



ANNEX 1: SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS MUNICIPALS I A LA VIA PÚBLICA

1. INTRODUCCIÓ

La corporació municipal té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes d'informació actuals de gestió de manteniment de les instal·lacions municipals i elements a la via pública que gestiona la corporació municipal per part de Brigades, Reus Esport i Lleure S.A. i Reus Desenvolupament Econòmic S.A.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents serveis o subministraments respecte al sistema TIC actual de gestió de manteniment de les instal·lacions municipals i a la via pública:

- 1-Manteniment de les llicències i actualitzacions
- 2-Suport tècnic en cas d'incidències o consultes funcionals
- 3-Consultories i desenvolupaments addicionals si s'escau.
- 4-Implantació d'un mòdul d'indicadors i analítica de dades
- 5-Implantació d'un mòdul de Coordinació d'Activitats Empresarials

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal.

4. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment el programari de gestió de manteniment de les instal·lacions municipals i a la via pública de la corporació municipal, es basa en una solució GMAO anomenada GIM que permet:

- El manteniment preventiu, normatiu i correctiu
- La gestió d'actius, inventari i magatzem
- Gestió mitjançant avisos i ordres de treball relacionant els materials usats i el temps de mà d'obra
- Check-list de manteniments
- Documentació tècnica associada de les instal·lacions o actuacions realitzades
- Gestió de les peticions dels usuaris de les instal·lacions mitjançant web
- Gestió operativa que permet el treball de camp mitjançant una APP android



- Aplicació de gestió amb totes les funcionalitats en backoffice en client/servidor basat en Windows 10 o superior
- Un entorn i servidor en test on es poden fer proves abans de passar a producció i un entorn i servidor de producció.
- Integracions amb sistemes municipals mitjançant serveis web per permetre la gestió d'avisos i ordres de treball.
- Sincronització amb BEDEC de ITEC
- Base de dades en un servidor SQL Server corporatiu

El servei ha de garantir el suport, manteniment i actualització d'aquest programari i de les seves funcionalitats actuals i futures en la seva evolució i, del llicenciament per tota la corporació municipal sense limitació d'usuaris interns.

5. SUBMINISTRAMENTS

Per tal de millorar el sistema actual de gestió de manteniment de les instal·lacions municipals i elements a la via pública, és necessari subministrar:

5.1. ANALÍTICA DE DADES

Un mòdul d'anàlítica de dades que permeti amb una eina Business Intelligent amb Power BI o equivalent, disposar dels següents indicadors del sistema:

- Fiabilitat i disponibilitat d'equips. Anàlisi de avaries.
- Temps de resposta, intervenció i resolució.
- Ordres pendents, complides, etc.
- Compliment de plans de manteniment preventiu. Realitzat davant del previst.
- Temps associats a operacions de manteniment. Comparatius amb duracions estàndard.
- Activitat dels tècnics.
- Resums per al client amb detall de conceptes

Ajudarà als responsable del servei en la presa de decisions sobre plans d'actuació, de substitució, realització de pressupostos, etc., amb la garantia d'estar treballant amb dades fiables i reals.

Ha de ser una plataforma web navegable per a la visualització de quadres de comandament, KPI, indicadors, reporting i gràfics que ha d'englobar l'obtenció de resultats, extracció d'informes i llistats, i realització de consultes de diferents tipus.



Obtindrà tota la informació disponible en el sistema, fruit de l'alimentació diària que s'ha fet del mateix amb la introducció de les ordres de treball, tant de manteniment correctiu, com preventiu.

5.2. COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

Un mòdul que permeti la coordinació d'activitats empresarials conforme la llei de prevenció de riscos laborals en els centres de treball municipals.

Aquest mòdul ha de ser totalment web i ha de permetre que des del servei de prevenció de riscos laborals de RRHH, requereixi la documentació necessària de les empreses i persones treballadores d'aquestes en els centres de treball municipal i les puguin aportar de forma autònoma.

També ha de permetre l'accés o no al centre de treball si s'ha aportat la documentació requerida.

6. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport, manteniment i actualització haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari i serveis d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a divendres de 9:00 a 17:00 excepte festius nacionals i autonòmics. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.

