

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA
SUBSCRIPCIÓ I D'UNA BOSSA D'HORES PER A DESENVOLUPAMENTS
DEL PROGRAMARI QUALITEASY AL NÚVOL (GESTIÓ DE QUALITAT I
MEDI AMBIENT)**

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment negociat sense publicitat per raons tècniques per a la contractació de la subscripció i d'una bossa d'hores per a desenvolupaments de l'aplicació QUALITEASY al núvol de gestió de qualitat i medi ambient.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS GLOBAIS DEL MANTENIMENT

Es requereix l'allotjament de l'aplicació QUALITEASY de gestió de qualitat i medi ambient, que inclou el següent:

- Allotjament de l'aplicació a servidors externs dins d'un país de la Unió Europea i administrats per personal tècnic.
- Manteniment de l'aplicació QUALITEASY: manteniment dels servidors externs implicats, gestió del programari de comunicacions i del Firewall, manteniment del programari i de la base de dades
- Suport tècnic:
 - Garantia d'alta disponibilitat (24 x 7) d'accés a tot el programari, sense interrupcions i amb resposta immediata.
 - Accés al centre de suport per via telefònica i correu electrònic.
 - Resolució d'incidències:
 - L'AMB ha de poder comunicar les incidències en qualsevol moment del dia i com a mínim a través dels canals de comunicació establerts.
 - Les incidències seran comunicades per la persona responsable del contracte i l'empresa n'haurà de donar resposta immediata, entenent com a tal que l'empresa respongui que n'està assabentada i informant del termini estimat de resolució (o si és el cas, de les mesures preses per a la seva resolució).



- Tipus de suport:
 - S'entén com a interrupció total d'accés al programari el fet de no poder accedir a la totalitat d'aquest per part de tots o d'una part dels usuaris.
 - S'entén com a interrupció parcial del programari la impossibilitat d'accés a una part d'aquest per part de tots o d'una part dels usuaris.
 - S'estableix en una jornada laborable d'AMB (de dilluns a divendres i de 8:00 a 15:00 h) el termini màxim d'interrupció parcial del programari, i de 3 hores laborables d'AMB el termini màxim d'interrupció total.
 - S'estableix en una jornada laborable d'AMB el màxim termini de resposta immediata, i en 4 jornades laborables d'AMB el termini màxim de resolució del 80% de les incidències que es generen en un any i que no suposen interrupció d'accés a una part o a la totalitat del programari. El no compliment d'aquest punt es tractarà com un no compliment del contracte.
- Notificació d'incidències al client: el departament tècnic treballarà amb els usuaris per a resoldre els dubtes i problemes.
- Còpies de seguretat de les dades.
- Actualitzacions de l'aplicació: l'adjudicatari haurà d'incorporar les actualitzacions, millores i noves versions que tregui, així com atendre i resoldre els dubtes sobre el seu funcionament.
- Característiques del servei d'allotjament:
 - Accés a l'aplicació amb connexió segura mitjançant el protocol HTTPS, URL <https://amb.qualiteasy.com>
 - Compatible amb les últimes versions dels navegadors Microsoft Edge, Mozilla Firefox i Google Chrome
 - Accés a un màxim de 1.000 usuaris amb permís de lectura, un màxim de 200 usuaris amb permís d'escriptura, i un màxim de 50 usuaris amb permís d'administració.
 - En cas d'interrupció / no renovació del servei, l'adjudicatari lliurarà a l'AMB, en el suport digital que li sigui requerit, tots els fitxers del SIGQMA: documents i base de dades, de manera que totes les dades siguin llegibles amb programes estàndard del mercat (PDF, DOC, XLS, etc.). Els fitxers s'han de correspondre amb l'últim backup realitzat. S'entén per "tots els fitxers del SIGQMA" els lliurats inicialment per l'AMB a l'empresa i també els que s'hagin anat creant al llarg del termini del contracte i que estiguin presents al programari el seu darrer dia de vigència.



3. BOSSA D'HORES

La bossa d'hores estarà destinada a desenvolupar funcionalitats no incloses actualment a l'aplicació QUALITEASY i que cobreixin possibles necessitats futures.

El temps de resposta per a atendre una petició serà de quinze dies naturals com a màxim, comptant a partir de l'enviament de la petició per part d'AMB, fins que els tècnics de l'empresa adjudicatària inicien els treballs associats amb aquesta petició.

S'ha previst un màxim de 20 hores a la bossa (que és anual). Aquest nombre d'hores és orientatiu i no hi ha cap obligació per part de l'AMB d'exhaurir-les.

4. CLÀUSULES LEGALS

4.1. Seguretat

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'AMB durant l'execució de l'eina.

4.2. Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'AMB haurà de ser aprovat prèviament pel client.

