



Administració Electrònica i Bretxa Digital

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS DE GESTIÓ MUNICIPAL DE T-SYSTEMS DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis informàtics de manteniment de les aplicacions de gestió municipal T-SYSTEMS de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Les aplicacions de programari T-SYSTEMS estan instal·lats en els equips de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Actualment, el servei de manteniment de les aplicacions l'està prestant l'empresa T-SYSTEMS ITC IBERICA, S.A.U.

Aquest programari inclou diversos mòduls detallats més endavant.

2. DESCRIPCIÓ

El servei de manteniment consistirà en:

Serveis de manteniment i suport dels mòduls del programari

L'Ajuntament té instal·lades les següents aplicacions:

PLATAFORMA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA

- Registr@: Procediment Administratiu/registre Entrada i Sortida
- ePAC: Seguiment expedients
- Gestor documental: DOCUMENTUM
- Connector amb gestor documental
- Signatura electrònica
- TAO Mobile
- eDICTA: Acords, decrets
- STA_NOTIFELE: Notificació electrònica
- MUX-EACAT
- PTS_CONTRACTACIÓ
- SIGA: Gestió Arxiu
- eDICTA mòbil

GESTIÓ TRIBUTARIA

- Gestió Tributaria i Recaptació
- Gestió IBI

PADRÓ HABITANTS

- Gestió Padró Habitants ePOB



Administració Electrònica i Bretxa Digital

- Document electrònic ePOB

PLATAFORMA TELEMÀTICA

- Carpeta ciutadana
- STA_Autoliquidacions

REPORTING

- ACTUATE: eina de reporting TAO 2.0
- ACTUATE Reporting TAO 2.0 ePOB data analyser

INTEROPERABILITAT

- Conecta GD
- Conecta Registra
- Carpeta Ciutadana MyGOB
- PID Via Oberta

- La reposició, en cas d'accident, del producte objecte de manteniment, en l'equip informàtic que designi l'ajuntament en un termini màxim d'un mes. L'esmentada prestació s'efectuarà sempre que no es vulnerin les normes de protecció de la propietat del programari; així com i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cada un dels productes, encara que l'ajuntament no la tingui instal·lada encara. Queda així mateix exclosa de tal prestació la reposició motivada pel mal ús o manipulació indeguda del producte.
- La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la vigència d'aquest, es pogués observar en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions. L'esmentada prestació no inclou les reparacions motivades per la manipulació indeguda del producte, per part de l'ajuntament o de persona que d'ell depengui. L'ajuntament s'obliga a no facilitar, ni permetre, la utilització o manipulació del producte a persones que no hagin rebut la formació o preparació mínima indispensable per a l'ús del producte objecte de manteniment.
- El lliurament de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis legals obligats per l'Ajuntament, adaptació a canvis tecnològics i evolutius, com millores funcionals que s'incorporin als mòduls, facilitant, en tal cas, la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella.
- Les actualitzacions de versions les implementaran els propis tècnics del Servei TIC de l'Ajuntament sempre i quan l'adjudicatari entregui el procediment de com fer-ho. Ha d'estar totalment documentat.
- Incorporar millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.
- Servei de suport d'atenció tècnica: El suport ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per poder consultar, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert i poder notificar les incidències. L'Ajuntament



Administració Electrònica i Bretxa Digital

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.

Bossa Serveis AT

- Es demana el servei d'assistència tècnica "Bossa Serveis AT", mitjançant una bossa d'hores que siguin presencials o en remot per atendre serveis o necessitats concretes, com ara noves configuracions, revisions i propostes de millora, que no estiguin recollides en els serveis bàsics d'assistència del manteniment.
- L'empresa adjudicatària assignarà a les diferents peticions d'assistència els tècnics adients amb l'experiència i coneixement necessaris.
- L'assistència tècnica pot efectuar-se sobre qualsevol dels mòduls inclosos al programari.
- En cap cas l'Ajuntament està obligat a disposar de la totalitat de la bossa d'hores.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ PER PART DE L'ADJUDICATARI

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

Control de la qualitat i seguiment del servei

- L'empresa adjudicatària nomenarà a una persona qualificada per a la Interlocució, coordinació i seguiment del contracte amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- La persona designada com a interlocutora, per tal de fer seguiment i control del contracte, es reunirà amb, com a mínim, una periodicitat semestral amb els responsables del contracte a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Per causes extraordinàries, es podran convocar reunions amb major periodicitat.
- La prestació dels serveis es farà sota la direcció organitzativa del departament TIC, per mitjà del responsable designat per l'Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària elaborarà una memòria anual dels serveis prestats.
- Amb independència dels informes, l'empresa adjudicatària comunicarà directament qualsevol incidència o aspecte que, per la seva naturalesa, requereixi una intervenció immediata.
- L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament tota la documentació relativa a les tasques pròpies del servei que hagi dut a terme, sense cost per l'Ajuntament en el cas d'utilitzar algun programa específic, que requereixi algun tipus de llicència per al seu ús.
- La prestació del servei ha de cobrir per a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú tots els mesos de l'any dintre del calendari laboral de l'ajuntament.
- L'empresa adjudicatària vetllarà pel manteniment i millora de la documentació tècnica que sigui necessària per a prestar el servei.



