

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL
PROGRAMARI SPAI POBLACIÓ**

Expedient número COSE 23012



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI SPAI POBLACIÓ

ÍNDEX

1. PRESCRIPCIÓ I. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI
2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES
 - 2.1. Manteniment funcional i mòduls inclosos
 - 2.2. Manteniment preventiu
 - 2.3. Manteniment correctiu
 - 2.4. Manteniment adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals
3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA
 - 3.1. Obligacions essencials del contractista
 - 3.2. Acord de nivell de servei (SLA'S)
 - 3.3 Altres obligacions
4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ
5. ANNEX I. CERTIFICAT D'EXCLUSIVITAT SPAI

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI SPAI POBLACIÓ

1. PRESCRIPCIÓ I. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI

L'Ajuntament de Mollet del Vallès disposa de programari corporatiu de gestió del padró d'habitants. L'aplicació SPAI POBLACIÓ és propietat de l'empresa SPAI Innova Astigitas SL i l'Ajuntament de Mollet del Vallès ha adquirit el dret d'ús de llicència per poder utilitzar-ho dins del seu àmbit de responsabilitat.

L'objectiu general de la contractació de serveis pel manteniment del programari de gestió del padró d'habitants de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, és la provisió de l'assistència de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució d'aquest aplicació.

Per garantir el correcte funcionament es requereix de forma general:

- a) La modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- b) La millora o ampliació de funcionalitats que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
- c) La resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions.
- d) Servei de suport remot a través de línia de connexió via internet.
- e) Realització de tasques de manteniment preventiu que permetin assegurar el correcte funcionament de les aplicacions.
- f) Manteniment i actualització de la configuració de les integracions implementades
- g) Manteniment correctiu, en forma i temps, davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.

2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES

- L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilitarà al contractista una comunicació via internet per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del contractista a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- Elaborar i mantenir la documentació dels serveis i sistemes instal·lats amb la seva infraestructura a l'inici del contracte. El contractista mantindrà actualitzada la documentació i la lliurarà en el termini màxim d'una setmana i a la finalització de la



col·laboració amb independència de les versions intermèdies que hagi lliurat a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

- L'Ajuntament de Mollet del Vallès haurà de ser informat a priori de les intervencions de manteniment per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme haurà de ser prèviament informada i justificada pel contractista i validada pel responsable del contracte. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en un temps màxim d'una setmana.
- Totes les modificacions seran sense cost per l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos

A nivell funcional, l'aplicació SPAI POBLACIÓ inclou les funcionalitats de gestió del padró d'habitants amb llicències d'ús per a usuaris il·limitats.

El servei de manteniment funcional de les aplicacions inclou aquelles operacions de manutenció de programari necessàries a la vista de les exigències legals que apareguin durant la vigència del contracte, sempre que aquestes no suposin un canvi substancial del programa i/o afectin a la seva concepció bàsica i operativa. El manteniment funcional integra també el manteniment normatiu en allò que afecta als canvis normatius durant el període de vigència del contracte, així com el manteniment de l'entorn productiu i pre-productiu. En aquest sentit, el contractista vetllarà pel manteniment i equivalència dels dos entorns de manera que els canvis i actualitzacions s'efectuïn correctament en ambdós.

També es preveu l'ampliació o millora de funcionalitats que es puguin incorporar tant a iniciativa del contractista com del propi Ajuntament o altres clients, sempre que aquestes estiguin consensuades i prioritzades. En aquest sentit, el contractista vetllarà per evitar l'obsolescència tecnològica.

D'altra banda per a la correcció de les incidències que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions, caldrà atendre els terminis establerts en les obligacions de prestació i nivell de servei especificats en aquest plec.

El servei de suport es presta de manera remota a través de línia telefònica i/o connexió via internet.

2.2. Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur. El principal objectiu és localitzar



punts de fallada tècnica, mal funcionaments o aparició d'errors de l'aplicació, abans que aquests es produeixin.

En tots els casos estarà assistit/coordinat pel responsable tècnic del contractista que supervisarà el manteniment preventiu.

El manteniment preventiu inclou:

- a) Manteniment i monitorització dels paràmetres crítics de funcionament de les utilitats, aplicacions i integracions.
- b) Manteniment actualitzat de la documentació dels serveis instal·lats i especificacions funcionals.

2.3. Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu a les actuacions que requereixen la intervenció per part d'un tècnic especialitzat perquè el funcionament de l'aplicació es troba compromès, total o parcialment. El principal objectiu d'aquest manteniment és assegurar la continuïtat del funcionament habitual del programari esmentat.

