



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEIS D'IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI
DE GESTIÓ DE MANTENIMENT ASSISTIT PER ORDINADOR
(GMAO) DELS ELEMENTS CONSTRUCTIUS I INSTAL·LACIONS
DELS EQUIPAMENTS MUNICIPALS DEL MASNOU**

Regidoria de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge

Març de 2023



ÍNDEX

1. CONDICIONS GENERALS	3
1.1. Objecte	3
1.2. Àmbit	4
1.3. Descripció dels treballs	4
1.4. Normativa d'aplicació	5
2. REQUERIMENTS TÈCNICS	5
2.1. Inventari de dades i sistemes	6
2.2. Gestió d'ordres de treball	7
2.3. Gestió d'inspeccions	8
2.4. Gestió d'incidències	8
2.5. Gestió documental	9
2.6. Manteniment planificat	9
2.7. Gestió del contractista	9
2.8. Indicadors de servei	10
2.9. Administració	10
3. REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ.....	10
3.1. Planificació, direcció i seguiment del servei	10
3.2. Obligació d'informació i documentació	10
3.3. Manteniment, suport tècnic i actualitzacions	11
3.4. Propietat intel·lectual	11
3.5. Idioma	11
3.6. Usabilitat	11
4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	12
4.1. Organització	12
4.2. Mitjans personals	12
4.3. Lloc de prestació del contracte	12
4.4. Responsabilitats del Contractista	12

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 3 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



1. CONDICIONS GENERALS

1.1. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació per part de l'Ajuntament del servei d'implantació del programari de gestió del manteniment assistit per ordinador (GMAO) i la llicència d'ús per accés d'usuaris a l'aplicació, el seu suport tècnic. Així doncs, es pretén que aquest software registri el manteniment preventiu, normatiu i correctiu dels actius dels equipaments municipals i al mateix temps faciliti la coordinació d'activitats empresarials dels treballadors i empreses contractistes.

L'oferta ha de contemplar els possible treballs i costos de manteniment del programari (licències, actualitzacions, help desk que puguin existir).

Aquest servei ha d'incloure:

- Una aplicació informàtica que permeti gestionar la base de dades de les instal·lacions dels equipaments i les seves instal·lacions, la gestió de les empreses externes, generació d'estadístiques.
- La implantació del sistema.
- Configuració de l'inventari d'instal·lacions i equips dels equipaments municipals.
- Definir i configurar els procediments de manteniment preventius i normatius.
- Configurar la planificació de treballs a realitzar.
- Implementar el sistema de control (indicadors de gestió) per poder avaluar els progressos del servei.
- Utilitzar el servei de Portal de contractistes (funcionalitat bàsica Avisos, així com el registre de la documentació necessària), sense que suposi un cost addicional a l'empresa externa ni a l'Ajuntament.
- Disposar de base de dades normativa dels manteniments tecnic-legal, així com la planificació de manteniment preventiu de les instal·lacions.
- Obtenció del llibre de l'edifici amb totes les actuacions de manteniment preventiu i correctiu realitzades a les instal·lacions dels equipaments, juntament amb la seva corresponent documentació (actes, informes, ordres de treball, etc).
- Formació dels tècnics de l'ajuntament, posada en marxa i parametrització del sistema.
- El manteniment, suport, modificacions o incorporacions de funcionalitats i atenció a les incidències (sense que suposi un cost addicional).

Un cop implementat el programa per part del contractista, l'Ajuntament durà a terme amb mitjans propis el servei del programa (modificació de l'inventari dels actius, definició dels plans de manteniment, etc) amb l'assistència tècnica i la formació contínua del contractista.

El programa ha de permetre conèixer i gestionar l'inventari de les instal·lacions existents dels equipaments municipals, el programa ha de servir per centralitzar la documentació, planificació de manteniment preventiu a les empreses externes i controlar la seva realització, així com la gestió d'avisos d'incidències amb aquestes empreses i gestionar el seu seguiment i resolució, quedant registrats tant les tasques realitzades, com el temps i el cost associat.

La tipologia de treballs objecte del contracte és molt concreta pel que fa a l'especialització dels treballadors i interessa mantenir la unitat per optimitzar la gestió. No es preveu la divisió en lots per l'optimització i eficiència del servei perquè facilita l'aprofitament de recursos necessaris (personal, mitjans, resolució d'avaries, etc).

