



DEPARTAMENT DE SISTEMES D'INFORMACIÓ

Ref. expedient: [2023/15/TAD](#)

Ref. informe: [PPT_1_XS_Concurs Mnt. Suite Firmadoc 2023_V2](#)

/xsu

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE PROGRAMARI, SUPORT D'ACTUALITZACIONS, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I
ALTRES SERVEIS PROFESSIONALS DE LA SOLUCIÓ INFORMÀTICA -SUITE FIRMADOC-
(APLICACIONS Firmadoc Signatura en Comptabilitat, Firmadoc BPM, Firmadoc Mobile, Accede RES,
Accede PMH i Portal) DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE PROGRAMARI, SUPORT D'ACTUALITZACIONS, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I ALTRES SERVEIS PROFESSIONALS DE LA SOLUCIÓ INFORMÀTICA -SUITE FIRMADOC- (APLICACIONS Firmadoc Signatura en Comptabilitat, Firmadoc BPM, Firmadoc Mobile, Accede RES, Accede PMH i Portal) DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL

ÍNDEX

1. Objecte del plec de prescripcions tècniques	3
2. Abast	3
3. Situació actual.....	5
4. Condicions del contractista del servei i del subministrament.....	5
5. Determinació del pressupost de licitació	6
6. Valor estimat del contracte	6
7. Termini de lliurament	6



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE PROGRAMARI, SUPORT D'ACTUALITZACIONS, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I ALTRES SERVEIS PROFESSIONALS DE LA SOLUCIÓ INFORMÀTICA -SUITE FIRMADOC- (APLICACIONS Firmadoc Signatura en Comptabilitat, Firmadoc BPM, Firmadoc Mobile, Accede RES, Accede PMH i Portal) DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL

1. Objecte del plec de prescripcions tècniques

L'objecte d'aquest plec és la definició de les especificacions tècniques i de serveis requerides per a la contractació del servei de manteniment de programari, suport d'actualitzacions, assistència tècnica i serveis professionals addicionals per a la solució informàtica que conformen les aplicacions Firmadoc Signatura en Comptabilitat, Firmadoc BPM, Firmadoc Mobile, Accede RES, Accede PMH i Portal (en endavant SUITE FIRMADOC) que l'Ajuntament de Castellbisbal te instal·lada i operativa i que està gestionada pel Departament de Sistemes d'Informació del mateix.

2. Abast

El contracte pel servei de manteniment de programari, suport d'actualitzacions, assistència tècnica i serveis professionals addicionals de la SUITE FIRMADOC, te com abast:

- El manteniment de programari dels diferents mòduls que conformen la SUITE FIRMADOC, operativa al sistema de gestió documental (e-Administració) que l'Ajuntament disposa en règim d'explotació i que es relacionen a continuació:
 - Firmadoc Signatura en Comptabilitat – Gestió Comptable i Tresoreria (e-Administració).
 - Firmadoc BPM – Gestió documental (e-Administració) i fluxos de treball.
 - Firmadoc Mobile – Gestió documental (e-Administració) remota via mòbil/Tablet-PC.
 - Accede RES – Registre d'Entrada / Sortida.
 - Accede PMH – Gestió Padró Municipal d'Habitants.
 - Accede Portal – Gestió documental (e-Administració) en mode seu electrònica a la Web.
- El suport d'actualitzacions i assistència tècnica.

Aquest suport inclourà tot el que pugui fer referència a les necessitats de suport relacionades amb les incidències, mal-funcionaments, actualitzacions de versions i altres intervencions i actualitzacions que siguin necessàries aplicar a la SUITE FIRMADOC, actualment en funcionament, per a mantenir la seva òptima disponibilitat i operativitat.

Per tal de que això sigui així, es fa necessari disposar d'un nivell de suport que, entre d'altres, permeti:

- Obtenir suport tècnic i atenció especialitzada en incidències relatives a qualsevol del mòduls de la SUITE FIRMADOC.
- Resolució d'incidències amb impacte a qualsevol del mòduls de la SUITE FIRMADOC.
- Obtenir actualitzacions de producte per a qualsevol del mòduls de la SUITE FIRMADOC.
- Correcció d'errors de funcionament detectats en qualsevol del mòduls de la SUITE FIRMADOC.

