrius internes de Prat Espais.

17. SUPORT CORPORATIU I ACCÉS A INFORMACIÓ DE PRAT ESPAIS

Prat Espais facilitarà el suport corporatiu i la informació disponible en els termes previstos a l'apartat 3 d'aquest plec, sempre que sigui necessari per al desenvolupament correcte del contracte.
L'accés a la informació facilitada quedarà estrictament limitat a les finalitats del contracte. L'adjudicatària, el seu personal i, si escau, les empreses subcontractades hauran de mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada, document, credencial, codi d'accés, configuració, informació tècnica, funcional o organitzativa de Prat Espais que coneguin amb ocasió de l'execució del contracte. Aquesta informació no podrà ser copiada, comunicada, cedida, difosa ni utilitzada per a finalitats diferents de les previstes contractualment, ni tan sols a efectes de conservació, llevat d'autorització expressa de Prat Espais o obligació legal aplicable. L'adjudicatària haurà de custodiar adequadament la informació, evitar-ne l'accés per persones no autoritzades, fer un ús correcte dels permisos i privilegis concedits, no difondre codis d'accés o credencials i retornar-la, eliminar-la o deixar d'utilitzar-la quan Prat Espais ho requereixi o quan finalitzi la relació contractual. L'incompliment d'aquestes obligacions podrà donar lloc a les responsabilitats que corresponguin, sens perjudici de les mesures administratives o contractuals previstes al plec administratiu i a la normativa aplicable.

18. RESPONSABILITATS I PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS NIVELLS DE SERVEI

L'adjudicatària serà responsable de la correcta execució de les prestacions contractades, del compliment dels nivells de servei establerts, de la seguretat i integritat de la informació gestionada i de la correcció de les incidències, errors, omissions o deficiències que li siguin imputables.
Les penalitzacions per incompliment dels SLA s'aplicaran, si escau, segons el plec administratiu i el contracte formalitzat, sens perjudici de la facultat de Prat Espais de requerir la correcció immediata de les deficiències detectades.

Es considerarà incompliment dels nivells de servei la superació dels temps màxims de resposta o resolució, sempre que sigui imputable a l'adjudicatària i no derivi de força major, tercers aliens al servei o causes imputables a Prat Espais.

També podran considerar-se incompliments tècnics la manca de comunicació d'incidències greus, traçabilitat, seguretat, confidencialitat, còpies de seguretat, documentació exigida o la reiteració d'errors corregits insuficientment.

El còmput dels incompliments es farà sobre les incidències registrades pels canals establerts i segons els temps de resposta i resolució definits en aquest plec. Les solucions temporals podran considerar-se resolució provisional, sense perjudici de la solució definitiva.

Les penalitzacions específiques, percentatges, imports, límits acumulats, procediment d'audiència i forma d'aplicació econòmica s'establiran al plec administratiu, evitant duplicitats o contradiccions amb aquest plec tècnic.

PRAT ESPAIS
Empresa Municipal
d'habitatge i aparcament del Prat de Llobregat

Al Prat de Llobregat a 10 de setembre de 2026



_____

Cap d'Infraestructures i Serveis de Prat Espais,SL

[redacted]