



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL
PROGRAMARI WSERVICEPOL PER A LA
GESTIÓ DE SERVEIS DE POLICIA
MUNICIPAL DE L'EMPRESA DE LA
EMPRESA ABACO CEI, SL**

Expedient número COSE/23025



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE
MANTENIMENT DEL PROGRAMARI WSERVICEPOL PER A LA GESTIÓ DE
SERVEIS DE POLICIA MUNICIPAL DE L'EMPRESA DE LA EMPRESA
ABACO CEI, SL**

ÍNDIX

1. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI.....	2
2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES	2
2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos	2
2.2. Manteniment evolutiu	3
2.3. Manteniment perfectiu	3
2.4. Manteniment adaptatiu.	3
2.5 Manteniment correctiu.	3
3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	3
3.1 Obligacions essencials del contractista	3
3.2 Acord de nivells de servei (sla's)	4
3.3 Altres obligacions	5
4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ	5



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DELS PROGRAMARI WSERVICEPOL PER A LA GESTIÓ DE SERVEIS DE POLICIA MUNICIPAL DE L'EMPRESA DE LA EMPRESA ABACO CEI, SL

1. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI

L'Ajuntament de Mollet del Vallès disposa del programari corporatiu que engloba el conjunt d'aplicacions de gestió de serveis de Policia Municipal sota la denominació de WServicepol. L'aplicació esmentada són propietat de l'empresa Ábaco CE Informàtics, S.L. i l'Ajuntament de Mollet del Vallès ha adquirit el dret d'ús d'una llicència per poder-lo utilitzar dins del seu àmbit de responsabilitat.

L'objecte general de la contractació de serveis per al manteniment del programari esmentat és la provisió de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de les aplicacions.

Per garantir el correcte funcionament es requereix de manera general:

- a) La modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- b) La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent-hi les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
- c) La resolució de les incidències i la correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades per un funcionament anormal de les aplicacions.
- d) Servei de suport i assistència telefònica.
- e) Manteniment correctiu, en forma i temps, davant de qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de les aplicacions.

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 licitador a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- El contractista es compromet a elaborar i mantenir la documentació dels serveis i sistemes instal·lats amb la infraestructura a l'inici del contracte. El licitador mantindrà actualitzada la documentació i la lliurarà en el termini màxim d'una



Ajuntament de Mollet del Vallès

setmana 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 amb la finalitat de tenir-ne coneixement. Qualsevol actuació que es dugui a terme haurà de ser informada prèviament i justificada pel contractista i validada per la persona responsable del contracte. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en un termini màxim d'una setmana.

- Totes les modificacions derivades de l'execució d'aquets contracte seran sense cost per a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos

a) El servei de manteniment inclourà:

1. L'assistència telefònica immediata durant els dies laborables de l'any segons el calendari laboral del contractista i en els horaris habituals de treball de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
2. La correcció de problemes derivats de la mala operatòria, per desconeixement o oblit, per part de les persones usuàries.
3. La recuperació de dades sempre que això sigui possible.
4. L'assessorament en l'ús de les aplicacions.
5. L'assessorament i l'ajuda a causa de canvis massius de dades a les aplicacions.
6. L'assessorament sobre el model de dades.
7. El suport especial als usuaris derivats dels tancaments i les obertures d'exercicis.
8. Qualsevol tipus de suport que sigui necessari per al funcionament correcte de les aplicacions.

No queda inclòs al servei de manteniment:

1. Els desplaçaments dels tècnics de l'empresa contractista fora del seu domicili.
2. El desenvolupament i la implementació de noves funcionalitats de les aplicacions que no hagin estat consensuades i prioritzades per ambdues parts.

b) Els aplicatius i mòduls inclosos en aquest contracte de manteniment són els següents:



1 Llicència corporativa de “Wservice-pol” fins a 100 efectius de policia i 10 gestors

2.2. Manteniment evolutiu

Es considera manteniment evolutiu a totes aquelles activitats dirigides a incorporar noves versions de les aplicacions, així com les millores funcionals en els sistemes, actualitzacions dels programes en què s'incloguin noves prestacions, informes, etc. que es produeixin periòdicament, de manera que la seva aplicació estigui sempre al dia i amb les màximes prestacions.

2.3. Manteniment perfectiu

Es considera manteniment perfectiu totes aquelles activitats dirigides a optimitzar les aplicacions.

2.4. Manteniment adaptatiu.

Es considera manteniment adaptatiu a totes aquelles activitats dirigides a l'adaptació de canvis tecnològics i legals, així com les modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.

2.5 Manteniment correctiu.

Es considera manteniment correctiu a totes aquelles activitats dirigides a resoldre errors detectats al programari, així com la correcció de tots els vicis ocults i problemes que es detectin. També estan incloses les correccions de problemes derivats de mala operatòria per desconeixement o oblit per part de les persones usuàries.

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 generals 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 condicions òptimes de rendiment de les instal·lacions.
- En 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 a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de protecció de dades i garanties dels drets digitals.

El contractista respondrà per tant, de les infraccions en les quals pugui incórrer en 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'emmagatzematge i la custòdia. A aquests efectes, s'obliga a indemnitzar l'Ajuntament de Mollet del Vallès, per qualsevol dany i perjudici sofert directament o per qualsevol reclamació, acció o procediment que derivi d'un incompliment o compliment defectuós per part del contractista dels que disposa el contracte com ho disposat a la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

Als efectes del compliment d'aquesta normativa, el contractista només 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 conservar-les, a altres persones. En 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 pogut incórrer.

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 exposats, provinguin de l'acció humana, del medi físic o del natural. A aquest efecte, el contractista haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen a 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 a l'àmbit de l'administració electrònica, d'acord amb el Reial decret del 8 de gener del 2010 i modificació del Consell de Ministres del 23 d'octubre del 2015.

3.2 Acord de nivells de servei (sla's)



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

- En cas d'incidències o errors greus (amb parada de funcionament) per mal funcionament del programari implantat, el contractista garanteix la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 3 dies feiners. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 1,5% de la quota anual de manteniment següent.
- En cas d'incidències o errors lleus (no impedeix l'explotació substancial del sistema) per una mala funció del programari implantat, el contractista garanteix la recuperació de les funcionalitats afectades del sistema en un màxim de 8 dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 1,5% de la quota anual de manteniment següent.

Addicionalment el contractista detallarà a la seva oferta el cost del servei de suport tècnic quan aquest no estigui subjecte a les condicions anteriors.

Als efectes de calcular les sancions esmentades es tindrà en compte el preu de manteniment proposat per a la primera anualitat i la sanció serà aplicada sobre la quota de manteniment aplicable a l'any següent. En cas que aquest descompte correspongui al darrer any de manteniment i la quota ja s'hagi pagat, aquesta sanció s'aplica sobre la garantia dipositada.

3.3 Altres obligacions

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

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

Qualsevol altra obligació que conté aquest plec de prescripcions tècniques i el plec de clàusules administratives particulars.

4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ

La durada de la contractació dels serveis descrits en aquest plec és de tres anys des de la signatura del contracte corresponent, prorrogable per un únic període d'un any fins a arribar a la durada màxima de quatre anys.

Manteniment Wservice-pol



Ajuntament de
Mollet del Vallès

	Import anual
Any 1	1.890,02
Any 2	1.890,02
Any 3	1.890,02
	5.670,06
Pròrroga	1.890,02
	7.560,08

El manteniment es factura anualment a l'inici de cada període.

Tot el que s'ha exposat és necessari per poder assegurar un funcionament adequat del programei WService-pol de l'empresa Ábaco CE Informáticos, SL a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

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