

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aportació plec de prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Biblioteques / 019 , Núm. expedient: 2023/3104 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: Z0VKZ-YANYF-THEL9 Pàgina 1 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- CARME RENEDO, Biblioteques - Cap, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 28/07/2023 09:31	ESTAT SIGNAT 28/07/2023 09:31



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3690125 Z0VKZ-YANYF-THEL9 B55E01A1402C948364E089C8DDACT69CTFB9210D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Educació
Biblioteques

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS INFORMÀTICS DE MANTENIMENT, CORRECTIUS I SUPORT TÈCNIC PER A LES APLICACIONS DEL SERVEI DE BIBLIOTECQUES

Exp.: 2023/3104

1. ANTECEDENTS

La Diputació de Girona té, entre les seves competències, el suport tècnic i informàtic a les biblioteques públiques.

L'exercici d'aquesta competència s'exerceix amb la creació i manteniment d'instruments i plataformes de treball cooperatiu per a la gestió dels recursos i serveis del Servei de Biblioteques, principalment l'extranet, el repositori Regira, el programari Micro_Bi, les webs de les biblioteques i impulsant projectes d'àmbit tecnològic i de formació en TIC, tant per als professionals com, a través de les biblioteques, per a la ciutadania.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació de serveis informàtics de manteniment i suport tècnic per al Servei de Biblioteques.

Aquests serveis informàtics s'aplicaran als desenvolupaments web del servei de Biblioteques, essent els principals projectes:

- Extranet de les biblioteques públiques.
- Webs de les biblioteques.
- Programa de gestió de Biblioteques Micro_Bi
- Repositori cooperatiu Regira.

3. TASQUES

El servei tècnic d'assistència ha d'encarregar-se de dur a terme les tasques següents:

- Resolució d'incidències reportades pels tècnics de Biblioteques i Sistemes i Tecnologies de la Informació.
- Manteniment, actualització i aplicació de correctius de les aplicacions.
- Configuracions i creació de nous entorns dins de les aplicacions.
- Redacció de documentació tècnica i auditories.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aportació plec de prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Biblioteques / 019 , Núm. expedient: 2023/3104 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: Z0VKZ-YANYF-THEL9 Pàgina 2 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- CARME RENEDO, Biblioteques - Cap, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 28/07/2023 09:31	ESTAT SIGNAT 28/07/2023 09:31



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3609125 Z0VKZ-YANYF-THEL9 B56E01A1402C948364E089C8DDACT69C7FB9210D) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Educació
Biblioteques

- Suport tècnic, assistència, assessorament de les aplicacions.
- Auditories i actualitzacions de seguretat: seguiment i comprovació de l'aparició de vulnerabilitats als programes o en algun dels seus components de forma periòdica, proposta d'actualització i actualització.

4. PERFIL DELS PROFESSIONALS

Es requereix un equip mínim de 2 analista/programadors amb una solvència tècnica conjunta demostrable de 3 anys en les següents tecnologies:

- Ruby on Rails
- Capistrano
- Angular
- Bootstrap
- JQuery
- PHP
- SQL
- Mysql
- SOLR
- Programació API's i Serveis Web
- JSON
- CSV
- MongoDB
- Linux
- Git

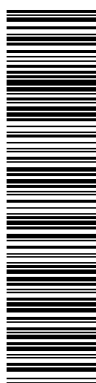
5. CONDICIONS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Durant l'execució d'aquest contracte, l'adjudicatari és responsable de proporcionar el suport a l'àrea de Biblioteques i Sistemes i Tecnologies de la Informació de la Diputació de Girona en la solució de les incidències i peticions que aquests realitzin.