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 4 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



El programa ha de tenir la possibilitat d'integrar en un futur, altres mòduls com: la gestió d'enllumenat públic, jocs infantils, parcs i jardins, GIS, neteja viària, gestió d'ordre de treball.

1.2. Àmbit

El servei proposat haurà de contemplar principalment les següents tasques:

Implantació de la solució

La implantació de la solució haurà de ser per mòduls o grups de funcionalitats. Els usuaris validaran cadascun dels mòduls a mesura que vagi finalitzant la seva implantació. La implantació inclou el següent:

- Personalització: Configuració de l'eina i desenvolupament dels mòduls específics. Amb l'adaptació d'imatge corporativa.
- Migració de les dades dels actius a gestionar: Es migrarà la informació que actualment s'està gestionant amb altres sistemes i que és objecte d'aquest contracte.
- Es realitzaran les validacions amb els diferents usuaris.
- Documentació: Proporcionar documentació i manuals per fer ús de l'eina pels diferents perfils.
- Formació: pels diferents rols requerits (Administrador, contractista).

Prestació del servei

L'adjudicatari serà responsable de l'allotjament de l'eina parametrizada i personalitzada de la creació d'actius, de les seves llicències, del servei de suport a incidències i consultes, dels errors i actualització de versions, juntament amb la gestió documental tecnicolegal.

L'adjudicatari concedirà a l'Ajuntament el dret d'ús de les llicències contractades per a 2 usuaris establerts per a tenir accés.

Es presentarà un suport funcional, operatiu i tècnic (presencial a distància) per gestionar les consultes i resoldre incidències que puguin sorgir una vegada posada en marxa la solució.

Devolució del servei

Una vegada finalitzat el servei prestat, l'adjudicatari sortint haurà de realitzar les tasques necessàries per a retornar les bases de dades a l'adjudicatari entrant amb plena garantia de qualitat, per si es dona la situació de canvi de proveïdor a la finalització d'aquest contracte.

L'adjudicatari haurà d'habilitar i facilitar tota la informació i dades del contracte al nou prestador del servei.

Totes les dades introduïdes en el nou sistema seran propietat de l'Ajuntament i aquest pot demanar-les en qualsevol moment, durant el període de contracte l'extracció de les mateixes.

1.3. Descripció dels treballs

La solució a implementar ha de permetre gestionar el cicle de vida dels actius, des d'inventariar les instal·lacions dels equipaments municipals, gestionar ordres de treball, centralitzar la seva documentació i gestionar els contractistes, amb l'objectiu de facilitar el control de totes les tasques de manteniment preventiu i correctiu de les diferents instal·lacions.

El servei de manteniment de les instal·lacions es realitza per diferents contractistes, és per això que serà imprescindible que la solució permeti gestionar diferents perfils, de

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 5 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



manera que cada contractista visualitzi les seves instal·lacions assignades i no la dels altres, sense que suposi un cost addicional ni al contractista ni a l'Ajuntament del Masnou.

S'ha de tenir en compte que en un moment donat les instal·lacions poden passar a un contractista diferent i que cada cert temps canvien, per tant la solució ha de facilitar aquest conjunt de tasques.

A continuació es poden veure els diferents elements que seran requisits per poder dur a terme aquesta gestió i que més endavant s'exposen en major detall.

Gestió d'instal·lacions

- Inventari de les instal·lacions (calderes, equips de climatització, grups electrògens, cambres frigorífiques, ascensors...)
- Gestió de manteniment preventiu (revisions)
- Gestió de manteniment normatiu (inspeccions)
- Gestió de manteniment correctiu (incidències)
- Gestió documental (Llibre de l'edifici, informes, actes, etc)

Gestió de contractistes

- Planificació
- Certificats
- Informes
- Fulles de treball

1.4. Normativa d'aplicació

El contractista està obligat a complir amb tota la normativa legal, especialment amb les normes de la legislació laboral, fiscal, de protecció de dades i mediambientals que siguin aplicables, quedant l'Ajuntament del Masnou totalment alliberada de les responsabilitats que poguessin derivar-se de l'incompliment d'aquestes obligacions.

- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i de Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa a tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS

La solució proposada ha de ser accessible mitjançant interfície Web per a tots els usuaris i l'accés ha de ser via internet i es farà sense VPN's. El servidor de dades haurà d'estar ubicat a la UE per donar compliment al Reglament General de Protecció de Dades (RGPDG).

La presentació s'ha de visualitzar correctament amb els principals navegadors Microsoft Explorer/Edge, Chrome i Firefox.

La present licitació ha d'incloure amb caràcter general el conjunt de tasques que s'esmenta en el següent apartat:

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 6 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



2.1. Inventari de dades i sistemes

L'adjudicatari realitzarà un inventari detallat, indicant el model dels objectes de les instal·lacions dels equipaments municipals del Masnou. Aquest model conté una categorització a dos nivells:

- Àmbit: equipaments, instal·lacions, etc.
- Objecte: Caldera, equip climatització, grup electrogen, ascensor, extintor, etc.

L'Ajuntament proporcionarà a l'adjudicatari tota la informació necessària per fer la integració (dades descriptives, tipologia, situació, etc.)

L'actiu central a gestionar són els equips de les instal·lacions dels equipaments municipals del Masnou, el sistema ha de permetre enregistrar totes les dades identificatives i descriptives de les seves característiques, així com totes les dades relacionades amb la mateixa, funcionament, revisions, avisos, ordres de treball, etc.

Les instal·lacions hauran de poder ser consultades de manera jeràrquica per Equipaments.

A la finalització d'aquesta fase d'inventari, l'adjudicatari lliurarà un informe on es descrigui els objectes identificats, així com la taula d'equivalències que permeti lligar els elements. El qual haurà de ser validat per l'Ajuntament.

En funció del tipus d'instal·lació les dades de la fitxa seran diferents

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Impressió i exportació de la fitxa de qualsevol element
- Cerca dinàmica dels elements d'acord amb els seus atributs.
- Permetre aplicar ordre de registres pels diferents atributs.
- Possibilitat d'assignació d'un conjunt d'imatges a cadascun dels elements.
- Informació de característiques o atributs diferents.
A l'inici del projecte en fase d'anàlisi funcional es definiran els camps requerits pel sistema, no obstant això, el software ha de permetre fàcilment incorporar nous camps per un perfil sense coneixements tècnics.
Tots els camps del sistema han de poder ser exportats de manera senzilla a format Excel/Csv. Com a millora es valorarà que tots els camps de característiques de les fonts exportades es visualitzin en format columna.
- Navegació transversal entre els diferents conceptes vinculats a l'actiu, Ordres de Treball, Inspeccions, Incidències... Tenint en compte el perfil d'usuari, a la fitxa de l'objecte s'han de poder revisar tots els elements relacionats i històrics.
- Permetre adjuntar documentació a cadascun dels elements.
- Permetre associar diverses imatges, permetent especificar una com la principal, el repositori d'imatges mostrarà totes les imatges adjuntes en elements relacionats a la instal·lació.
(Inspeccions, Revisions, Incidències, Ordres de Treball).
- Assignació de conjunt de d'instal·lacions a "Actius" per ser gestionats pels diferents contractistes.
Periòdicament es renoven els contractes de manteniment i cada contractista ha de consultar la informació del seu ACTIU de les instal·lacions exclusivament, sense que suposi un cost addicional.
- El sistema de perfils ha de permetre establir quines accions pot fer cada perfil, per exemple, l'alta d'equips o instal·lacions estarà limitat als tècnics de l'Ajuntament com a usuaris Administradors, i als Encarregat/Responsable del contractista per cada ACTIU o instal·lació.
- El sistema ha de permetre importar via un fitxer tipus Excel/CSV noves fonts així com actualitzar dades de les existents a partir del seu codi.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 7 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



- La fitxa de la instal·lació disposarà de diferents pestanyes o elements organitzatius on emmagatzemar diferents informacions.
- En funció del tipus d'instal·lació el nombre de camps serà diferent.
- Gestió d'alertes en funció de l'estat. El sistema ha de preveure que existiran determinades instal·lacions que requeriran l'enviament d'alertes en cas que el seu estat s'estableixi algun valor crític. En aquest cas, el sistema demanarà un motiu i realitzarà un enviament d'email en forma d'alerta.

