

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objecte	Renovació de la subscripció PREMIUM de l'aplicació GPA, per a la gestió del patrimoni i l'inventari municipals; així com el suport i manteniment de l'esmentada aplicació; i el servei de subscripció PREMIUM en BLCcloud
Proveïdor	AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU
Expedient	CO2022050SEC

1. SITUACIÓ ACTUAL I NECESSITATS

L'Ajuntament de Sant Joan Despí, disposa actualment del programari GPA, desenvolupat per l'empresa *Aytos Soluciones Informáticas SLU*, per a la gestió del patrimoni i l'inventari municipals.

De fet, mitjançant resolució número 20200001002034, de data 10/09/2020, s'adjudicà a la mercantil *Aytos Soluciones Informáticas SLU* el contracte que té per objecte la prestació del Servei d'implantació del sistema informàtic de gestió patrimonial i els serveis associats de consultoria, manteniment i actualització per una durada de dos anys.

Aquesta contractació es va efectuar a la vista del projecte de modernització i actualització de processos que s'està duent a terme en aquest Ajuntament i en la Secretaria General per adaptar-se a un entorn de nombrosos canvis normatius i dotar a la Corporació dels instruments per millorar la seva gestió i eficiència, afavorir els canals d'informació als gestors municipals i ciutadania i donar una adequada resposta a les obligacions de transparència i de l'administració electrònica.

A part, amb aquesta eina de gestió es permet un control efectiu i actualitzat de les dades i la informació que genera la gestió ordinària del patrimoni i d'una adequada actualització i control de l'Inventari.

La implantació d'aquesta eina de gestió de patrimoni va comportar un procés d'implementació complex, amb un notable cost econòmic i amb la participació de personal d'aquest Ajuntament per a la definició de les operacions patrimonials i els seus criteris de gestió, així com la posterior formació del personal d'aquests serveis que hauria de treballar amb l'operativa del programa.

És més, al llarg de l'any 2021 es va produir el bolcatge de gran part dels béns que consten a l'inventari municipal.

És essencial continuar disposant sense interrupció de l'ús d'aquest software que ja s'ha implementat. De fet, la migració cap a un nou entorn de programari comportaria un elevat cost econòmic, temporal i de formació en el nou entorn per al disseny i implementació d'una nova eina, essent contraris al principi d'eficiència i eficàcia, pilar fonamental pel qual s'ha de regir l'actuació de l'Administració.

Per tant, aquest programari es considera essencial per tal de donar compliment a les obligacions legals en matèria de gestió de l'inventari municipal.

Atès que la societat *Aytos Soluciones Informáticas SLU* és l'únic proveïdor del programari de gestió del patrimoni ja que és legítima titular dels drets sobre l'aplicació (GPA), i, per tant, l'única habilitada per a la prestació del servei de manteniment, tal com certifica en data 20.05.2022, es proposa la tramitació de la contractació dels seus

serveis mitjançant el procediment negociat sense publicitat establert a l'article 168 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és la renovació de la subscripció a l'aplicació GPA, desenvolupada per l'empresa *Aytos Soluciones Informáticas, SLU* (en endavant, Aytos), amb CIF B-41632332 per a la gestió del patrimoni i l'inventari municipals, així com el servei de suport i manteniment de l'esmentada aplicació informàtica; i els serveis de subscripció al BL.Cloud.

L'objecte del contracte inclou les prestacions següents:

- a) Subministrament: renovar la Cessió del dret d'ús del Software GPA per a la gestió del patrimoni d'aquest Ajuntament, amb 3 usuaris.
- b) Servei de suport i manteniment (funcional, legal i correctiu) de l'aplicació, mitjançant suport i atenció telefònica especialitzada, plataforma web amb àrea de clients i actualització del software, mitjançant nivell de servei PREMIUM amb acord de nivells de servei.
- c) Servei de subscripció a BL.Cloud, amb nombre determinat d'usuaris, que inclourà, allotjament de dades, realització de processos d'actualització de versions, manteniment, i còpia de seguretat per part de l'adjudicatari, entre d'altres serveis inclosos.