El servei d'acord al preu fix ofert, atendrà tant les incidències tècniques com peticions de servei (inclou consultes funcionals i tècniques i sol·licituds d'extraccions de dades i informació proporcionant el coneixement necessari per realitzar les explotacions de dades recollides en el model de dades del sistema) dels interlocutors municipals autoritzats que coordinaran, filtraran i prioritzaran les peticions i incidències de tots els usuaris del sistema al contractista.



El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions segons criteris d'universalitat de les aplicacions i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió.

S'inclourà les actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que garantiran en tot moment el compliment normatiu de rang estatal o autonòmic en matèria de manteniment d'instal·lacions, coordinació d'activitats empresarials, ciberseguretat i protecció de dades de caràcter personal d'acord a l'objecte del contracte i aquestes estaran incloses dins del preu fix ofert. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

També s'inclourà totes les actuacions i modificacions necessàries derivades de l'obsolescència o evolució de la plataforma tècnica del producte base en els sistemes municipals (maquinari o programari a nivell de sistemes i telecomunicacions, sistemes operatius, bases de dades, servidors d'aplicacions, etc.) per adaptar-les als estàndards tecnològics de la corporació municipal així com aquelles que s'estimin necessàries per al bon funcionament i millora del rendiment del sistema.

El servei també haurà d'oferir d'acord als preus unitaris de l'oferta, consultoria tècnica (ja sigui de sistemes, desenvolupament o explotació de dades) com funcional objecte del contracte (configuracions, documents, llistats, plantilles, etc).

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats (SLA):

SLA Resolució



	Crítica	Alta	Mitjana	Baixa	Planificar
Incidències	<1 dia laborable	<3 dies laborables	<14 dies laborables	<31 dies laborables	<42 dies laborables
Peticions de Servei		<6 dies laborables	<28 dies laborables	<42 dies laborables	<70 dies laborables

El incompliment del SLAs d'una incidència crítica o alta es considerarà incompliment greu i el incompliment de la resta de SLAs d'incidències o peticions de servei es considerarà incompliment lleu sempre i quan sigui imputable al contractista.

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

Temps de resolució, entès com el termini màxim que pot transcórrer des de la notificació de la incidència en horari laboral de suport fins a la seva total resolució i restitució del servei. Únicament afecten les incidències detectades en els entorns de producció.

Matriu de prioritats

Per determinar les prioritats del servei, s'estableix la següent matriu de prioritats en funció del impacte i la urgència:

	Urgència		
Impacte	Alta	Mitjana	Baixa
Alt	Crítica	Alta	Mitjana
Mitjà	Alta	Mitjana	Baixa
Baix	Mitjana	Baixa	Planificar

Tipus impacte

- S'entendrà per **impacte baix** aquell que entorpeixi el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **impacte mitjà** aquell que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament



de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.

- S'entendrà per **impacte alt** aquell que és greu i a més, afecta molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

Ciberseguretat

En el cas que l'Ajuntament contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs indicats anteriorment.

8. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI

El contractista trimestralment posarà a disposició d'un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei que es realitzarà si s'escau per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Adicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions de servei i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació d'actualitzacions.
- Jornades i hores de consultoria realitzades o a planificar

9. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS



El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani l'Ajuntament de Reus quan ho cregui oportú ja sigui per adequacions, millores, configuracions o formacions addicionals del programari objecte del contracte. Els costos unitaris (preu hora) associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica i aquests es facturaran trimestralment a partir dels albarans justificatius dels serveis prestats i fins al màxim del pressupost anual previst per aquest tipus de serveis addicionals.

10. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte, per formació o millores del programari o funcionals que requereixin tasques de consultoria tècnica o programació o per adquisició de mòduls previstos en l'oferta econòmica.

11. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre o en el cas de subministrament, a partir de l'acta de recepció.

12. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, 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.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.



Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

13. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.



L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Caldrà que el sistema estigui certificat en la ISO27001 o equivalent i que compleixi l'Esquema Nacional de Seguretat en la categoria bàsica en un termini màxim de 1 any a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte i, se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

14. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Característiques del servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte.
- 2.- Mesures de seguretat TIC i de la normativa de protecció de dades de caràcter personal del programari i del servei ofert
- 3.- Mòdul d'analítica de dades Business Intelligent
- 4.- Mòdul Coordinació d'Activitats Empresarials
- 5.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Oscar Hellín Escribano

Coordinador del Servei de Tecnologies
de la Informació i Telecomunicacions