El sistema ha d'emmagatzemar i permetre consultar un històric de canvis d'estat. Els estats que generen les alertes es definiran a l'inici del projecte en crear la documentació funcional.

- Control de subministraments, cada actiu de la instal·lació ha de permetre enregistrar periòdicament els consums d'aigua, llum i gas.
- El sistema ha de permetre per part del perfil tècnic Ajuntament o Administrador mantenir els diferents camps desplegable o mantenibles.
- S'enregistraran dades de les revisions i incidències, aquest valors seran avaluable en indicadors de servei.

2.2. Gestió d'ordres de treball

Les ordres de treball, es poden generar de diverses maneres, a continuació es detallen uns tipus mínims:

- **Correctiu:** Les pot crear tant l'Ajuntament com el contractista, pot generar-se també a partir d'una inspecció o incidència.
- **Preventiu:** Seran ordres de treball planificades i periòdiques, el manteniment es detalla en el punt 2.6 'Manteniment planificat'. Inclou també el manteniment de tipus normatiu.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Impressió i exportació de la fitxa de qualsevol element.
- Cerca dinàmica dels elements d'acord amb els seus atributs.
- Gestió d'alertes en funció de criticitat i el temps. El perfil Administrador disposarà d'accés a una gestió d'alertes que afectaran a les ordres de treball. Aquestes alertes han de poder ser parametrizables en funció de valor de l'estat i el temps transcorregut en el mateix.
El sistema d'alertes ha de disposar d'un quadre d'indicadors on poder consultar els diferents indicadors tan actius com històric, addicionalment l'alerta permetrà enviar un email.
- Gestió d'estats: les ordres de treball disposen d'un flux predefinit d'estats. (Pendent, en tràmit o resolt).

Ha de poder emmagatzemar documents i imatges, totes les imatges/fotografies pujades amb les ordres de treball quedaran vinculades a la font de la mateixa ordre de treball. De manera que si consultem la fitxa de la instal·lació, les imatges que es veuran inclouran totes les imatges de les ordres de treball i les accions d'aquesta instal·lació. Tant la càrrega com la descàrrega han de permetre realitzar-ho per múltiples fitxers.

- L'eina ha de poder realitzar una assignació de recursos sobre les ordres de treball.
- Possibilitat de conèixer exactament l'estat en què es troba cadascuna de les ordres de treball o actuacions.
- Conèixer l'estat actualitzat en què es troben les ordres de treball.
- Possibilitat de complimentar i finalitzar de les ordres de treball via web, via aplicació mòbil.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 8 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



- Les ordres de treball tindran relacionades una entitat “Activitat” on poder enregistrar totes les accions que s’han realitzat per resoldre l’ordre. A continuació es descriuen valors que pot contenir aquesta entitat:
 - Tipus Acció (Desplegable mantenible per part d’un administrador)
 - Acció a realitzar (Desplegable mantenible per part d’un administrador; manteniment preventiu o correctiu)
 - Acció realitzada (Text lliure per reportar la tasca que s’ha realitzat)
 - Tècnic: Permet indicar el nom de la persona que ha realitzat l’actuació
 - Data
 - Duració
 - Imatges adjuntes
 - Documents adjunts
- En cada ordre de treball s’han de poder consultar els registres relacionats amb la mateixa (Inspeccions, Incidències, etc).

2.3. Gestió d’inspeccions

Control d’inspeccions de les instal·lacions, es permetrà enregistrar les revisions de les instal·lacions. Aquesta tasca la realitzarà bàsicament el perfil Ajuntament. Les inspeccions es poden realitzar per qualsevol dels ACTIUS (instal·lacions dels equipaments) existents.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Impressió i exportació de la fitxa de qualsevol element
- Permetre cercar en un període quines instal·lacions s’ha fet inspecció i quines no.
- Permetre planificar inspeccions futures (permetent replanificar-les) i establir un ordre d’execució.
- Permetre adjuntar imatges/fotografies. Les imatges quedaran relacionades aquesta inspecció i a la instal·lació.
- Permetre consultar si existeixen ordres de treball obertes per la instal·lació seleccionada. S’ha de poder filtrar per tipus d’ordre de treball (preventiu, correctiu, etc)
- Una inspecció en funció del resultat d’aquesta, pot generar diverses incidències i aquestes a la vegada generaran una ordre de treball per cada una.

