APROVAT

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS
Exp: 901651 / 2023

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS FIRMADOC, SICALWIN, ACCEDE RES, AYTOSFACTURA, GPA, WINGT I AYTOSCONTRATA

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 del servei de manteniment de les aplicacions Firmadoc BPM, SICALWIN, Accede RES, AytosFactura, GPA, WINGT (incloent el mòdul de Portal Tributari) i AytosContrata.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS GLOBALS DEL MANTENIMENT

Es requereix el manteniment correctiu i preventiu (no està inclòs el manteniment evolutiu) de les aplicacions incloses a l'objecte del contracte, que inclou el següent:

2.1. Suport i atenció telefònica especialitzada

- Accés a través de telèfons de contacte oferts per l'empresa.
- Horari d'atenció: horari d'oficina els dies laborables.
- Cobertura del suport telefònic:
    - Consultes relacionades amb les aplicacions incloses a l'objecte del contracte, i obertura d'incidències al seu funcionament. Qualsevol canvi a l'estat de les incidències es comunicarà via correu electrònic.
    - Sol·licituds de modificacions funcionals: AMB podrà sol·licitar modificacions o adaptacions funcionals sobre les aplicacions incloses. En cas que les modificacions o adaptacions siguin acceptades, es desenvoluparan per l'empresa i s'afegiran a una nova versió del producte. En cas que l'empresa rebutgi o descarti aquesta petició, cal que informi a AMB dels motius.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Ajuntament Barcelona
Data signatura :16/06/2023 14:03:16
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Gerència Serveis TIC
Data signatura :19/06/2023 8:15:06
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :H1PAT-I2BMR-OMJSE
Verificació :http://gambito.amb.cat:83/index.jsp
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 1/6.

APROVAT

- Prioritat de resposta: l'empresa classificarà les trucades d'acord als criteris de prioritat, de manera que cada nivell de prioritat tindrà el seu propi equip d'atenció.
- Devolució de trucades no ateses: si la trucada no s'atén al cap d'un minut en espera, es podrà escollir la devolució de trucada en un màxim de 8 hores i dins de l'horari laboral d'atenció al client.

2.2. Servei de suport telemàtic

Accés a una àrea de clients on poder dur a terme la gestió d'incidències i sol·licituds, que permetrà:

- Establir el mateix tipus de comunicació que a través del suport telefònic.
- Rebre un temps de resposta igual al del servei de suport telefònic.
- Donar d'alta incidències i sol·licituds.
- Consultar l'estat de tramitació de les incidències i sol·licituds.
- Gestionar les dades de les entitats i els seus usuaris associats.
- Establir la prioritat en la correcció d'incidències de les entitats.
- Activar el servei d'assistència en remot, perquè els tècnics de l'empresa puguin verificar o explicar la situació.
- Accedir a formació on-line continuada mitjançant webinars, per tal de:
  - Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades a les aplicacions.
  - Estendre les millores pràctiques de l'aplicació.
  - Posar en contacte a usuaris de diferents llocs per a promoure l'intercanvi d'impressions.
- Accedir a documentació tècnica de les aplicacions incloses a l'objecte del contracte.

2.3. Actualitzacions de programari

Accés a les actualitzacions de les aplicacions incloses a l'objecte del contracte, que puguin contenir:

- Millores funcionals de l'aspecte, eficiència i usabilitat (manteniment funcional).
- Adaptacions a noves disposicions legals d'obligat compliment (manteniment legal).
- Correccions d'incidències o errors que afectin a l'ús normal de les aplicacions (manteniment correctiu).

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: H1PAT-I2BMR-QMJSE
Verificació: http://gambito.amb.cat:83/index.jsp
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 2/6.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Càrrec: Gerent TIC
Data signatura :16/06/2023 14:03:16
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Càrrec: Gerent TIC
Data signatura :19/06/2023 8:15:06
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

APROVAT

L'empresa se n'encarregarà de la revisió i correcció de possibles inconsistències a les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls de les aplicacions.

2.4. Serveis d'informació periòdica

L'empresa informarà mitjançant correu electrònic de:

- Novetats i comunicacions relacionades amb les aplicacions incloses a l'objecte del contracte.
- Existència de noves versions i el seu contingut.
- Canvis legals que estiguin previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.

2.5. Serveis especials d'explotació de Sistemes

Donada la criticitat de les aplicacions Aytos i del fet que estiguin instal·lades a la xarxa informàtica corporativa de l'AMB, es fa necessari disposar d'uns serveis especials de suport de Sistemes per a aquestes aplicacions, que inclouen:

- Actualització de les aplicacions objecte d'aquest contracte per part de tècnics especialitzats de l'empresa, per tan de garantir que l'actualització es fa de manera adequada i les aplicacions funcionin correctament.
- Reunió inicial del servei.
- Visita anual presencial de revisió tècnica.
- Preferència en el servei d'atenció a clients.

