Consell Comarcal del Baix Ebre

Expedient núm.: 2023/592

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE ES PROPOSA PER REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIONS SOFTWARE DE COMPTABILITAT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del servei de manteniment i actualitzacions dels productes que conformen el programari de comptabilitat del Consell Comarcal del Baix Ebre, durant el període de 3 anys i 7 mesos.

Aquest manteniment té per objecte garantir el que s'estableix en Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, per tal de complir-ho, les entitats públiques han de garantir nivells de servei.

2. REQUERIMENTS DEL CONTRACTE

La prestació del servei pot estar subjecta a incidents que poden comprometre el manteniment d'uns nivells de servei adequats. En aquest sentit, i per a evitar que aquests incidents impactin en la menor mesura possible en la prestació del servei, s'estableixen uns criteris de priorització d'incidents que permetin oferir uns temps de resposta i resolució correctes. Aquests criteris de priorització queden recollits en 2 tipus: Normal i crítics.

Els tipus de manteniment a considerar per part de l'empresa adjudicatària són els següents:

- Manteniment preventiu. Consisteix en la revisió constant del programari per a detectar possibles focus de problemes que puguin sorgir en el futur.

- Manteniment predictiu. Avalua el flux d'execució del programa per a predir amb certesa el moment en el qual es produirà la falla, i així determinar quan és adequat realitzar els ajustos corresponents.

- Manteniment correctiu. Corregeix els defectes trobats en el programari, i que originen un comportament diferent del desitjat. Aquestes fallades poden ser de processament, rendiment (per exemple, ús ineficient dels recursos de maquinari), programació (inconsistències en l'execució), seguretat o estabilitat, entre altres.

- Manteniment adaptatiu. Si es requereix canviar l'entorn d'ús de l'aplicació (que inclou al sistema operatiu, a la plataforma de maquinari o, en el cas de les aplicacions Web, al navegador),pot ser indispensable modificar-la per a mantenir la seva plena funcionalitat en aquestes noves condicions.

Codi Validació: D4X4GYRMDEXR2MJ6E2QLGJMLA
Verificació: https://baixebre.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 4

- Manteniment evolutiu. És un cas especial on l'adaptació resulta pràcticament obligatòria, ja que en cas contrari el programa quedaria obsolet amb el pas del temps. Per exemple, el canvi de versió en un navegador (moltes vegades imposat sense el consentiment de l'usuari) sol obligar a realitzar ajustos en plugins i aplicacions Web. També inclou les modificacions normatives.

A més a més, estan incloses en el manteniment, les següents tasques:

a) L'empresa adjudicatària haurà de portar un registre de les peticions de manteniment, incidències o consultes rebudes, a fi de portar el control de les mateixes i proporcionar al Consell Comarcal les dades estadístiques de peticions rebudes i el temps de resolució d'aquestes. Aquesta informació es contrastarà amb la recollida pel responsable del contracte per tal d'aplicar les sancions establertes.

b) L'empresa adjudicatària designarà una persona qualificada per a la interlocució, coordinació i seguiment del contracte amb el Consell Comarcal.

c) L'empresa adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

2.1 Gestió d'incidències

La gestió de les incidències serà impulsada d'ofici pel servei TIC del Consell Comarcal a través del personal tècnic adscrit a aquest, tipificant en el moment de la comunicació de la incidència si es tracta de normal o crítica.

Pel que respecta als temps de resposta i resolució de les incidències del sistema d'informació econòmica financera, s'estableixen els següents nivells de servei:

Incidencia	Temps de resposta	Temps de resolució
Normal	≤ 4 hores	≤ 16 hores
Crítica	≤ 45 minuts	≤ 4 hores

Els possibles incompliments es tipifiquen de la següent manera per dies de resolució de la incidència:

Incidencia	Lleu	Greu	Molt greu
Normal	> 16 hores i ≤ 2 dies	> 2 dies i ≤ 5 dies	> 5 dies
Crítica	> 4 hores i ≤ 1 dies	> 1 dia i ≤ 3 dies	> 3 dies

2.2 Disponibilitat del servei de manteniment del Cloud

Per a mesurar la disponibilitat, es considerarà el temps en el qual es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que componen el sistema (hardware, dades i software).