2.4. Gestió d’incidències

Quan una instal·lació té alguna incidència, es pot reportar per diferents vies, és tasca dels tècnics de l’Ajuntament fer un recull de totes les incidències provinents dels diferents sistemes.

El sistema ha de permetre gestionar les diferents incidències reportades. Per cada registre s’ha de permetre generar una ordre de treball associada.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Impressió i exportació de la fitxa de qualsevol element
- Cerca dinàmica dels elements d’acord amb els seus atributs
- Permetre aplicar ordre de registres pels diferents atributs.
- S’ha de permetre pel perfil Ajuntament o administrador enviar l’avís d’incidència a l’empresa externa.
- Al crear una incidència es realitzarà seleccionant una instal·lació, el sistema ha de mostrar si existeixen altres incidències per aquesta instal·lació per evitar duplicats.
- S’ha de poder vincular una incidència amb una o varies ordres de treball i posteriorment permetre consultar les mateixes.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 9 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



2.5. Gestió documental

El sistema ha de permetre enregistrar documentació adjunta mitjançant control de perfils. El mòdul de gestió documental ha d'incorporar funcionalitats de cerca, cerca avançada, versionat de documents.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Emmagatzematge de tota mena de documents, imatges, JPG, PDF, Word.
- Permetre la classificació de la documentació per categories.
- Associació de documents a qualsevol entitat existent a l'aplicació (equips, inspeccions, incidències, ordres de treball...).
- Associació d'un mateix document a diversos elements.
- Gestionar documents tipus d'acord amb plantilles.

2.6. Manteniment planificat

A l'inici de cada contracte de manteniment, es defineix un servei preventiu mínim per realitzar el manteniment de les instal·lacions. Això inclou una sèrie de tasques periòdiques, que s'han de realitzar de caràcter preventiu i normatiu. L'aplicació ha de permetre crear una planificació de servei preventiu per cada ACTIU d'instal·lacions.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Les ordres de treball han de poder ser consultades en un calendari.
- Un cop planificades aquestes ordres de treball, el sistema ha de permetre consultar històric d'accions realitzades i accions pendents de realitzar.
- El sistema ha de permetre realitzar una planificació anual de tot aquest servei preventiu, per crear aquesta planificació s'ha de permetre indicar una tasca a realitzar amb repeticions X cada T període i generar totes les ordres de treball massivament. Les ordres de treball enregistraran un període d'execució amb data inicial i data final, aquest període es tindrà en compte per calcular IS (Indicadors de servei) o ANS.
- El sistema ha de permetre realitzar replanificacions de les tasques planificades de manera individual o massivament.
- Les pautes de parametritzacions de cada quan s'ha de realitzar un tipus de servei les definirà l'Ajuntament per cada instal·lació (ACTIU), aquestes premisses aniran enllaçades amb els Indicadors de servei 2.8 'Indicadors de servei' i els usuaris contractistes de cada ACTIU no els han de poder manipular.

2.7. Gestió del contractista

Inclou les funcionalitats necessàries per a l'explotació de la informació dels elements gestionats, detallant les seves característiques i les diferents relacions entre ells.

Cada contractista haurà de poder consultar i gestionar exclusivament la informació del seu ACTIU (Equips d'instal·lacions, Ordres de Treball, Manteniment planificat) addicionalment el sistema ha de permetre reportar informació d'una sèrie d'entitats per tal que l'Ajuntament pugui realitzar seguiment.

Planificacions diàries (per control de manteniment preventiu)

El sistema ha de disposar d'un manteniment que permeti introduir informació de la planificació diària. A continuació es descriuen camps a mode de referència que hauria d'incloure aquest manteniment. (alta, baixa, modificació)

- Equipament (Desplegable dels edificis on es troben les instal·lacions)
- Equip (Permet establir un equip de la instal·lació)
- N° persones que realitzen el manteniment (Camp numèric)
- Servei (Desplegable mantenible manteniment preventiu o correctiu)
- Incidències (Permet relacionar una incidència fora de preventiu)

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 10 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



- Ordre de treballs (Permet relacionar una ordre de treball fora de preventiu)

Aquest manteniment ha de permetre introduir diversos registres per una mateixa data i per cada ACTIU.

