

Proposta de plec de prescripcions tècniques per a la contractació del manteniment de la plataforma d'administració electrònica *Impulsa*

Codi de verificació (CSV): **be3064631a38a8499bee1363a8a334f34d16ae48**
Nº referència: **FD-202200003241**
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Jordi Besora Pérez (Responsable d'Informàtica)

En data:

29/09/2022 13:51:52



Índex

1. Introducció.....	3
2.1 Abast del servei.....	4
2.1.1 Manteniment correctiu.....	4
2.1.2 Manteniment evolutiu.....	4
2.1.3 Manteniment perfectiu.....	4
2.1.4 Serveis gestionats.....	4
2.1.5 Actitud proactiva.....	5
2.2 Nivell de servei.....	5
2.2.1 Severitat de la incidència.....	5
2.2.2 Temps de resposta, diagnosi i resolució.....	6
2.3 Canal de suport.....	6
2.4 Obligacions de l'adjudicatari en seguretat.....	7

Codi de verificació (CSV): **be3064631a38a8499bee1363a8a334f34d16ae48**

Nº referència: **FD-202200003241**

<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Jordi Besora Pérez (Responsable d'Informàtica)

29/09/2022 13:51:52



1. Introducció

L'Ajuntament de Valls disposa d'una instal·lació de la *Plataforma Impulsa*, de Verso, als seus servidors, sobre la que s'han desenvolupat un conjunt d'aplicacions verticals que es troben actualment en producció.

Entre els mòduls de que es compon la Plataforma Impulsa hi ha:

- Seu electrònica
- Tramitació automàtica de volants d'empadronament
- Gestió de Secretaria
- Tramitació manual. Generador de tràmits
- Notificacions electròniques
- Queixes i Suggestiments
- Integració amb l'app mòbil
- Gestor documental
- Registre general
- Gestió d'expedients electrònics
- Tramitació electrònica de múltiples expedients ja digitalitzats: factura electrònica, fiscalització, contractes menors etc.

La intenció de l'Ajuntament de Valls és contractar els serveis de manteniment de totes les solucions verticals desenvolupades sobre l'*Impulsa*, així com el manteniment de la mateixa plataforma durant la durada d'aquest contracte.

A més, l'Ajuntament de Valls sol·licita el suport necessari per a la implementació o posada en marxa de noves funcionalitats, tràmits i solucions de caràcter general d'acord amb la política d'impuls que l'Ajuntament té respecte a l'Administració Electrònica, i per tal de complir amb tots els requisits de la Llei 39/2015.

En aquest plec s'hi defineixen les característiques del servei de manteniment, així com la inclusió de noves funcionalitats i mòduls com a part del manteniment perfectiu dels sistemes instal·lats.

2. Servei de manteniment

El servei de manteniment que es sol·licita es fonamenta en tres vessants:

- Manteniment Correctiu: estarà enfocat a la resolució de totes les incidències que s'esdevinguin sobre les aplicacions verticals i sobre la *Plataforma Impulsa* instal·lada.
- Manteniment Evolutiu: assegurarà l'evolució de la plataforma d'Administració Electrònica instal·lada mitjançant la seva actualització amb les noves versions que n'apareguin.



- Manteniment Perfectiu: comporta el desenvolupament de noves funcionalitats, tràmits i mòduls que complementin l'abast actual dels sistemes existents.

2.1 Abast del servei

L'abast del servei ve determinat pels tipus de servei de manteniment ofert, tal com es detalla a continuació.

2.1.1 Manteniment correctiu

El servei de Manteniment Correctiu és aplicable a la solució d'Administració Electrònica construïda sobre la *Plataforma Impulsa* a tots els mòduls relacionats.

El manteniment cobrirà, a més, les incidències detectades a la *Plataforma Impulsa*, solucionant aquelles fallades que puguin ser trobades sobre el nucli de l'*Impulsa*.

Per tant, l'abast del servei de Manteniment Correctiu comportarà la resolució de totes les incidències i fallades que puguin sorgir durant el període de servei, tant en aplicacions verticals com a la mateixa *Plataforma Impulsa* instal·lada.

2.1.2 Manteniment evolutiu

El servei de Manteniment Evolutiu està orientat a la millora de la *Plataforma Impulsa*. Es demana una actualització del programari d'Administració Electrònica com a mínim dues vegades a l'any, al llarg del període de vigència del contracte, sempre que sigui recomanable per ambdues parts.

2.1.3 Manteniment perfectiu

El servei de Manteniment Perfectiu cobrirà la incorporació de noves funcionalitats i característiques que millorin els sistemes instal·lats i en fomentin l'ús, segons les necessitats de l'Ajuntament.

