Ajuntament de
Sant Celoni

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DEL PROGRAMARI CORPORATIU DE L'AJUNTAMENT DE SANT CELONI I DELS SEUS DIVERSOS MÒDULS I COMPONENTS

Antecedents

L'Ajuntament de Sant Celoni vol continuar desenvolupant el projecte adreçat a la difusió i implantació de l'Administració Electrònica, amb l'objectiu de facilitar la gestió per mitjans electrònics dels processos administratius i l'adaptació a la normativa referent en aquest àmbit.

Tot això per tal d'assolir una millora en la qualitat dels serveis que presta a la ciutadania, així com l'optimització en el seu funcionament.

Clàusula 1. Objecte del contracte i abast del servei

El present plec té per objecte la regulació del servei de manteniment i suport tècnic del programari corporatiu de l'Ajuntament de Sant Celoni, que es correspon amb un software proveït per ABS INFORMATICA SL. i dels seus diversos mòduls i components.

En concret, es tracta de la prestació dels serveis següents:

- Servei de suport i manteniment, nivell estàndard, de l'aplicació Simplifica 3.0, actes acords i resolucions i ABS Arxiu.
- Subscripció BL ACTUALIZA

Aquest servei de manteniment permetrà mantenir el programari degudament actualitzat i oferirà un servei de resolució de dubtes puntuals que puguin sorgir en el seu ús.

Els motius que justifiquen la necessitat i idoneïtat de la present contractació, són els següents:

- Considerant que és un software propietari i que, per tant, aquest servei de suport i manteniment només el pot subministrar l'empresa que disposa del codi font, que és l'empresa ABS INFORMATICA SL.

- Al tractar-se d'un programari informàtic imprescindible per a la gestió administrativa de l'Ajuntament i que no està previst que es realitzi en els propers anys un procediment de licitació per adquirir un nou programari, es recomana realitzar una contractació per un termini d'un any amb una pròrroga d'un any més, sense eixamplar més el contracte si finalment es decideix optar per altres productes alternatius existents en el mercat.

Clàusula 2. Descripció del servei

El **Servei de Suport i Manteniment** ha de **garantir una implantació efectiva**, **obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris**, a través de les següents prestacions:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.

El model de gestió de les peticions ha d'estar alineat amb la **metodologia ITIL** i basar-se en tres elements clau:

- Registre i processament de les peticions.
- Prioritització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Nivells de servei establerts.

Plaça de la Vila, 1 • 08470 Sant Celoni • NIF. P-0820100 F

L'adjudicatària ha de disposar d'un **equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients**, l'activitat dels quals se centra en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits.

2.1 Servei de Suport Telefònic, Nivell Estàndard
El servei d'assistència telefònica ha de ser atès per ordre d'entrada de trucades, i segons el seu nivell de manteniment. El primer cop que accedeixi s'haurà d'identificar amb el seu usuari i clau, que serà lligada al telèfon des del que es realitza la trucada, per successives ocasions.

1. Accés
Telèfons de contacte: 934 864 601 / 955 283 621.
Horari:

- Horari d'estiu (comprés de 16 de juny a 15 de setembre aproximadament): De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.
- Horari d'hivern: De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres; i, de 16:00 a 19:30 hores, de dilluns a dijous.

2. Consultes i incidències
A través del Servei de Suport de l'adjudicatària l'Ajuntament podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament. Els experts en cada matèria atendran la seva trucada, per donar-li una solució específica adaptada a la seva incidència. Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes reportats es comunicarà via correu electrònic.

3. Sol·licitud de modificacions funcionals
L'Ajuntament podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Ajuntament, justificant el motiu del refús.

2.2 Àrea de Clients de la web
A través de l'Àrea de Clients de la Web, l'Ajuntament tindrà a la seva disposició els següents serveis:

1. Servei d'Assistència Remota
A través del Servei d'Assistència Remota els tècnics de l'adjudicatària es podran connectar a les instal·lacions de l'Ajuntament i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la formar d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.

2. Formació on-line continuada
L'Ajuntament disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de forma que es podrà accedir a elles en el moment que sigui de major conveniència per l'usuari. L'objectiu de la formació continuada és:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació durant l'últim exercici.
- Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei d'Atenció Clients.
- Reunir a usuaris de diversos llocs per promoure l'intercanvi d'impressions.

Les Formacions Continuades On-line es complementen amb les presencials des d'un punt de vista geogràfic, ja que son accessibles a tots els clients, evitant desplaçaments; i, des del punt de vista dels continguts de la formació, permet impartir sessions més curtes i focalitzades en matèries concretes.

3. Documentació tècnica

En aquesta àrea també podrà accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de producte, i enquestes.

2.3 Actualització de software

1. Actualització de producte

Manteniment funcional. ABSIS Berger-Levrault treballa per millorar les seves solucions dia a dia, per aportar-les d'una imatge més moderna, funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. La seva Entitat rebrà aquestes millores incloses dins les actualitzacions, que podrà descarregar des de l'Àrea de Clients.

