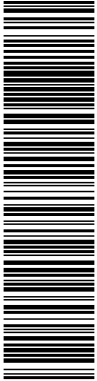


DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 10052023	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 72DTO-X5HSI-25QX7 Data d'emissió: 10 de Maig de 2023 a las 8:58:17 Pàgina 1 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 10/05/2023 08:53	ESTAT SIGNAT 10/05/2023 08:53



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 176830 72DTO-X5HSI-25QX7 A72B4D89103F7B745A7DA8908D4446B4D3A63A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/cs/>



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE L'EINA PROJECT MONITOR I EL SERVEI DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIONS PEL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA

1. Introducció

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (en endavant CASG) disposa de l'eina de registre Project Monitor per a poder recollir i analitzar la informació, amb la finalitat de millora el servei de manera continuada.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament de les llicències de l'eina Project Monitor i el servei de manteniment correctiu, suport avançat a usuaris, servei de backup i allotjament web de l'eina *Project Monitor*.

L'any 2017 es va posar en funcionament aquesta eina de gestió integral en el servei de veïnatge i convivència del CASG.

El *Project Monitor* és un aplicatiu web, desenvolupat en PHP, HTML, javascript i CSS.

Project Monitor és alhora una eina de gestió i una eina de consulta, que realitza les següent funcions:

a) Eina de gestió:

- ✓ Eina web: *Project Monitor* treballa en entorn web i és accessible des de qualsevol dispositiu (web responsive) i compatible amb els principals navegadors.
- ✓ Personalització: Pàgina de benvinguda amb informació personalitzada: resum de tasques pendents, projectes gestionats o indicadors que cal informar.
- ✓ Blocs d'entrada de dades vs consulta: Project Monitor treballa en blocs d'entrada de dades. La part de consulta i explotació de dades es concentra en un únic apartat.
- ✓ Repositori documental: Permet pujar els documents clau que necessitem.
- ✓ Alarmes / notifikacions: Els usuaris tenen una campana d'avisos que els alerta de fites o tasques a realitzar. També poden activar-se avisos al correu electrònic.
- ✓ Gestió autònoma: Gestions com ara l'alta i baixa d'usuaris, permisos d'ús, o bé canvis interns en l'eina els fa el personal intern del client, sense passar pel servei tècnic.
- ✓ Traçabilitat: Permet visualitzar l'hora i l'usuari responsable dels canvis fets.

b) Eina de reporting:

- ✓ Quadres de comandament de l'activitat.

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 10052023	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 72DTO-X5HSI-25QX7 Data d'emissió: 10 de Maig de 2023 a las 8:58:17 Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 10/05/2023 08:53	ESTAT SIGNAT 10/05/2023 08:53



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 176830 72DTO-X5HSI-25QX7 A72B4D89103F7B745A7DA8908D4446B4D3A63A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/cs/



- ✓ Dades i indicadors bàsics, gràfics, taules
- ✓ Mapes geo-referenciats
- ✓ Calendaris de fites individuals i agregats
- ✓ Informes a mida
- ✓ Explotació de dades en brut

El contracte de configuració i posada en marxa inicial de l'eina, adjudicat a l'empresa BRING ON, S.L. (B66241001), incorporava els següents serveis addicionals:

- ✓ Hosting web: Espai mínim de 2.000 MB per emmagatzematge web, correus, arxius, etc... i fins a un màxim de 10.000 arxius. Aquest espai està destinat a cobrir la previsió de repositori documental temporal associat (ampliable a demanda).
- ✓ Atenció al client de 9 a 18 hores (feiners) per email: Tant en la posada en funcionament de l'eina com posteriorment.
- ✓ Garantia i assistència tècnica: Tant en la posada en funcionament de l'eina, com posteriorment.

3. Característiques tècniques i serveis requerits

3.1 Manteniment correctiu:

Fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de l'eina i el seu ús per part dels usuaris).

S'hi inclouen els següents conceptes, per a un volum d'entre 3 i 10 usuaris actius:

- Suport tècnic als usuaris: resolució de dubtes tècnics i funcionals
- Resolució d'errors (Impossibilitat de connectar, de guardar registres, errors de codi, etc.)
- Gestió d'usuaris de l'aplicació, altes, baixes, canvis de rol, etc..

La posada en marxa de les tasques de resolució o resposta de dubtes funcionals es realitzarà en els següents terminis des de la notificació de la incidència / dubte:

- Incidència crítica: 4 hores com a màxim
- Incidència greu: 24 hores com a màxim
- Incidència lleu + dubtes funcionals: 48 hores com a màxim

En quant al procediment de comunicació/resolució d'incidències tècniques o funcionals, serà el següent:

Resolució d'incidències tècniques:

- En detectar una incidència en l'aplicació, l'usuari haurà d'enviar un correu a l'adreça que determini l'adjudicatari, tot indicant la incidència o consulta tècnica.
- Horari d'atenció mínim: de 9h a 18h de dilluns a divendres (feiners).

