

Serveis de suport i manteniment programaris de gestió corporatius



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Granollers, juliol 2023

1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Granollers, en endavant Ajuntament, disposa de programaris informàtics especialitzats per a la seva gestió corporativa. El correcte funcionament d'aquests programaris requereixen de serveis de manteniment i suport. Aquests serveis es taxaran amb un cost anual per cadascun dels mòduls dels quals està format el programari.

De forma puntual es requereixen també de serveis associats als mateixos programaris informàtics, concretament serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació que necessàriament, pel coneixement previ que es requereix, de forma igual als serveis de manteniment, han de realitzar-se per la mateixa empresa. Aquests serveis es concretaran en forma de bossa d'hores amb un màxim econòmic anual.

L'objecte del contracte són, doncs, dues prestacions:

1. els serveis de manteniment i suport dels mòduls del programari
2. els serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació

2. Programaris de gestió corporatius

Els mòduls de programari subjectes a aquest contracte són els següents:

- STA-Carpeta ciutadana
- Registre Electrònic
- Gestió Tributaria i Recaptació (GT-WIN), IBI, IAE, Sancions de trànsit (multes), Recaptació executiva, GAN - Notificacions tributàries (SICER)
- ePOB (gestió padró d'habitants) – Connecta ePOB
- Eina de generació d'informes Actuate
- Seu electrònica
- e-PAC: Gestor d'expedients TAO 2.0
- Registr@: Registre TAO 2.0
- eDICT@: Acords i Decrets TAO 2.0
- e-PAC: Contractació TAO 2.0
- Buroweb Censos: registres habilitants
- TAO Notific@-eNOTUM
- Document electrònic TAO 2.0
- TAO Mobile
- SIGA: Gestió Arxiu
- Gestor documental. DOCUMENTUM
- MUX-EACAT
- GEMA: Gestió econòmica
- Document electrònic GEMA
- eFACT GEMA
- Inventari WEB
- Signatura biomètrica

- Mòdul de costos GEMA
- eDicta mòbil
- PID Via Oberta
- MyTAO ATC- Atenció ciutadana
- GEMA – Control intern i fiscalització
- PTS Subvencions
- eTauler

L'Ajuntament podrà modificar el contracte eliminant del mateix algun dels mòduls indicats i en el període que determini, previ acord amb l'adjudicatari; o bé canviar les dates d'inici o finalització del servei de suport i manteniment d'algun o alguns mòduls. També es podrà modificar el contracte per afegir nous mòduls o per substituir mòduls per d'altres funcionalment equivalents, però amb un canvi substancial de tecnologia.

3. Serveis de manteniment

El manteniment consistirà en les tasques indicades a continuació.

3.1 Actualització de versions. L'adjudicatari ha d'entregar noves versions dels programaris periòdicament quan calgui corregir potencials problemes de seguretat, adaptació a canvis tecnològics, noves imposicions legals o millores funcionals que es vagin incorporant.

Les actualitzacions de versions les implementaran els propis tècnics informàtics de l'Ajuntament sempre i quan l'adjudicatari entregui junt amb cada actualització el procediment per fer-ho, que ha d'estar totalment documentat i provat, o formació suficient per fer la implementació al tècnic que l'Ajuntament determini. En cas contrari l'actualització ha d'implementar-la l'adjudicatari sense cost i en el temps que sigui necessari, per tal d'evitar problemes de seguretat, per canvis tecnològics o per imposicions legals.

3.2 Correcció d'errors. El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tan de funcionament com de seguretat dels programaris, així com d'integració amb d'altres programaris.

4. Serveis de suport

El suport ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per part de l'Ajuntament o la persona que aquest determini.

L'adjudicatari ha de disposar d'un servei de consulta telefònica sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert en la clàusula 5.2 del present document.

L'Ajuntament haurà de tenir un interlocutor fix per producte. Només excepcionalment s'atendrà a interlocutors no habituals. En qualsevol cas l'Ajuntament s'obliga a què els interlocutors del servei de consulta telefònica tinguin els coneixements necessaris per realitzar un ús adequat del producte. En cas de no ser així, l'adjudicatari proposarà a l'Ajuntament el procés de formació i l'assistència tècnica mínima que consideri necessària, i aquest haurà de prendre les mesures per resoldre la situació en el termini més breu possible. Així mateix es compromet a la instal·lació d'un sistema de comunicacions a fi de poder resoldre, de forma més ràpida i eficaç (sense necessitat de desplaçaments) qualsevol problema que pugui sorgir.