3. PRESTACIONS INCLOSES AL SERVEI CLOUD

La infraestructura tecnològica que doni suport al sistema informàtic la proporcionarà la pròpia adjudicatària, ja que el servei BL.Cloud és un servei d'infraestructura i explotació en el núvol per a les aplicacions desenvolupades per Berger-Levrault Espanya (en la qual està integrada Aytos) que el presta amb col·laboració d'un partner tecnològic (ASAC Comunicaciones) especialitzat en la provisió de serveis d'infraestructura i cloud computing.

Serà a càrrec de l'adjudicatària l'allotjament i disposició de servidors, sistemes operatius, bases de dades, Citrix, Terminal Server, etc., així com la connexió a Internet dels servidors, els serveis de xarxa necessaris per a l'òptima execució de l'aplicació del GPA, manteniment, actualitzacions i les mesures de seguretat per a donar el servei adequadament.

Per tant, l'Ajuntament de Sant Joan Despí queda alliberat del manteniment de la infraestructura de servidors i base de dades, així com de les tasques relacionades, tals com actualització de versions, còpies de seguretat, etc.

L'accés al Cloud ha d'estar garantit durant els 365 dies l'any i 24 hores al dia. Els treballs de manteniment s'hauran de fer amb caràcter general fora de la jornada laboral de l'Ajuntament (de 8.00 a 15.00 hores), excepte si s'ha acordat prèviament amb el responsable municipal del contracte i haurà d'incloure l'allotjament de dades i la

realització dels procediments d'actualització de versions i còpies de seguretat de la base de dades per part de l'adjudicatària.

El sistema en modalitat d'accés Cloud serà per a un nombre de tres (3) usuaris.

Els serveis d'explotació mensual inclosos en l'accés Cloud hauran de consistir, com a mínim en:

- Disseny i execució de les còpies de seguretat
- Monitorització dels servidors, amb sistema d'avisos en cas d'incidència o mal funcionament del servei.
- Actualitzacions de versions del GPA.
- Rendiment de l'ús del servei mitjançant informes periòdics.
- Realització de còpies de seguretat.
- Generació d'informes trimestrals d'ús del servei.
- Servei d'atenció personalitzat de sistemes als tècnics relacionats amb l'explotació en el cas de tenir integracions de productes propis de fora de la plataforma contractada.
- Processos d'auditoria semestral del control del rendiment de la solució.
- Renovació de tecnologia i infraestructures transparents i assegurades que garanteixin la continuïtat del servei davant de descatalogacions de productes per part de fabricants (Microsoft, Oracle,...).
- Execució i activació de plans de contingència davant d'incidències greus.
- Servei de restauració de Backups a sol·licitud de l'Ajuntament.
- Devolució de la informació o transferència del servei en el moment en què acabi la relació contractual.
- La totalitat d'aquest contracte ha de ser executada directament pel propi licitador, amb mitjans propis o amb els seus partners.

A l'efecte de donar compliment a la normativa de seguretat, en especial la referent a la protecció de dades de caràcter personal, així com a l'Esquema Nacional de Seguretat, serà necessari especificar la localització física dels servidors, les condicions de seguretat d'aquests, compliment de normatives ISO, corresponents. Concretament, s'haurà de complir amb la certificació ISO27001 (gestió de la seguretat de la informació).

Les condicions respecte a les normatives de seguretat s'hauran de complir durant tot el període de vigència del contracte. L'adjudicatària estarà obligada a comunicar a l'Ajuntament periòdicament qualsevol canvi en aquestes condicions i les incidències produïdes.

4. SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT

El servei de manteniment de Aytos, ha de mantenir l'aplicació GPA per tal d'obtenir-ne el màxim rendiment, i a la vegada oferir un servei de resolució de dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb el programa GPA.