Codi Validació: D4X4GYRMDEXR2MJ6E2QLGJMLA
Verificació: https://baixebre.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 4

El nivell de disponibilitat ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari laboral (dilluns a divendres de 8.00 a 20.00) i superior al 95% per a la resta de l'horari.

Disponibilitat = (Temps servei compromès – Temps caiguda del servei) / Temps servei
compromès * 100

- Temps servei compromès: Hores en les quals el servei Cloud està disponible (fora del termini dedicat al manteniment), sent el servei 24x7.
- Temps caiguda servei Cloud: Hores en les quals els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat al manteniment.

- Disponibilitat: % de temps en el qual el servei Cloud està disponible.

2.3 Gestió de peticions

La prestació del servei pot estar subjecta a noves necessitats posteriors a la implantació. Aquestes necessitats poden ser de dos tipus: normals o urgents, classificant-se com a tals aquelles que puguin afectar el normal funcionament del sistema.

Les peticions, poden ser de molts tipus: peticions de compra, sol·licituds de nous serveis, peticions per a adaptar informes, consultes tècniques, resolució de dubtes, assessorament,… No es parla mai de nous desenvolupaments que hagin de ser sotmesos a avaluació o anàlisi, i que estiguin fora de l'abast del projecte. Així doncs, l'abast del manteniment abasta totes aquelles modificacions adaptatives i perfectives que no vengen determinades per una solució particular sol·licitada “a mida”. Es podrà considerar com a manteniment totes aquelles tasques de desenvolupament que comportin adaptacions funcionals derivades de modificacions legals o conjunturals que afectin a tots els clients.

També es consideren peticions, qualsevol consulta sobre operativa de sistema, que pot esdevenir o no en una incidència.

Pel que respecta als temps de resposta i resolució s'han establert els següents nivells de servei:

Incidencia	Temps de resposta	Temps de resolució
Normal	≤ 2 dies	≤ 7 dies
Crítica	≤ 1 dia	≤ 3 dies

Els possibles incompliments es tipifiquen de la següent manera per dies de resolució de la incidència:

Incidencia	Lleu	Greu	Molt greu

Codi Validació: D4X4GYRMDEXR2MJ6E2QLGJMLA
Verificació: https://baixebre.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 4

Normal	> 7 dies i ≤ 8 dies	> 8 dies i ≤ 10 dies	> 10 dies
Crítica	> 3 dies i ≤ 4 dies	> 4 dia i ≤ 5 dies	> 5 dies

2.4 Règim sancionador

Les sancions previstes, tenen la consideració de penalitats per incompliment del contracte i no podran superar el 50 per cent del preu d'aquest.

Els responsables del contracte en el mes següent a la finalització de cada trimestre natural, elaborarà un informe trimestral sobre la gestió d'incidències i peticions, posant en relleu el contingut i el temps de resposta - resolució en cada cas. D'aquest informe, es derivés la imposició de les següents penalitats els efectes econòmics de les quals, per compensació, afectessin la factura de l'últim mes de cada trimestre:

a) Cada falta lleu suposarà una sanció equivalent al 5% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

b) Cada falta greu suposarà una sanció equivalent al 10% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

c) Cada falta molt greu suposarà una sanció equivalent al 15% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

Règim sancionador servei Cloud

a) Disponibilitat >=75% suposarà una sanció equivalent al 5% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

b) Disponibilitat entre 50% i 74% suposarà una sanció equivalent al 10% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

c) Disponibilitat entre 25% i 49% suposarà una sanció equivalent al 15% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

d) Disponibilitat inferior al 24% suposarà una sanció equivalent al 50% de la Base imposable de la factura de l'últim mes del trimestre analitzat.

Codi Validació: D4X4GYRMDEXR2MJ6E2QLGJMLA
Verificació: https://baixebre.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 4