2.5.1. Actualització de les aplicacions

L'actualització tindrà les següents característiques:

- D'acord a l'abast de les versions, es consideren d'aquest tipus:

a) Per a les adaptacions funcionals rellevants que suposen un canvi significatiu a les aplicacions, seran els tècnics de l'empresa qui contactaran amb l'AMB per a informar d'aquestes versions i proposar la seva actualització.

b) Per a les adaptacions funcionals no rellevants però recomanables, serà AMB qui sol·liciti l'actualització mitjançant el portal de clients.

c) Per als correctius d'importància menor però que requereixin la seva actualització, serà AMB qui sol·liciti l'actualització.

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cognom: SOMATIC
Data signatura :19/06/2023 8:15:06
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Cognom: SOMATIC
Data signatura :16/06/2023 14:03:16
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :H1PAT-I2BMR-OMJSE
Verificació :http://gambito.amb.cat:83/index.jsp
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 3/6.

APROVAT

- Com a pas previ a una actualització, l'empresa:

    - Verificarà que hi ha còpia de seguretat de les dades de les aplicacions, ja sigui comprovant la presència dels arxius corresponents o mitjançant una consulta al servei TIC.
    - Validarà que els servidors compleixen amb els requeriments tècnics adequats per al funcionament òptim de les aplicacions, com per exemple: espai en disc, memòria RAM, ús dels recursos, versions dels sistemes operatius o de bases de dades, etc.

- En cas de detectar sistemes que no estan ben dimensionats u obsolets, que puguin suposar un risc o que el funcionament sigui ineficient, l'empresa ho comunicarà a AMB per tal que es puguin resoldre aquests problemes.

c)5.2. Reunió inicial del servei

Un cop comenci el servei de manteniment, es farà una reunió telemàtica per a formalitzar l'inici del servei amb els responsables de sistemes d'AMB, per tal d'aclarir els següents aspectes:

- Dubtes de l'abast i detalls del servei.
- Definició i documentació de la cadena d'avisos en cas de detectar desviacions i incidències.
- Instal·lació dels agents de monitorització.
- Validació de la informació documentada de l'arquitectura dels servidors implicats.
- Revisió dels servidors i compliment dels requeriments mínims.
- Revisió i documentació del pla de còpies de seguretat.

D'aquesta reunió sortirà i es lliurarà un informe d'inici de servei.

c)5.3. Visita anual presencial

Unes setmanes després de la reunió d'inici de prestació del servei, i un cop es tingui la informació necessària, els tècnics de l'empresa realitzaran una visita presencial a AMB per a comprovar que la infraestructura on estan instal·lades les aplicacions és correcta. Si calen més revisions abans de transcórrer un any, aquestes es faran de manera telemàtica.

Les revisions consistiran a avaluar i detectar:

- La infraestructura del maquinari, el funcionament del sistema d'informació i les seves necessitats.
- La infraestructura de xarxa i les seves necessitats.

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: H1PAT-I2BMR-OMJSE
Verificació: http://gambito.amb.cat:83/index.jsp
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 4/6.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Ajuntament de Barcelona
Data signatura :16/06/2023 14:03:16
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
AREA METROPOLITANA
Data signatura :19/06/2023 8:15:06
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

APROVAT

- Les necessitats a nivell de seguretat dels sistemes d'informació.

3. JORNADES DE CONSULTOR/TÈCNIC EXPERT

Donat el caràcter crític del servei de manteniment per a la gestió administrativa de l'AMB, es considera necessari comptar amb jornades de suport de Firmadoc i d'Accede de consultor/tècnic expert, amb la finalitat de donar resposta a necessitats específiques i puntuals del conjunt d'entitats que conformen l'AMB, que s'incloguin dins d'aquests tipus d'actuacions o similars:

- Càrregues massives de dades.
- Configuració d'entorns de proves.
- Implementació d'integracions amb d'altres eines informàtiques.
- Definició i modificació de nous fluxos de treball.
- Suport en la migració a noves bases de dades i entorns tecnològics.

S'ha previst un màxim de 10 jornades anuals de suport especialitzat a Firmadoc, i un màxim de 5 jornades anuals per a Accede RES. Aquest nombre de jornades és orientatiu i no hi ha cap obligació per part d'AMB d'utilitzar-les totes.

AMB farà una petició formal pels canals de comunicació establerts de l'actuació per a la qual demana suport, i l'empresa enviarà la valoració en jornades. AMB ha de donar la seva aprovació, tenint en compte l'abast de l'actuació sol·licitada.

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 tola 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.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Ancella mmoto
Data signatura :16/06/2023 14:03:16
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Gerent de Serveis TIC
Data signatura :19/06/2023 8:15:06
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :H1PAT-I2BMR-OMJSE
Verificació :http://gambito.amb.cat:83/index.jsp
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 5/6.

APROVAT

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.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Ancella municipal
Data signatura :16/06/2023 14:03:16
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Secció TIC
Data signatura :19/06/2023 8:15:06
HASH:861A060BBA81D711C84EE8EB4ABE5BEF58794FFB

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :H1PAT-I2BMR-QMJSE
Verificació :http://gambito.amb.cat:83/index.jsp
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 6/6.