2.8. Indicadors de servei

En el **servei preventiu** per poder realitzar la comprovació de la seva execució inclourà uns indicadors que permetran conèixer el nivell de compliment del mateix. La validació dels indicadors estarà basada en revisar la diferència entre la data planificada d'ordres de treball del manteniment planificat i la data de finalització real de les mateixes. Classificat pel tipus de servei de cada ordre de treball, el sistema ha de permetre enregistrar aquests indicadors.

En la resta d'ordres de treball pel servei correctiu els indicadors es validaran en funció del període de resolució, el tipus i l'estat.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- El programa ha de permetre l'exportació de dades en formats que es puguin tractar amb Microsoft Office i PDF per a una posterior explotació per part dels usuaris.
- Consulta d'indicadors per cada ACTIU.

2.9. Administració

Inclou el conjunt de funcionalitats per a la configuració dels paràmetres globals de la solució i la definició de les dades mestres.

A continuació es fa un recull de requeriments:

- Permetre l'administració de taules internes (afegir actuacions manteniment, esborrar, modificar i afegir instal·lacions i equipaments)
- Permetre la gestió de les empreses (o contractistes) que intervenen en els manteniments de diferents instal·lacions o ACTIUS.
- Permetre la configuració dels diferents contractes.
- Definir la visibilitat que té cadascuna de les empreses sobre les instal·lacions i els elements de treball relacionats (Inspeccions, Incidències, Ordres de treball, etc).
- Associació de documentació adjunta a les empreses. (informes, Ordres de treball, actes inspecció)
- El sistema ha de permetre realitzar gestió d'usuaris (alta, baixa, modificació)

3. REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ

3.1. Planificació, direcció i seguiment del servei

L'adjudicatari es compromet a realitzar els treballs a les seves instal·lacions, de manera que l'Ajuntament no hagi d'incórrer en cap despesa associada al subministrament del programari.

3.2. Obligació d'informació i documentació

L'adjudicatari es compromet a generar la documentació dels treballs realitzats i lliurar-la en suport digital i en els formats i procediments acordats amb l'Ajuntament. L'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament una còpia en suport informàtic de tota la documentació que es generi durant la prestació del servei objecte del contracte, així com la finalització d'aquest.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 11 de 13		SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023



3.3. Manteniment, suport tècnic i actualitzacions

L'adjudicatari haurà de prestar les tasques de suport tècnic als usuaris i manteniment correctiu que es pugui derivar de les incidències identificades al llarg del contracte, un cop finalitzada la implantació del sistema. Durant la prestació del servei l'adjudicatari estarà obligat a resoldre els dubtes i consultes que l'usuari pugui tenir. Inclourà resolucions de problemes o disfuncions, així com actualització de versions.

L'adjudicatari estarà obligat a resoldre totes les anomalies detectades imputables al servei. Aquest servei inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de la solució o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció del mòdul que tingui deficiències

3.4. Propietat intel·lectual

Pel que fa al desenvolupament i accés a informació i/o productes per la realització del servei contractat, propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament del Masnou de forma exclusiva, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.

Serà propietat exclusiva de l'Ajuntament del Masnou qualsevol element resultant de l'execució del contracte:

- Tota documentació generada per l'adjudicatari
- Qualsevol arxiu digital utilitzat a les tasques de configuració de la plataforma GMAO.

L'adjudicatari no podrà conservar, copiar o facilitar a tercers cap d'aquests elements sense expressa autorització per escrit dels tècnics de l'Ajuntament del Masnou.

3.5. Idioma

L'arquitectura de la solució ha de ser multi-idioma. El software ha d'incloure idioma català i castellà. Inicialment la interfície es mostrarà en català. Això inclou també la documentació de gestió, i, la documentació funcional i tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte, que es farà en català.