Manteniment legal. Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, ABSIS Berger-Levrault desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.

Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

2. Revisions i correccions

ABSIS Berger-Levrault realitzarà la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

2.4 Servei d'informació periòdica

Mitjançant correu electrònic s'informarà a l'Ajuntament, sobre els àmbits següents:

- Novetats i comunicacions.
- Publicació i contingut de les noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adaptaran.

Clàusula 3. Serveis no inclosos

- La correcció d'errors imputables a la manipulació del programa per personal no autoritzat expressament per l'adjudicatària.

- L'adaptació del producte a les circumstàncies especials de l'Ajuntament, al seu sistema informàtic o a les noves necessitats sorgides amb l'ús.

- La correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic usat, així com averies per causes de la xarxa general o deficiències de l'ambient de treball i que no guardin relació de causalitat amb el programa.

- La reparació causada por l'acció de virus o altres agents infecciosos, o per instal·lació de nous programes per part de l'Ajuntament i que siguin alienes a l'adjudicatària.

- Substitució del programa original per un de nou que sigui objecte d'una millora de nivell que impliqui upgrade o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).

- L'adaptació dels productes de l'adjudicatària a les circumstàncies excepcionals de l'Ajuntament, a noves necessitats derivades de l'ús dels seus productes o al canvi del seu sistema informàtic, entenent com a tal el sistema operatiu del seu servidor o clients, el sistema de gestió de bases de dades, la topologia e infraestructura de la

seva xarxa o la incorporació de nous dispositius perifèrics no contemplats en el projecte inicial.

- Les consultes de tipus legal o d'interpretació de la legislació o de la seva normativa.

- Les consultes d'operacions alienes a les derivades de la operatòria del producte.

- Les consultes sobre configuració d'instal·lacions informàtiques o els problemes derivats d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condiciones ambientals de treball, així com a averies de la xarxa general de corrent alterna, o variacions d'aquesta, que no guardin cap relació amb la qualitat dels productes.

Clàusula 4. Garanties

Garantia de transparència, portabilitat i esborrat

L'empresa contractada ha de garantir que complirà amb el següent:

- No negociarà ni tractarà la informació de l'Ajuntament de Sant Celoni per cap ús amb terceres persones ni vendrà cap tipus de dada de la qual l'Ajuntament de Sant Celoni en sigui propietari. Ni tan sols de la informació no subjecta a la legalitat de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD).

- Sempre que es necessiti accés a dades per controlar possibles resolucions d'incidències de productes o de consistència de dades, es farà sota petició i conformitat i detall de l'ús, als serveis de Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Sant Celoni.

- L'esborrat garantit de les dades en cas de la fi de la relació contractual amb l'Ajuntament de Sant Celoni.

- La portabilitat de les dades en formats estàndard o tractats com a tal de mínima dificultat per al seu tractament i garantia de continuïtat amb una altra proveïdora.

- Que les dades de l'Ajuntament de Sant Celoni no seran descarregades per a proves o verificació en entorns fora del model contractat sense el seu previ consentiment.

- Que en cas que s'importin dades per al seu tractament, per a la generació de serveis afegits o anàlisis de casuístiques o necessitats a cobrir, el tractament d'aquestes dades està sota un compromís de confidencialitat subjecte a la LOPDGDD.

- Que està subjecte a una certificació ISO 27001, i estableix uns protocols de tractament segur de les dades de terceres per garantir el correcte ús i la seva correcta eliminació sense deixar rastre que pugui ser exposat.

Clàusula 5. Prestacions de gestió

Pel que fa a les prestacions de gestió, l'empresa contractada també ha de garantir que complirà amb el següent:

- Que guardarà secret professional en relació a tota la informació disponible cedida per part de l'Ajuntament de Sant Celoni.

- Que el personal, inclosos treballadors d'empreses de treball temporal estan adequadament informats, formats i instruïts en relació a les obligacions que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal. I realitza totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors, que són necessàries per garantir el seu coneixement fidel i el seu compliment.

- Definir clarament les funcions i obligacions del personal autoritzat per tenir accés a les dades confidencials i restringir l'accés a personal aliè o no autoritzat.

- Que el personal amb accés als entorns d'explotació només té l'accés necessari per al desenvolupament de les seves funcions i no més.

- Que els mecanismes per identificar i autenticar de forma inequívoca el personal amb accés. L'autenticació, si està basada en contrasenyes, aquestes caducaran periòdicament i seran emmagatzemades de forma inintel·ligible.

Clàusula 6. Responsabilitats legals

L'empresa contractada no posarà, ni per acció ni per omissió, en situació d'incompliment de la LOPDGDD, i respondrà davant de l'Autoritat competent a la qual estigui subjecta en matèria de protecció de dades.