5. Condicions dels serveis de manteniment i suport

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

5.1 Canals de comunicació. L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.

5.2 Horari d'atenció. L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament serà de 09:30 a 14:30 i de 16:00 a 17:30, de dilluns a divendres, els dies laborables, excepte els mesos de juliol i agost, que serà de 08:30 a 15:00.

5.3 Classificació de les incidències. Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix. També es considerarà incidència una consulta de suport d'acord al descrit en la clàusula 4.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Incidència crítica: la totalitat del sistema o algun dels mòduls d'ús continuat no funciona.
- Incidència greu: el sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal.
- Incidència lleu: qualsevol altra incidència en el sistema que no es considera crítica ni greu.

5.4 Temps màxim de resposta. El temps màxim de resposta davant d'una incidència, des de que s'ha completat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, es fixa en 8 hores per qualsevol tipus d'incidència.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 5.2.

5.5 Temps màxim de resolució. No es fixa en general un temps màxim de resolució de les incidències, en atenció a la complexitat del programari.

5.6 Dedicació especial en cas d'incidència crítica o urgent. El proveïdor ha d'oferir en la seva oferta econòmica les tarifes suplementàries per dedicació especial a la resolució d'una incidència crítica o urgent, dedicació que ha de comportar les tasques de tècnics especialitzats del proveïdor de forma intensiva i continuada, i si cal fora de l'horari habitual (nits, caps de setmana), amb l'objectiu de resoldre la incidència el més aviat possible.

5.7 Registre, Control i Anàlisi de les incidències. Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tant del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

6. Serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i formació

El contracte preveu la possibilitat, a petició de l'Ajuntament, i en base a una bossa econòmica que fixa el màxim amb aquest destí, de donar petits serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació en base a unes tarifes/hora, sense detriment de que s'efectuïn descomptes per quantitat, i en funció dels tipus de tasca:

- Anàlisi
- Instal·lació
- Personalització
- Desenvolupament
- Formació

L'adjudicatari analitzarà les peticions que demani l'Ajuntament i les valorarà determinant el nombre d'hores de cada tipus de tasca. Si són viables i prèvia acceptació de la valoració per part de l'Ajuntament, l'adjudicatari procedirà a la seva execució.

7. Protecció de dades i esquema nacional de seguretat i gestió de les dades

Les dades emmagatzemades en els programaris objecte d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Granollers.

L'adjudicatari, en qualitat d'encarregat de les dades de caràcter personal objecte del contracte, únicament tractarà aquestes dades de conformitat amb les instruccions donades per l'Ajuntament, i en cap cas les utilitzarà o aplicarà per a una finalitat diferent a la que fa referència el contracte, ni les comunicarà a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, exceptuant aquells casos en que sigui obligatori per llei.

L'adjudicatari garanteix la confidencialitat i seguretat de les dades emmagatzemades en els servidors, el programari i la base de dades, per tal que només siguin accessibles als usuaris autoritzats per l'Ajuntament, així com l'adopció de les mesures de seguretat adients a les dades de caràcter personal de les quals els fa el tractament, i tot això de conformitat amb la vigent legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Com encarregat del tractament de les dades de caràcter personal l'adjudicatari està subjecte a les disposicions sobre protecció de dades establertes en el Reglament Europeu de Protecció de dades Personals, Reglament 2016/679, de 27 d'abril, com també en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari ha d'atendre també a les disposicions de seguretat establertes en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

8. Infraestructura tecnològica

8.1 Accés a la infraestructura per part de l'adjudicatari. L'Ajuntament donarà accés als tècnics autoritzats per l'adjudicatari, de forma telemàtica o presencial, a la diversa infraestructura tecnològica en la que es basa el funcionament dels programaris, per tal de donar els serveis especificats en aquest contracte.

8.2 Entorn de pre-producció. En cas que sigui possible es mantindrà un entorn de pre-producció per permetre provar el funcionament de noves versions, o reproduir incidències que es produeixin en l'entorn de producció per analitzar-les i trobar-hi la solució.

9. Garantia

La garantia de tots els serveis contemplats en aquest contracte serà de 3 mesos des de la data en que es doni per executat.

10. Accions per una contractació pública responsable

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.

En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.

En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.

A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

Finalment, aquest Plec de prescripcions tècniques particular s'ha confeccionat tenint en compte allò previst a la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com són definits en la legislació vigent.