


| | | | | | |
|---------------------|---|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |  6X2W 4953 015U 394S 18VI | | | | |
| EXPEDIENT NÚM. | TIC/2024/51 | DOCUMENT NÚM. | TIC1810107 | DATA | 25-10-2024 |
| ÀREA | Àrea d'Economia i Serveis Centrals | | | | |
| UNITAT | Tecnologia i Sistemes d'Informació | | | | |
| ASSUMPTE | Contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell | | | | |

Plec de prescripcions tècniques del contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell

Sabadell, octubre de 2024

ÍNDEX

| | |
|--|---|
| 1. ANTECEDENTS | 3 |
| 2. OBJECTE DEL CONTRACTE | 3 |
| 3. TERMINI | 4 |
| 4. REQUISITS TÈCNICS | 4 |
| 4.1. Posada en marxa de les plataformes BL.CADASTRE i BL.URBAN | 4 |
| 4.2. Servei de manteniment preventiu i correctiu | 4 |
| 4.3. Servei de suport als/les usuaris/àries | 6 |
| 4.4. Seguretat | 7 |
| 4.5. Bossa d'hores | 8 |
| 5. LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ | 8 |
| 6. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL | 8 |

| | | | | | |
|---------------------|---|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |  6X2W 4953 015U 394S 18VI | | | | |
| EXPEDIENT NÚM. | TIC/2024/51 | DOCUMENT NÚM. | TIC1810107 | DATA | 25-10-2024 |
| ÀREA | Àrea d'Economia i Serveis Centrals | | | | |
| UNITAT | Tecnologia i Sistemes d'Informació | | | | |
| ASSUMPTE | Contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell | | | | |

1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Sabadell realitza la gestió del Cadastre del municipi en compliment amb el conveni de col·laboració que té signat amb la Direcció General del Cadastre (DGC). Per dur a terme aquesta gestió utilitza el programari de l'empresa ABS Informàtica, S.L.U.(ABSIS Berger-Levrault).

Per aquesta raó, és imprescindible mantenir aquest programari actualitzat, adaptat a la legislació aplicable i disposar d'un servei d'atenció a les possibles incidències.

Aquest programari consta dels següents productes:

- El producte SEMCAD, s'utilitza en la elaboració dels expedients cadastrals i l'actualització i intercanvi de la cartografia cadastral amb la DGC. Els expedients s'elaboren a SEMCAD, generant un arxiu gràfic i un arxiu alfanumèric que es carreguen a la base de dades de la DGC. Els expedients es consoliden a SEMCAD generant la cartografia municipal cadastral.
- El producte SIT-CADASTRE, a conseqüència de la seva obsolescència tecnològica, evoluciona a BL.CADASTRE, que permet l'actualització de les dades alfanumèriques a la base de dades municipals processant una sèrie de plans de treball sobre els fitxers FINRETORN que es generen mensualment des de la DGC. Aquests fitxers contenen les dades alfanumèriques de tots els expedients realitzats des de l'Ajuntament juntament amb els expedients realitzats des de la pròpia DGC, registres de la propietat i notaris, mantenint així actualitzada la base de dades municipal.
- Els mòduls ABS.Atlas i ABS.Mapas, a conseqüència de la seva obsolescència tecnològica, evolucionen a BL.URBAN, que és la plataforma destinada a la visualització de dades geogràfiques que permet simultàniament la superposició de múltiples dades geoespacionals de diferents orígens i formats.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell.

També formen part de l'objecte del contracte els serveis consistents en la posada en marxa de les plataformes BL.CADASTRE i BL.URBAN, la càrrega de dades, anàlisi de la informació, la instal·lació dels productes o mòduls relacionats i la formació d'aquests

als/les usuaris/àries, així com prestar suport als/les usuaris/àries en matèria de resolució de dubtes i incidències de tot el sistema d'informació cadastral.

El codi i la descripció del CPV són els següents:

48000000-8 Paquets de software i sistemes d'informació

72610000-9 Serveis de suport informàtic

3. TERMINI

El termini del contracte serà de tres anys, amb possibilitat de pròrroga d'un any. La data d'inici serà la data de formalització del contracte.

4. REQUISITS TÈCNICS

L'empresa adjudicatària del contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral, addicionalment a aquesta subscripció, haurà de prestar els següents serveis a l'Ajuntament de Sabadell:

4.1. Posada en marxa de les plataformes BL.CADASTRE i BL.URBAN

Durant els 4 primers mesos de contracte, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les tasques necessàries per posar en marxa les plataformes BL.CADASTRE i BL.URBAN, que consistiran en:


- Càrrega de dades (migracions).
- Anàlisi de la informació.
- Instal·lació dels productes o mòduls relacionats.
- Formació als/les usuaris/àries.