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 10052023	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 72DTO-X5HSI-25QX7 Data d'emissió: 10 de Maig de 2023 a las 8:58:17 Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 10/05/2023 08:53	ESTAT SIGNAT 10/05/2023 08:53



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 176830 72DTO-X5HSI-25QX7 A722B4D9103F7B745A7DA8908D4446B4D3A6E3A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/cs/



- La resolució d'incidències es realitzarà en els següents períodes màxims des de l'enviament de l'avís via e-mail:
 - ✓ Incidència crítica: 4 hores. S'entén per incidència crítica aquella que, en el marc de prestació del servei, afecta significativament el funcionament de l'eina.
 - ✓ Incidència greu: 24 hores. S'entén per incidència greu aquella que, en el marc de la prestació del servei, afecta moderadament el funcionament de l'eina.
 - ✓ Incidència lleu: 48 hores. S'entén per incidència lleu aquella que es limita a entorpir la prestació del servei.

Resolució dubtes funcionals:

- Interpretació de camps a emplenar, creació de noves accions, tasques, objectius, etc.
- Acompanyament en algunes recerques avançades.

3.2 Manteniment evolutiu:

Fa referència a l'adequació de les aplicacions als constants canvis en els sistemes i processos, a les noves necessitats i a les peticions de millores funcionals i actualitzacions de l'eina, entre d'altres). S'hi inclouen els següents conceptes:

- Actualitzacions i millores menors de l'aplicació web. Això inclou incorporar a l'eina *Project Monitor* del CASG totes aquelles actualitzacions i millores que, de manera general, s'incorporin a les eines *Project Monitor* en ús al Consorci, en termes de millora de disseny, usabilitat, compatibilitat, web responsiveness, etc.

3.3 Allotjament de l'eina:

Tot allò relacionat amb l'allotjament, continuïtat en el subministrament de les llicències i del servei i l'assegurament de la recuperació de dades en cas de necessitat:

- Còpies de seguretat diàries de la base de dades SQL i recuperació/restauració de la base de dades, en cas de requeriment per part del client.
- Monitoratge i control del sistema: connectivitat, rapidesa de pujada i baixada de documents, etc.
- Allotjament de BBDD d'aplicació web. Espai mínim de 2.000 MB per emmagatzematge web, correus, arxius, etc... i fins a un màxim de 10.000 arxius.
- Transferència de fins a 100 GB mensuals.

3.4 Subministrament de llicències

La llicència de la subscripció s'ha de fer en un termini màxim de 10 dies a partir de l'adjudicació de la contractació. Quan s'hagi de fer la renovació de la llicència que disposa el Consorci, aquesta s'haurà de tenir activada l'endemà que hagi caducat la llicència anterior. D'aquesta manera, l'aplicatiu no quedarà descobert.

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 10052023	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 72DTO-X5HSI-25QX7 Data d'emissió: 10 de Maig de 2023 a las 8:58:17 Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 10/05/2023 08:53	ESTAT SIGNAT 10/05/2023 08:53



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 176830 72DTO-X5HSI-25QX7 A72B4D89103F7B745A7DA8908DA446B4D3AA63A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/csg/>



4. Seguretat

La seguretat del sistema vindrà definida amb l' establert en el Reial Decret 311/2022, pel qual regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà la certificació en l'ENS.

L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària no difondrà cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes del CASG, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir- les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

6. Duració del contracte

La durada del contracte s'estableix pel termini de 4 anys, amb efectes des de l'1 de gener de 2023. No es preveuen pròrrogues.

7. Forma de pagament

La llicència de la subscripció s'ha de fer en un termini màxim de 10 dies a partir de l'adjudicació de la contractació. Quan s'hagi de fer la renovació de la llicència que disposa el Consorci, aquesta s'haurà de tenir activada l'endemà que hagi caducat la llicència anterior. D'aquesta manera, l'aplicatiu no quedarà descobert.

A més, el licitador presentarà cada any de durada del contracte, una factura en concepte de llicència anual de manteniment. Aquesta llicència es facturarà doncs per anualitats anticipades de servei.

8. Classificació Estadística

Codi CPV:

Plaça Palau, 8 • 17800 OLOT • Tel. 972 26 66 44 • Fax 972 26 61 11 • casg@casg.cat •

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 10052023	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 72DTO-X5HSI-25QX7 Data d'emissió: 10 de Maig de 2023 a las 8:58:17 Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 10/05/2023 08:53	ESTAT SIGNAT 10/05/2023 08:53



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 176830 72DTO-X5HSI-25QX7 A722B4D89103F7B745A7DA8908D4446B4D3AA63A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/csg/>



48218000-9 - Paquets de software de gestió de llicències software

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de software

9. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc) relacionat amb el contracte.

10. Obligacions de l'adjudicatari

Seràn obligacions de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.

11. Documentació que cal presentar

Oferta econòmica

12. Gestió del subministrament

Durant la vigència del contracte l'empresa adjudicatària ha de poder donar d'alta noves llicències i baixa o modificacions de les llicències actuals en el moment en què el Consorci ho sol·liciti, així com solucionar directament totes les incidències o dubtes sobre l'ús i gestió d'aquestes llicències.

En el cas de noves subscripcions s'hauran d'incorporar de manera que la data de renovació quedi unificada amb la resta de llicències subscrites anteriorment.

13. Dubtes i interpretació del plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el tècnic d'administració electrònica mitjançant els següents canals de comunicació disponibles en horari de 8:30 a 15:00 hores, per el canal electrònic: dmasgrau@casg.cat o bé al telèfon 972 26 66 44.

La responsable del contracte.

A Olot, la Garrotxa, a data de signatura electrònica