- Manteniment Legal (actualitzacions del producte) en el cas de canvis de normatives legals d'obligat compliment que s'adaptaran amb noves versions a aplicar a qualsevol dels mòduls de la SUITE FIRMADOC.

- Suport personalitzat.

Atesa la significativa importància de disposar i mantenir els nivells de disponibilitat i operativitat de la plataforma informàtica que ofereix la SUITE FIRMADOC instal·lada a l'Ajuntament, la qual suporta la pràctica totalitat dels processos administratius que es gestionen al mateix, és necessari disposar d'un nivell de suport personalitzat que, més enllà del que se'ns pugui proporcionar a nivell estàndard, permeti als diferents gestors de la SUITE FIRMADOC instal·lada, disposar, al menys, dels següents mecanismes de suport professional addicionals:

- Prioritzar la resposta i resolució d'incidències amb major prioritat que la que s'aplica en els nivells estàndard.
- Disposar d'un servei de devolució de trucades per aquelles trucades que no puguin ser ateses de manera immediata i per tal d'evitar el temps d'espera al telèfon de la persona que estigui fent la trucada de suport.
- L'accés a un tècnic de suport concret i personalitzat per aquelles incidències que s'obrin prèviament i que, per la seva complexitat, puguin requerir més accions posteriors de diagnòstic, resolució o seguiment.
- Un informe d'estat i evolució periòdic (preferiblement mensual) des del servei de suport a on es relacionin totes les actuacions i estat de les incidències obertes, en tràmit o tancades relacionades amb l'Ajuntament i per a qualsevol dels mòduls que componen la SUITE FIRMADOC instal·lada.

- Jornades Professionals o d'Experts

Per tal de mantenir els millors nivells d'adequació de la solució proveïda pels diferents mòduls de la SUITE FIRMADOC en la gestió electrònica dels diferents procediments y processos administratius que es fan a l'Ajuntament a nivell de la nova e-Administració, es necessari disposar d'un servei professional addicional que ens permeti, en relació a la SUITE FIRMADOC:

- Revisar de manera periòdica la plataforma informàtica en producció (procediments, processos, BPM's, configuracions, parametritzacions, etc.) per la cerca i obtenció de millores, optimitzacions, nous dissenys i/o programacions que es puguin requerir per l'evolució operativa de qualsevol dels mòduls que componen la SUITE FIRMADOC.
- Revisar de manera periòdica la plataforma informàtica en producció (procediments, processos, BPM's, configuracions, parametritzacions, etc.) per l'adequació de la mateixa als nous requeriments administratius/jurídics/legals associats a noves lleis, normatives, o recomanacions que hagin de ser aplicades dins la actual e-Administració i en compliment de les directrius establertes en els diferents esquemes operatius existents (Esquema Nacional de Seguretat, Esquema Nacional de Interoperabilitat, etc.) o de nova generació/aplicació i per a qualsevol dels mòduls que componen la SUITE FIRMADOC.

Aquest serveis professionals addicionals es configuraran a mode de jornades presencials d'experts a les instal·lacions de l'Ajuntament i hauran de ser executades per CONSULTORS SÈNIOR amb amplis/alts coneixements dels diferents mòduls que componen la SUITE FIRMADOC.



El nombre de jornades professionals d'experts objecte d'aquesta contractació haurà de ser de:

- Fins a cinc (5) jornades professionals de Consultor Sènior anuals (prèvia sol·licitud de l'Ajuntament i podent-ne executar menys de les jornades anuals inicialment previstes com a màxim) que hauran de ser presencials a les instal·lacions de l'Ajuntament de Castellbisbal i per a cada any de durada del contracte.

3. Situació actual

L'Ajuntament de Castellbisbal actualment disposa d'un conjunt de programaris resultat de la posada en marxa, el passat any 2015, del projecte informàtic per a la convergència de la gestió documental tradicional que l'administració local feia cap a la gestió documental actual que es basa en una gestió documental electrònica i digital (e-Administració).

Aquesta gestió electrònica documental té com suport tecnològic una plataforma informàtica composta per un conjunt de diferents programaris (SUITE FIRMADOC) que permeten les diferents gestions administratives a nivell electrònic i digital.