4.2. Servei de manteniment preventiu i correctiu

Aquest apartat inclou tot el relatiu a la continua i necessària actualització del software propi del sistema d'informació cadastral i de tots els mòduls que el componen (instal·lació de noves versions o paquets d'actualització), així com el suport en l'actualització del software de base dels servidors sobre els quals està instal·lat el sistema, com ara gestors de bases de dades o sistemes operatius.

El servei de manteniment preventiu i correctiu inclourà:

- Noves versions, com a conseqüència de la modificació dels programes i mòduls adquirits, per adaptar-los a modificacions legislatives.
- La correcció d'incidències i errades que es detectin en l'ús del programari.
- La instal·lació de noves versions amb funcionalitats de producte que, de forma estàndard, el proveïdor posi a disposició del mercat.
- La correcció d'incidències i errades amb integracions amb d'altres aplicacions en les quals el contractista hagi participat en la seva integració.

| | | | | | |
|---------------------|---|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |  6X2W 4953 015U 394S 18VI | | | | |
| EXPEDIENT NÚM. | TIC/2024/51 | DOCUMENT NÚM. | TIC1810107 | DATA | 25-10-2024 |
| ÀREA | Àrea d'Economia i Serveis Centrals | | | | |
| UNITAT | Tecnologia i Sistemes d'Informació | | | | |
| ASSUMPTE | Contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell | | | | |

- La correcció d'incidències i errades que es detectin en l'ús dels serveis web propis de l'aplicació des de les integracions amb d'altres aplicacions en les quals el contractista no hagi participat en la seva integració.
- La correcció d'incidències i errades provocades per mal funcionament o canvis de versions de les bases de dades o servidors d'aplicacions implicats en els entorns de proves i producció.

Per donar resposta a les necessitats de l'Ajuntament en aquest servei de manteniment preventiu i correctiu, el contractista haurà de presentar un document de Pla de Manteniment durant el primer mes de contracte, on es detallarà com a mínim, els següents aspectes:

- Recursos humans implicats en el servei de manteniment.

Es descriuran els recursos necessaris per a la prestació del servei de manteniment i per tal d'acomplir amb les SLAs (Acords de Nivell de Servei (SLA – Service Level Agreements)) definides.

- Horari de prestació del servei.

L'horari de prestació del servei serà com a mínim de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres hàbils.

Fora d'aquest horari, el proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte per poder informar i iniciar el procés de resolució en cas d'incidència categoritzada com a crítica o greu.

- Forma de prestació del servei.

La notificació de les incidències es podrà fer mitjançant correu electrònic, una aplicació web o a través d'un servei telefònic que aporti el proveïdor.

Els serveis correctius i preventius es podran prestar mitjançant accés remot a través d'una connexió remota facilitada per l'Ajuntament o de forma presencial, sempre amb la supervisió del personal tècnic del Servei de tecnologia i Transformació Organitzativa.

- Temps de resposta i de resolució en funció del tipus d'incidència.

La proposta inclourà els Acords de Nivell de Servei (SLA – Service Level Agreements) compromesos, que es descriuen a continuació.

El Pla de Manteniment s'haurà d'ajustar al següent **SLA**.

Incidència crítica

Es considera incidència crítica la **no disponibilitat del sistema d'informació cadastral** atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà que assignarà almenys un/a tècnic/a per resoldre el problema com a màxim 1 hora hàbil després que s'hagi reportat i la solució en un màxim de 4 hores hàbils següents. L'ajuntament podrà contactar amb aquest/a tècnic/a i seguir l'evolució de la solució. Per cada 24 hores hàbils sense solució es descomptarà un 15% de la quota mensual de manteniment.

Incidència greu

Es considera incidència greu la **no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats que formen part del sistema d'informació cadastral**, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà la resposta dins de les 8 hores hàbils següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 24 hores hàbils. Per cada 24 hores hàbils addicionals sense solució es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.

Incidència lleu

Es considera incidència lleu tota **petició de suport i/o consulta traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els punts anteriors) o un mal funcionament de l'aplicació que pugui afectar a una funcionalitat de forma parcial** i que l'Ajuntament no considera crítica o greu.

Les incidències lleus han de ser contestades en les 72 hores hàbils següents i resoltes en un màxim de 5 dies hàbils. Per cada 24 hores hàbils addicionals sense resposta es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.

4.3. Servei de suport als/les usuaris/àries

El servei de suport tindrà les següents característiques:

4.3.1. Atenció de primer nivell

L'empresa adjudicatària establirà un sistema multicanal per atendre les incidències a primer nivell:

- Telèfon d'atenció al client
- Web d'usuaris/àries
- Correu electrònic

4.3.2. Atenció de segon nivell

| | | | | | |
|---------------------|---|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |  6X2W 4953 015U 394S 18VI | | | | |
| EXPEDIENT NÚM. | TIC/2024/51 | DOCUMENT NÚM. | TIC1810107 | DATA | 25-10-2024 |
| ÀREA | Àrea d'Economia i Serveis Centrals | | | | |
| UNITAT | Tecnologia i Sistemes d'Informació | | | | |
| ASSUMPTE | Contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell | | | | |

Les incidències que no es puguin atendre a primer nivell, s'escalaran a segon nivell, per ser ateses per tècnics especialistes en cada producte.