S'establirà una bossa d'hores de 40 hores anuals per aquestes tasques, inclosa en el contracte, amb la possibilitat d'ampliar-la durant la vigència del contracte, segons les necessitats de l'Ajuntament.

2.1.4 Serveis gestionats

Entre els serveis que es demanen per portar el control dels sistemes implantats s'indiquen les següents tasques:

- Monitoratge actiu dels sistemes.
- Aixecament i restauració de serveis.
- Gestió de còpies de seguretat de tota la informació.
- Manteniment del servidor d'aplicacions.



- Millores de rendiment.

2.1.5 Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari. Això implica, entre d'altres:

- Informar a l'Ajuntament de nous serveis que poden ser d'interès en l'àmbit local.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Totes les accions proactives hauran de ser notificades amb antelació a l'Ajuntament.

2.2 Nivell de servei

A continuació es descriuen els nivells de servei per al Manteniment Correctiu descrit anteriorment.

Hi ha tres nivells de severitat per a la identificació de les incidències detectades sobre els sistemes.

La severitat de la incidència serà atorgada en primera instància per l'Ajuntament de Valls, podent ser modificada pels tècnics de l'empresa adjudicatària, un cop realitzada l'avaluació, si fos necessari.

2.2.1 Severitat de la incidència

Els nivells de severitat aplicables a les incidències detectades són els següents:

- **Severitat crítica:** errors de serveis o solucions en producció que en provoquen la caiguda o bloqueig, impedit-ne el funcionament i impactant a les necessitats bàsiques del negoci o afectant a un gran nombre d'usuaris (més del 50% d'empleats o més del 15% de la ciutadania empadronada a la ciutat).
- **Severitat mitjana:** errors de serveis o solucions que afecten a la funcionalitat de les aplicacions no considerades com a crítiques per no perjudicar directament a la part central del negoci. Són errors que permeten continuar amb la resposta del sistema, però no d'una manera òptima. També es consideren en aquest grup aquelles incidències que impedeixen l'accés a funcionalitats no crítiques de les aplicacions.
- **Severitat baixa:** errors de serveis o solucions que no repercuteixen negativament i de forma substancial al funcionament de les aplicacions. Es consideren també en aquest grup els defectes en la documentació aportada o de visualització.



2.2.2 Temps de resposta, diagnòsi i resolució

Els temps de resposta, diagnòsi i resolució determinats per a cada tipus de severitat són els següents:

- **Temps de resposta:** es tracta del temps transcorregut des que l'Ajuntament dona d'alta la incidència detectada fins que es realitza la primera acció orientada a diagnosticar el problema, comunicant a l'Ajuntament el començament del tractament de la incidència reportada.

El temps de resposta no superarà les 24 hores des que es registri l'alta de la incidència.

- **Temps de diagnòsi:** es tracta del temps transcorregut des que el personal tècnic de l'empresa adjudicatària realitza la primera acció orientada a diagnosticar el problema, fins que se'n determina la causa, se n'identifica la severitat, s'estableix la planificació necessària per resoldre-ho i es comunica a l'Ajuntament.

El temps de diagnòsi depèn directament de la severitat atorgada a la incidència, amb la següent distribució:

- Per **Severitat Crítica** serà un temps no major a 8 hores.
- Per **Severitat Mitjana** serà un temps no major a 3 dies laborables.
- Per **Severitat Baixa** serà un temps no major a 5 dies laborables.
- **Temps de resolució:** es tracta del temps dedicat a la resolució del problema des que es comunica la diagnòsi a l'Ajuntament fins que s'implementa la solució al problema.
 - Per **Severitat Crítica** serà un temps màxim estimat de 2 dies naturals.
 - Per **Severitat Mitjana** serà un temps màxim estimat de 5 dies laborables.
 - Per **Severitat Baixa** serà un temps màxim estimat de 10 dies laborables.

2.3 Canal de suport

El mecanisme d'alta de les incidències detectades en els sistemes instal·lats es realitzarà mitjançant enviament de correu electrònic a una adreça definida pel proveïdor.

Així mateix, s'establiran mecanismes de comunicació. És necessari disposar de telèfons mòbils de contacte davant de contingències urgents.



2.4 Obligacions de l'adjudicatari en seguretat

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis i de les dades emmagatzemades i gestionades als sistemes de l'Ajuntament de Valls objecte d'aquest contracte mitjançant el compliment de les normes bàsiques referides a la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDPGDD) i al Reial Decret 311/2022 que regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Valls, a la data de la signatura electrònica

Jordi Besora Perez

Responsable del Departament de Sistemes d'Informació i Comunicacions

7

Codi de verificació (CSV): **be3064631a38a8499bee1363a8a334f34d16ae48**

Nº referència: **FD-202200003241**

<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Jordi Besora Pérez (Responsable d'Informàtica)

29/09/2022 13:51:52