El servei de manteniment dels diferents mòduls que componen la SUITE FIRMADOC, així com el suport d'actualitzacions i assistència tècnica i els serveis professionals addicionals que són objecte del contracte especificat en aquest plec és l'associat al següents mòduls de la SUITE FIRMADOC instal·lats i operatius a l'Ajuntament que tenen, com fabricants, desenvolupadors i propietaris intel·lectuals, l'empresa AYTOS Soluciones Informáticas S.L.U.:

- Firmadoc Signatura en Comptabilitat – Gestió Comptable i Tresoreria (e-Administració).
- Firmadoc BPM – Gestió documental (e-Administració) i fluxos de treball.
- Firmadoc Mobile – Gestió documental (e-Administració) remota via mòbil/Tablet-PC.
- Accede RES – Registre d'Entrada / Sortida.
- Accede PMH – Gestió Padró Municipal d'Habitants.
- Accede Portal – Gestió documental (e-Administració) en mode seu electrònica a la Web.

4. Condicions del contractista del servei i del subministrament

Atès que el manteniment de programari dels diferents mòduls de la SUITE FIRMADOC, el desenvolupament i suport a la instal·lació de les noves actualitzacions, el suport i assistència tècnica en la resolució d'incidències i els serveis professionals addicionals per les millores dels mateixos són proveïdes i gestionades directament pel propi fabricant (en aquest cas l'empresa AYTOS Soluciones Informáticas S.L.U., propietària del seus drets d'ús i intel·lectuals), la contractació del servei objecta d'aquest plec de especificacions tècniques, restarà confinat a l'aplicació d'un únic licitador, en aquest cas l'empresa AYTOS Soluciones Informáticas S.L.U.

Independentment del que s'indica en el paràgraf anterior, el licitador haurà de presentar oferta econòmica per a cobrir el següents ítems definits pel propi fabricant AYTOS Soluciones Informáticas S.L.U.:

- Servei de manteniment dels programaris per Firmadoc Signatura en Comptabilitat, Firmadoc BPM, Firmadoc Mobile, Accede RES, Accede Padrón i Portal i suport a la solució amb la

categoria de suport i assistència tècnica segons el que s'especifica en el punt 2 d'aquest document.

- Servei d'Actualitzacions de nous mòduls i versions.
- Fins 5 Jornades professionals (o d'Experts) anuals (prèvia sol·licitud de l'Ajuntament i podent-ne executar menys de les jornades anuals inicialment previstes com a màxim) a poder utilitzar a discreció de l'Ajuntament dins de cada un dels anys de durada del contracte.

5. Determinació del pressupost de licitació

Es valora el pressupost del contracte en la quantitat de **77.113,30 € IVA inclòs**, corresponent a **63.730,00 € de pressupost sense IVA i 13.383,30 € al 21% d'IVA**.

Aquest pressupost inclou tant les despeses directes, com les indirectes, el benefici industrial i els impostos afegits, sense que es puguin desglossar tots ells.

6. Valor estimat del contracte

Atesa la proposta de contractació per a una durada inicial de dos anys i de la possibilitat d'aplicar dues pròrrogues addicionals d'un (1) any (per tant estariem parlant d'una contractació total de 4 anys), el valor estimat del contracte és de **127.460,00 € sense IVA (154.226,60 € IVA inclòs)**.

7. Termini de lliurament

La data inicial d'aplicació del contracte que es proposa en aquest plec s'estableix pel dia **01 de novembre de 2023**.

La data inicial de cada nou període anual de cobertura pel servei de manteniment dels diferents mòduls que componen la SUITE FIRMADOC, suport d'actualitzacions i assistència tècnica i serveis professionals addicionals haurà de ser com a màxim la data següent a la data d'expiració anual de l'anterior (31 d'octubre dels anys successius a l'any de la data d'inici abans especificat). Això haurà de ser així mentre estigui activa la durada total del contracte amb les seves diferents possibles pròrrogues.

Datat a Castellbisbal el dia de la signatura del document.

Document signat electrònicament per:
Cap de Sistemes d'Informació (Xavier Sordé De Uralde)