4.3.3. Formació continuada

Cursos periòdics de reciclatge (col·lectius), organitzats per part de l'empresa adjudicatària, amb la finalitat de formar als usuaris/àries en la utilització de les aplicacions contractades i difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades als productes.

4.3.4. Actualització de versions

Es donarà suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació i actualització de noves versions.

4.4. Seguretat

En el cas en que el suport tècnic requereixi d'una intervenció per part de l'empresa adjudicatària dins de l'entorn de l'Ajuntament, s'actuarà d'acord amb els següents procediments:

4.4.1. Revisió d'incidències que requereixin accedir a un equip Pc de l'Ajuntament:

- L'Ajuntament facilitarà l'accés remot a un nombre limitat d'equips.
- La connexió remota es realitzarà amb presència del tècnic/usuari de l'equip de l'Ajuntament.
- La configuració remota es realitzarà amb les autoritzacions corresponents al perfil de l'usuari de l'Ajuntament que intervé. En cas de requerir altres privilegis s'acordarà la resolució amb el Servei de tecnologia i Transformació Organitzativa.
- La connexió remota es realitzarà amb eines que garanteixin la privacitat de la connexió punt a punt, quedant sota criteri del Servei de tecnologia i Transformació Organitzativa la idoneïtat de les mateixes.

4.4.2. Revisió d'incidències que requereixin l'enviament de dades corporatives:

- La resolució d'incidències basada en l'enviament de dades corporatives de l'Ajuntament es considera una opció molt excepcional.
- En el cas en que no es trobi una solució alternativa, es requerirà que el servei responsable de la informació autoritzi l'enviament i serà responsabilitat de

l'empresa garantir la confidencialitat i la destrucció de les dades una vegada resolta la incidència.

4.5. Bossa d'hores

El contracte inclourà una bossa anual d'un mínim de 56 hores (168 hores pels 3 anys de contracte) per a la realització de càrrega de dades i creació de mapes a l'eina BL. Urban Viewer, i per a la realització de cursos formatius per reforçar el coneixement que els usuaris/àries de l'Ajuntament tenen sobre l'ús o la configuració del sistema d'informació cadastral, així com de les persones que fan funcions d'administradors/es de l'eina.

Les formacions es realitzaran a petició de l'Ajuntament, i aquestes hauran de ser impartides per persones especialistes en la matèria i en l'ús del sistema d'informació cadastral.

Les hores es gastaran depenent de les tasques desenvolupades i possibles puntes de feina associades a les necessitats del servei.

Mensualment, el contractista enviarà un informe amb el detall d'hores consumides, que inclourà com a mínim la següent informació:

- **Tipus de tasca.**
- **Detall de la tasca realitzada.**
- **Data de realització.**
- **Hores consumides.**

L'informe haurà de ser validat per part de l'Ajuntament abans no es pugui procedir a l'emissió de la factura.

No consumiran hores d'aquesta bossa anual les tasques relacionades amb la posada en marxa de la nova plataforma BL.URBAN.


5. LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ

L'empresa adjudicatària s'obliga a preparar i lliurar els documents i manuals realitzats en el marc d'aquest contracte, en suport electrònic estàndard editable, per tal que els serveis municipals puguin exercir les tasques assignades de manera eficient i puguin preveure necessitats futures.

També retornarà tota aquella documentació lliurada per l'Ajuntament de Sabadell i que hagi fet servir de base per al seus treballs.

6. 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

| | | | | | |
|---------------------|---|---------------|------------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |  6X2W 4953 015U 394S 18VI | | | | |
| EXPEDIENT NÚM. | TIC/2024/51 | DOCUMENT NÚM. | TIC1810107 | DATA | 25-10-2024 |
| ÀREA | Àrea d'Economia i Serveis Centrals | | | | |
| UNITAT | Tecnologia i Sistemes d'Informació | | | | |
| ASSUMPTE | Contracte de renovació de la subscripció de les llicències del sistema d'informació cadastral Absis i el servei de manteniment i suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell | | | | |

lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de dades personals per a la prestació del servei.

Això és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus i seves empleats/des i pels seus/es col·laboradors/es.

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte del contracte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, les categories de dades personals que es descriuen a continuació:

- Dades identificatives: Nom i cognoms, DNI/NIF, adreça postal, telèfon, correu electrònic.
- Altres dades: Signatura manuscrita, signatura electrònica.

Sabadell, a data de la signatura electrònica.