Temps de resposta

En cas d'avaria extraordinària (implica parada del funcionament del programari de gestió padronal) el temps de resposta en incidències serà de 4 hores. En cas d'avaria ordinària (no implica parada del funcionament del programari esmentat) el temps de resposta no superarà les 8 hores.

Temps de resolució

El temps de resolució per a incidències que no impliquin parada del funcionament del programari, s'estableix un temps de resolució màxim d'una setmana.

El temps de resolució per a incidències que impliquin la parada del funcionament del programari, hauran de ser el més aviat possible, dedicant el contractista els recursos humans i tècnics necessaris i ininterromputs fins a la seva resolució; l'Ajuntament facilitarà tots els mitjans que pugui en ajuda a la resolució d'aquestes incidències. En tot cas, la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema no haurà de superar les 12 hores.

A la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà al responsable del



contracte en un termini màxim de una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millora, si s'escau.

L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilita al contractista una comunicació via internet, per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del contractista a l'Ajuntament de Mollet del Vallès. El mètode de connexió que es durà a terme serà el que en cada moment es consideri oportú per ambdues parts depenent de la incidència.

En aquests casos l'empresa contractista es compromet a no realitzar cap còpia del sistema ni de les bases de dades sense el consentiment explícit de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Així mateix, l'empresa contractista es compromet a esborrar les dades que poguessin quedar en els seus sistemes locals un cop finalitzi la connexió telemàtica.

2.4. Manteniment adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals

El manteniment adaptatiu comprèn aquelles millores que s'incorporin per l'evolució pròpia de l'aplicació ja sigui tant a iniciativa del contractista com del propi Ajuntament o altres clients, sempre que aquestes estiguin consensuades i prioritzades.

Aquestes evolucions funcionals es duran a terme havent de tenir en compte:

- La implantació de les noves evolucions serà acordada i coordinada amb l'Ajuntament de Mollet del Vallès, mitjançant el responsable municipal del contracte.
- Adaptació de la infraestructura a les especificacions i estàndards establerts.
- En cas de fallada, l'empresa contractista es compromet a restablir el servei en el menor temps possible i en les mateixes condicions que en l'inici del procés d'implantació. Els temps de resposta i resolució seran els mateixos que els especificats per al manteniment correctiu.

En qualsevol cas, l'Ajuntament de Mollet del Vallès permet les modificacions essent informat a priori per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme a l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada pel contractista i validada pel responsable del contracte.

Les evolucions o noves especificacions funcionals seran documentades pel contractista.



3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

3.1 Obligacions essencials del contractista

El contractista quedarà vinculat per l'oferta presentada, el compliment de la qual tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte.

Constitueixen obligacions essencials per part del contractista:

- Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- No realitzar cap modificació a les instal·lacions existents sense el consentiment previ de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- El compliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte amb la finalitat d'obtenir les òptimes condicions de rendiment de les instal·lacions.
- En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat al compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals

El contractista respondrà, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzemament i custòdia. A aquest efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Mollet del Vallès, per qualsevol dany i perjudici que sofreixi directament, o per tota reclamació, acció o procediment que derivi d'un incompliment o compliment defectuós per part del contractista del disposat tant en el contracte com el disposat en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

Als efectes del compliment d'aquesta normativa, el contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal a què tingui accés d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i no les aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a la finalitat del contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones. En el cas que el contractista destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà considerat també



responsable del tractament, i haurà de respondre de les infraccions en què hagués incorregut personalment.

El contractista haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provinguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el contractista haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen en la normativa de protecció de dades d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti i donar compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, d'acord amb el Real Decret del 8 de Gener de 2010 i modificació del Consell de Ministres del 23 d'Octubre de 2015.

