



Contractació i Patrimoni

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS DE T-SYSTEMS DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis informàtics de manteniment de les aplicacions de programari TAO que es relacionen a continuació, instal·lats en els equips de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i que actualment està prestant l'empresa T-SYSTEMS ITC IBERICA, S.A.U.

Actualment l'Ajuntament té instal·lades les següents aplicacions, que poden variar en posteriors períodes incrementant-se per la contractació de noves o per baixes:

- Registre Entrada i Sortida
- ePAC: Seguiment d'Expedients
- Gestor documental: DOCUMENTUM
- Conector amb gestor documental
- Signatura electrònica
- TAO Mobile
- eDicta: acords i decrets
- Notificació electrònica
- Mux-Eacat
- Contractació
- Gestió Tributaria i recaptació
- Gestió IBI
- Gestió Padró Habitants
- Carpeta ciutadana 1.0
- Actuate: eina de reporting TAO 2.0
- SIGA
- Edicta Mòbil

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment consistirà en les tasques següents:

1. La reposició, en cas d'accident, del producte objecte de manteniment, en l'equip informàtic que designi l'Ajuntament en un termini màxim d'un mes. L'esmentada prestació s'efectuarà sempre que no pugui presumir-se per part de l'empresa contractada, que es vulneren les normes de protecció de la propietat del programari; així com i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cada un dels productes, encara que l'ajuntament no la tingui instal·lada encara. Queda així mateix exclosa de tal prestació la reposició motivada pel mal ús o manipulació indeguda del producte.



Contractació i Patrimoni

2. La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la vigència d'aquest, es pogués observar en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions.
3. El lliurament de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per Llei d'àmbit estatal, facilitant, en tal cas, la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella.

Les actualitzacions de versions les implementaran els propis tècnics del Servei TIC de l'Ajuntament sempre i quan l'adjudicatari entregui el procediment de com fer-ho. Ha d'estar totalment documentat.

4. Incorporar millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.
5. Servei de suport d'atenció tècnica: El suport ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per de poder consultar, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert i poder notificar les incidències. L'Ajuntament es compromet a la instal·lació d'un sistema de comunicacions a fi de poder resoldre, de forma més ràpida i eficaç (sense necessitat de desplaçaments) qualsevol problema que pugui sorgir.

3. Condicions dels serveis de manteniment i suport

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

3.1 Canals de comunicació: L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.

3.2 Horari d'atenció. L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 08:00 a 15:00, de dilluns a divendres, els dies laborables.

3.3 Manera de realitzar el servei:

- Per connexió remota del sistema de l'ajuntament amb el sistema de l'empresa contractada. A aquest efecte l'ajuntament s'obliga a disposar dels elements necessaris per la connexió.
- Desplaçament del tècnics de l'empresa a l'Ajuntament en el casos que sigui precis en els quals no es pugui solucionar la incidència a distància per connexió remota.

3.4 Classificació de les incidències: Es considerarà incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament de les aplicacions objecte d'aquest contracte.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Contractació i Patrimoni

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Crítica: ningú pot treballar
- Urgent: algú no pot treballar
- Prioritària: afecta a un procés important
- Normal no afecta a res greu

3.5 Temps màxim de resposta: El temps màxim de resposta davant d'una incidència, des de que s'ha completat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, es fixa en 8 hores per qualsevol tipus d'incidència. El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en el punt 3.2.

3.6 Temps màxim de resolució: No es fixa en general un temps màxim de resolució de les incidències, en atenció a la complexitat del programari.

3.7 Registre, Control i Anàlisi de les incidències. Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tant del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

4.TERMINIS

El manteniment serà efectiu a partir del 1 de gener de 2022.

5.PROPIETAT I GESTIÓ DE LES DADES

Les dades emmagatzemades en les aplicacions objecte d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Contractació i Patrimoni