Les empreses concursants han de garantir:

- Habilitar un sistema de gestió d'incidències.
- Habilitar un sistema d'assignació i seguiment de tasques.
- Atendre les consultes i requeriments del Servei de Biblioteques en un horari almenys entre 9 i 16 h. de dilluns a divendres i resoldre les incidències que se li assignin dins dels temps de resposta que s'indiquen en aquest document.
- Assistir a reunions convocades pel Servei de Biblioteques de manera quinzenal.
- Sempre es treballa amb els tècnics adscrits amb l'experiència acreditada. Si el Servei de Biblioteques no queda satisfet amb les tasques realitzades, l'empresa adjudicatària

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aportació plec de prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Biblioteques / 019 , Núm. expedient: 2023/3104 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: Z0VKZ-YANYF-THEL9 Pàgina 3 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- CARME RENEDO, Biblioteques - Cap, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 28/07/2023 09:31	ESTAT SIGNAT 28/07/2023 09:31



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3609125 Z0VKZ-YANYF-THEL9 B55E01A1402C948364E09CBDDACT69C7FB9210D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/cat/verificador>



Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Educació
Biblioteques

ha de substituir-lo per una altre tècnic de la mateixa categoria i experiència en un termini màxim de dues setmanes.

El procediment de treball serà el següent:

- Les incidències que es produeixen en el dia a dia a les plataformes i programes en funcionament són detectades per les biblioteques o pel Servei de Biblioteques. És sempre el Servei de Biblioteques (a través del cap de secció de coordinació i serveis a les biblioteques o persona en qui delegui) o el servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació qui duu a terme la interlocució amb l'empresa ja sigui per un sistema de gestió de tiquets o telefònicament, en cas que sigui una incidència urgent, i n'estableix la prioritat. En qualsevol dels casos, s'ha de recollir, en un espai compartit, la informació sobre les incidències tramitades, el percentatge de tancaments amb èxit i les mitjanes de temps per al tancament de les incidències.
- L'empresa que en resulti adjudicatària es compromet a executar les tasques encomanades de conformitat amb els pactes continguts en el present acord.

Els tècnics de Diputació de Girona fan les peticions i el seguiment de les incidències seguint els criteris que s'indiquen a continuació.

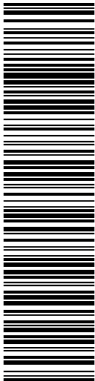
Per a la resolució d'incidències que es puguin produir als serveis s'apliquen els següents temps de resposta en funció de la criticitat de la incidència:

- Incidències crítiques-bloquejadores, que no permetin l'ús de l'eina. En aquest cas s'ha de corregir la incidència el més aviat possible. El temps de resposta és d'un màxim de 24 hores (1 dia laborables) per atendre a la incidència i proposar una resolució en un màxim de 36 hores.
- Incidències crítiques que no impedeixin l'ús de l'eina. S'ha de corregir la incidència tan aviat com es pugui i s'acorda amb l'adjudicatari el temps mínim de resolució. El temps de resposta és d'un màxim de 72 hores (3 dies laborables) per atendre la incidència i proposar una resolució com a màxim en 5 dies laborables.
- Incidències lleus o noves configuracions, que no impedeixin l'ús de l'eina. S'han de registrar en el sistema d'incidències per la seva correcció. El temps de resolució es pacta en funció de les característiques de la petició, i és com a màxim de 10 dies laborables.

L'adjudicatari ha de presentar de forma mensual una relació de les tasques realitzades i el temps i recursos esmerçats per tal de fer seguiment del projecte i validació de la facturació de les hores realitzades.

Les modificacions i canvis de configuracions que s'apliquin sobre projectes existents cal que s'hagin validat prèviament en un entorn o un projecte de proves abans d'aplicar-les sobre el projecte en producció. El proveïdor és l'encarregat de crear i mantenir aquest entorn de proves (rèplica del servidor de producció) en els seus servidors.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules Aportació plec de prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Biblioteques / 019 , Núm. expedient: 2023/3104 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
ALTRES DADES Codi per a validació: Z0VKZ-YANYF-THEL9 Pàgina 4 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- CARME RENEDO, Biblioteques - Cap, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 28/07/2023 09:31	ESTAT SIGNAT 28/07/2023 09:31



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3690125 Z0VKZ-YANYF-THEL9 B56E01A1402C948364E089C8DDACT69C7FB9210D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



Diputació de Girona
Àrea de Cultura, Noves Tecnologies,
Esports i Educació
Biblioteques

Les incidències s'han de resoldre en remot. L'accés al servidor per a la realització de les tasques es duen a terme mitjançant el protocol SSH des d'un conjunt d'adreces IP fixes que hauran de ser indicades per l'adjudicatari al moment d'iniciar el contracte.