3.2 Acord de nivell de servei (SLA)

El contractista s'obligarà, com a mínim, a oferir els següents nivells de qualitat com a Acords de Nivell de Servei (SLA):

- En cas d'incidències crítiques (amb parada de funcionament) el contractista garanteix resposta dins de les 3 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 12 hores, així com la recuperació total dins les 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.
- Es preveu dins del servei de manteniment una tasca de prevenció per limitar interrupcions com les descrites en el paràgraf anterior, amb l'objectiu que no se'n produeixin més de tres en un any natural. Per cada aturada que excedeixi aquest llindar i no sigui atribuïble a una mala aplicació de les directrius d'ús de la plataforma per part de l'Ajuntament, s'aplicarà una sanció d'un 10% de la quota mensual de manteniment.
- En cas d'incidències significatives que no suposen aturada en el funcionament de les aplicacions el temps de resposta no serà superior a 24 hores. El temps de resolució es fixa en un màxim d'una setmana. L'Ajuntament podrà contactar amb el tècnic responsable i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de cinc dies laborables. Per cada setmana addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.
- En el cas d'incidències menors: El temps de resolució es fixa en un màxim de 10 dies. L'Ajuntament podrà contactar amb el tècnic responsable i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes. En el cas que no sigui així s'aplicarà una sanció del 5% de la quota mensual de manteniment.



- El contractista s'obliga, en el marc de les operacions de manteniment a adaptar les aplicacions als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en el termini no superior a un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi contractista.

A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota mensual es calcula en proporció a l'import anual de manteniment establert. Per al primer any de manteniment, inclòs en el contracte, es considera el preu de manteniment proposat per a la primera anualitat facturable.

3.3 Altres obligacions

Quan per obsolescència dels equips no es puguin aconseguir rendiments òptims, el contractista informará l'Ajuntament de Mollet del Vallès sobre les solucions tècniques més adequades per aquestes instal·lacions.

Qualsevol actuació que es dugui a terme haurà de ser prèviament informada i justificada pel contractista i validada pel responsable del contracte. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en un temps màxim d'una setmana.

Qualsevol altra obligació continguda en aquest plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives particulars.

4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ

La durada de la contractació dels serveis descrits en el present plec, és de quatre anys des de la signatura del corresponent contracte.

El preu màxim del contracte és de vint-i-vuit mil nou-cents dos euros amb quaranta-vuit cèntims (28.902,48 EUR) més IVA. Que es desglossa de la següent manera:

	IMPORT
Any 1	7.225,62
Any 2	7.225,62
Any 3	7.225,62
Any 4	7.225,62
	28.902,48€



Ajuntament de
Mollet del Vallès

La facturació serà mensual per mesos vençuts.

Per deixar-ne constància i que cursi els efectes oportuns, es signa a la ciutat de Mollet del Vallès.



4. ANNEX I.



SPAI INNOVA ASTIGITAS, S.L.
B-41805557
Avda. Blas Infante, 8
41400 Écija (Sevilla)

Ayuntamiento de Mollet del Vallès

D. Miguel Ángel Gómez Martín, provisto de DNI número 75.415.600-A, en representación como persona física designada por la persona jurídica ASTIGITAS S.L.U., entidad con domicilio social en Écija (Sevilla), Avda. Blas Infante, nº 8, planta 3ª, locales 16-17, con CIF número B-90155078 e inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, al Tomo 6.063, Folia 175, Hoja SE-106.340, a su vez Administradora Única de la mercantil SPAI INNOVA ASTIGITAS S.L., (en adelante, SPAI Innova), con CIF número B-41.805.557, inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Sevilla, en el tomo 5732 del Libro de Sociedades, folio 35, hoja nº SE-27.330, Inscripción 20, y domiciliada en Écija (Sevilla), en Avenida Blas Infante, número 8, planta 3ª, módulos 16-17, en ejercicio de las facultades atribuidas por el artículo 109 del Reglamento del Registro Mercantil, aprobada mediante Real Decreto 1.784/1.996, de 19 de julio, por medio de la presente

CERTIFICA

Que SPAI Innova ostenta la plena titularidad y los derechos de Propiedad Industrial e Intelectual del software de Gestión de Padrón de Habitantes – SPAI Población, en virtud de la <<escritura de elevación a pública de un Acuerdo Marco para la transmisión de negocio y la transferencia de tecnología>>, suscrita con Unit4 Business Software Ibérica S.A.U. en fecha 31 de mayo de 2016.

Que la comercialización, mantenimiento y evaluación, así como toda servicio técnico y de soporte sobre el citado software, corresponden de forma exclusiva y excluyente a la sociedad SPAI Innova.

Y para que conste a los efectos oportunos, se expide este documento en Écija, a 18 de abril de 2023.

75415600A
MIGUEL
ANGEL GOMEZ
(R: B41805557)

Firmado digitalmente
por 75415600A
MIGUEL ANGEL
GOMEZ (R: B41805557)
Fecha: 2023.04.19
15:58:48 +02'00'

Fdo.: Miguel Ángel Gómez Martín