En tot cas s'hauran d'incloure les següents prestacions:

4.1. Servei de suport:

- a) Atenció nivell PREMIUM, per tal de resoldre dubtes o comunicar incidències que pugui tenir l'aplicació informàtica.
- Atenció a les incidències o errades respecte al producte per les vies de comunicació: web (mitjançant àrea de clients) i telèfon. El servei telefònic haurà d'estar disponible tots els dies laborables, excepte festius i supòsits de força major i coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament.
 - Les trucades seran ateses en primer lloc per les de nivell exclusiu, seguides de l'atenció nivell PREMIUM i finalment les de nivell Estàndard.
- b) Sol·licitud de modificacions funcionals de l'aplicació.
- L'Ajuntament de Sant Joan Despí podrà sol·licitar modificacions i adaptacions sobre el software contractat, que hauran de ser avaluades pel contractista i degudament valorada i contestada.
- c) Plataforma Web amb àrea de clients.
- L'àrea de clients de la web ha de permetre realitzar les mateixes comunicacions que mitjançant suport telèfon, però ha de permetre consultar l'estat de la seva tramitació, podent-les registrar amb el grau de detall que es desitgi i amb els mateixos criteris que amb les trucades telefòniques.
- d) Servei d'assistència remota.
- Mitjançant aquest servei els tècnics d'Aytos es podran connectar remotament i operar directament prèvia autorització municipal.
- e) Servei de formació on-line continuada.

El contractista haurà d'oferir formacions periòdiques (webinars), de tal forma que es podrà accedir en qualsevol moment, per tal de millorar i actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades i utilitzar més eficientment l'aplicació. Així com accedir a la documentació tècnica del GPA permanentment actualitzada.

4.2. Servei de manteniment

- a) Actualització periòdica del software contractat.
- Manteniment funcional.
L'Ajuntament de Sant Joan Despí rebrà solucions i actualitzacions per tal que el software sigui més eficient, millorant el seu ús.
 - Manteniment legal. Adaptació de canvis legals.
El programa s'haurà d'actualitzar i adaptar a les modificacions legislatives que afectin al software durant la vigència del contracte.
 - Manteniment correctiu. Resolució d'errades.

S'hauran de corregir les errades que impedeixen el correcte funcionament de les aplicacions contractades. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

b) Revisions i correccions.

S'haurà de realitzar la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

c) Servei d'informació periòdica.

Possibilitat de rebre, mitjançant correu electrònic, informació als usuaris certificats sobre els següents àmbits:

- Novetats i comunicacions.
- Publicació i contingut de noves versions
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adaptaran.

L'empresa haurà de donar cobertura horària durant l'horari d'oficines de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, que és el següent:

De dilluns a divendres de 8:30 hores a 14:30 hores. Durant els mesos d'octubre a maig inclosos els dimecres per la tarda de 16:30 hores a 19:00 hores.

5. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT

No es podrà transferir cap informació sobre els treballs a persones o entitats no autoritzades sense el consentiment, per escrit, de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

L'adjudicatària garantirà el tracte confidencial i l'absoluta reserva de la informació i de les dades que tingués accés per la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

Quan el personal de l'empresa contractista tingui accés a dades de caràcter personal, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers, havent de complir, en tot moment, la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatària ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'adjudicatària ha de posar en coneixement del responsable municipal del contracte, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

L'incompliment del que s'estableix en aquest apartat pot donar lloc a que l'adjudicatària sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

6. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES TÈCNICS

L'adjudicatària haurà de presentar una memòria tècnica relativa a la descripció i abast del servei de suport i manteniment.

7. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'acord de nivell de serveis respondrà al següent:

a.- Continuïtat del servei de suport i manteniment a través de diferents canals:

- Restauració del Servei de Suport i Manteniment enfront a interrupcions del mateix en un màxim 4 hores.

Valor objectiu de l'indicador: $\geq 90\%$ dels casos es restableix el servei en el termini fixat.

b.- Servei de suport telefònic:

- Trucades abandonades: Trucades realitzades per usuaris autoritzats per l'Ajuntament que esgotin el temps màxim d'espera establert (15 minuts) sense ser ateses per cap tècnic d'AYTOS.

Valor objectiu de l'indicador: $< 10\%$ de les trucades realitzades.

- Temps de resposta: temps que un usuari autoritzat per l'Ajuntament té que mantenir-se a l'espera després d'accedir al Centre de Suport i haver sol·licitat el temps d'assistència que desitja abans de ser atès per un tècnic d'AYTOS.