3.6. Usabilitat

La solució de gestió que permetrà realitzar el manteniment d'actius ha de disposar d'una bona facilitat d'ús, amb una organització intuïtiva de les funcionalitats i fàcil de comprendre per part de l'usuari.

La solució haurà de ser amigable, molt ràpida i dinàmica a l'hora d'obtenir informació i intuïtiva perquè a l'usuari li resulti senzill treballar amb ella.

Així l'aplicació ha d'incloure conceptes com són l'aplicació d'una guia d'entorn Web, pantalles navegables entre elles, imatges, gràfics, icones, plantilles i formularis tipus, menús i sub-menús pestanyes i carpetes, selectors desplegable tipics dels entorns Web, barra de navegació, scrolls, selector de cerca, atès que la solució ha de ser fàcil i intuïtiva per als usuaris.

Per part de l'Ajuntament del Masnou es proporcionarà el logotip de l'Ajuntament i es requeriran adaptacions mínimes d'estils pel disseny web.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 12 de 13	SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023	



4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1. Organització

Amb caràcter general, l'Ajuntament del Masnou controlarà, mitjançant la figura d'un Responsable de Contracte, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte.

Igualment l'Ajuntament proporcionarà interlocutors per a les diferents disciplines del contracte:

- Presa de requisits funcionals
- Sistemes informàtics.
- Implantació, proves.
- Posada en marxa.

Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts de la solució que estiguin sota la seva responsabilitat.

4.2. Mitjans personals

El contractista disposarà del personal necessari i capacitat, per formació i titulació per realitzar les tasques especificades en aquest plec de prescripcions tècniques particulars i complirà amb els seus empleats la legislació i els convenis vigents que els hi sigui d'aplicació.

El contractista facilitarà, sempre que l'Ajuntament li demani, tota la informació que permeti comprovar la plantilla o identificar els responsables de cada tasca.

L'adjudicatari no podrà al·legar falta de personal per suspendre o retardar els serveis que li ordeni l'ajuntament. Si amb personal i mitjans previstos a la plantilla no pot realitzar la prestació amb la qualitat contractual exigida, estarà obligat a ampliar els mateixos, sense que això li permeti variar els preus de l'oferta.

L'adjudicatari designarà un responsable tècnic per realitzar la implantació del sistema, el qual serà el màxim responsable de la gestió del contracte en les condicions descrites en aquest Plec.

4.3. Lloc de prestació del contracte

Donat que la modalitat del servei serà l'equip humà aportat per l'adjudicatari qui durà a terme les tasques de parametrització/configuració de la solució en els seus propis locals. La fase de presa de requeriments es realitzarà en les oficines de l'Ajuntament del Masnou, en cas que les circumstàncies ho requereixin o l'Ajuntament així ho consideri, es podrien realitzar reunions online.

La fase de proves i implementació del programa es realitzarà en les oficines de l'Ajuntament, o, en cas que les circumstàncies ho requereixin o l'Ajuntament així ho consideri, es podrien realitzar telemàticament.

4.4. Responsabilitats del Contractista

El contractista serà responsable de la gestió del contracte en les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2023004375
Codi Segur de Verificació: 2e53505e-43a8-4883-b600-7ce194e64063 Origen: Administració Identificador document original: 1689017 Data d'impressió: 30/03/2023 11:39:18 Pàgina 13 de 13	SIGNATURES 1.- La tècnica de Manteniment i Serveis - XENIA MENDEZ BADIAS - 22/03/2023	



- Controlar i gestionar els recursos del contracte per garantir el termini d'implantació
- Realitzar la presa de requisits
- Seguiment de tasques de parametrització, programació i personalització
- Seguiment de les proves funcionals
- Gestionar accions correctives a les incidències
- Gestionar els canvis
- Seguiment de la prestació del servei

El personal designat per la realització del servei objecte del contracte cal que tingui una experiència mínima de 3 anys en gestió de contractes d'implantació de sistemes informàtics, així com de tasques de programació, personalització en solucions de gestió de manteniment d'actius.

L'Ajuntament del Masnou es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment i rebutjar-lo i en cas que no compleixin amb els requisits de la prestació del servei exigít.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

La tècnica de Manteniment i Serveis
XENIA MENDEZ BADIAS
22/03/2023