Valor objectiu de l'indicador: $\leq 60\%$ de les trucades realitzades pel client ha de ser atesa abans de 5 minuts.

- Tancament d'una trucada: Mitjana total de les trucades del termini de temps transcorregut des de que una trucada és registrada en els sistemes de gestió d'AYTOS (tant suport telefònic o WEB), fins que es tanca una solució satisfactòria o enviada al client per a que confirmi la seva acceptació.

Valor objectiu de l'indicador: El 90% de les trucades es tancaran abans de 15 dies naturals. (Aquest indicador només s'aplica a trucades que AYTOS classifiqui com a consultes sobre l'ús del producte o assistències funcionals.

Aquest darrer indicador s'aplicarà a les trucades que AYTOS classifiqui com a consultes sobre l'ús del producte o assistències funcionals.

c.- Manteniment correctiu

- Incidència nivell molt greu o crític: l'aplicació no funciona per a tots els usuaris. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació. El 90% de les incidències es corregiran en 8 hores laborables des del moment de la comunicació com a màxim.

- Incidència nivell greu: la incidència suposa l'aturada total del sistema per a un o més usuaris. El 90% es resoldran en 3 dies laborables com a màxim.

- Incidència nivell normal: la resta d'incidències. El 90% es resoldran en 30 dies com a màxim.

Desviacions en l'incompliment del contracte.

Indicador	Desviació lleu	Desviació greu
Restauració del Servei de Suport i Manteniment enfront a interrupcions del mateix en un màxim 4 hores	≥80%	<80%
Trucades realitzades per usuaris autoritzats per l'Ajuntament que esgotin el temps màxim d'espera establert (15 minuts) sense ser ateses per cap tècnic d'AYTOS (<10% de les trucades realitzades per l'Ajuntament)	>10% i ≤15%	>15%
Temps que un usuari autoritzat per l'Ajuntament té que mantenir-se a l'espera després d'accedir al Centre de Suport i haver sol·licitat el temps d'assistència que desitja abans de ser atès per un tècnic d'AYOTS. (abans de 5 minuts en un valor igual o superior al 60% de les trucades realitzades.	≤55%	<55%
Mitjana total de les trucades del termini de temps transcorregut des de que una trucada és registrada en els sistemes de gestió d'AYTOS (tant suport telefònic o WEB), fins que es tanca una solució satisfactòria o enviada al client per a que confirmi la seva acceptació. (El 90% es tancaran abans de 15 deis naturals)	≥85% i <90%	<85%
Incompliment del temps establert a l'apartat manteniment correctiu	≥85% i < 90%	<85%

Penalitats:

Restauració del Servei de Suport i Manteniment enfront a interrupcions del mateix en un màxim 4 hores	1% de descompte del cost anual del contracte	4% de descompte del cost anual del contracte
Trucades realitzades per usuaris autoritzats per l'Ajuntament que esgotin el temps màxim d'espera establert (15 minuts) sense ser ateses per cap tècnic d'AYTOS (<10% de les trucades realitzades per l'Ajuntament)	2% del cost anual del contracte	5% del cost anual del contracte
Temps que un usuari autoritzat per l'Ajuntament té que mantenir-se a l'espera després d'accedir al Centre de Suport i haver sol·licitat el temps d'assistència que desitja abans de ser atès per un tècnic d'AYOTS. (abans de 5 minuts en un valor igual o superior al 60% de les trucades realitzades.	2% de descompte del cost anual del contracte	3% de descompte del cost anual del contracte
Mitjana total de les trucades del termini de	1% de descompte	2% de descompte

temps transcorregut des de que una trucada és registrada en els sistemes de gestió d'AYTOS (tant suport telefònic o WEB), fins que es tanca una solució satisfactòria o enviada al client per a que confirmi la seva acceptació. (El 90% es tancaran abans de 15 deis naturals)	del cost anual del contracte	del cost anual del contracte
Incompliment del temps establert a l'apartat manteniment correctiu	3% de descompte del cost anual del contracte	5% de descompte del cost anual del contracte

A la data de la signatura electrònica

El tècnic jurídic, Gerard Giner Gracia