Administració Electrònica i Bretxa Digital

Capacitació de l'equip professional

- L'empresa licitadora haurà de garantir la capacitació i experiència necessària de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs.
- Comunicar a la persona responsable del servei de l'Ajuntament qualsevol incidència relacionada amb els serveis que presti, essent diligent en la transmissió d'informacions rellevants que succeeixin durant la realització de les seves tasques.
- Garantir la reserva professional i complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades en relació a les informacions i documentació a què pugui tenir accés per raó de la prestació del servei.

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.

Horari d'atenció. L'horari mínim d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 08:00 a 15:00, de dilluns a divendres, els dies laborables.

Manera de realitzar el servei:

- Per connexió remota del sistema de l'ajuntament amb el sistema de l'empresa adjudicatària. A aquest efecte l'ajuntament s'obliga a disposar dels elements necessaris per la connexió.
- Missatgeria o via telecomunicacions.
- Desplaçament del tècnics de l'empresa a l'Ajuntament en el casos que sigui precís en els quals no es pugui solucionar la incidència a distància per connexió remota.

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.

4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- Iniciar la tramitació d'una incidència en un termini màxim de 8 hores a comptar des de la seva comunicació, dins de la jornada laboral segons horaris que el responsable del contracte comunicui a l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú farà un seguiment de la tramitació de la incidència mitjançant la plataforma telemàtica de l'empresa adjudicatària proporcionat a tal efecte.
- Atendre les consultes tècniques i/o funcionals relacionades amb les aplicacions objecte del contracte, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari. Per part de l'Ajuntament es designaran varis interlocutors per canalitzar-les.



Administració Electrònica i Bretxa Digital

- Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències.
- Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de solucions "T-Systems", situacions puntualment anòmals que poden ser resoltes mitjançant la consulta telefònica; produïdes en la Base de Dades, sistema operatiu, deficiències en impressió de documents, etc. Aquestes incidències hauran d'estar relacionades amb els productes objecte de manteniment.
- Proporcionar sense costos addicionals la formació als tècnics de l'Ajuntament com a servei associat a l'alliberament de versions del producte, exposant-se els continguts diferencials de les mateixes.
- Incorporar 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.
- Lliurar sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.
- L'empresa adjudicatària a instància del responsable de contracte, un cop formalitzat aquest, haurà de presentar una descripció detallada del seu Pla de Qualitat per al Servei definit de conformitat amb el que es preveu a la clàusula 4 del present plec.

5. PLA DE QUALITAT I CONTROL

Durant l'execució dels serveis requerits, l'Ajuntament realitzarà el control dels nivells de servei establerts i aplicarà un sistema de mesura de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

L'empresa adjudicatària haurà de considerar l'assegurament de la qualitat com un procés horitzontal i independent, però alineat amb la pròpia prestació del servei. Aquest procés haurà d'estar contemplat i present, per tant, en qualsevol de les activitats relatives al servei en tots els seus àmbits, i haurà de garantir en tot moment el punt origen/actual vers el punt destí (resultats a obtenir i la millora del servei):

- A. Compliment del termini/cost (resultat) prèviament estipulat per cada activitat realitzada.
- B. Satisfacció dels requeriments/especificacions pels que hagués estat definida cada activitat realitzada.
- C. Documentació dels Resultats de les activitats realitzades segons s'hagués previst (Processos, instruccions tècniques, plans de treball, anàlisi funcionals/tècnics, plans de proves, manuals d'usuari, etc.).



Administració Electrònica i Bretxa Digital

6. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

Per qualsevol incidència crítica d'aquests serveis i que afecti als aspectes considerats en aquesta licitació, l'adjudicatari es compromet a donar suport amb la màxima celeritat en règim de 24x7 ("24 hores, 7 dies a la setmana").

L'adjudicatari haurà de facilitar un telèfon de contacte específic per aquesta finalitat.

Existirà un sistema a través del qual es comunicaran i realitzaran totes les gestions en relació a les incidències crítiques (telefònic i correu electrònic). Aquesta atenció serà personal, permanent i àgil i en la proposta es concretarà aquest nivell de relació.

Les incidències seran tipificades en dues categories en base al grau d'afecció en els sistemes d'informació:

Crítica, situació crítica màxima: una incidència serà considerada crítica quan el sistema estigui interromput en parada total en els programes de Registre, Població o Expedients.

Prioritària, situació mitja: una incidència serà considerada mitja quan algú dels programes anteriors no funcionin correctament però no suposin una parada total del sistema, o que afecti a un procés important.

Normal, la resta d'incidències.

Les incidències i sol·licituds de servei tindran com màxim els següents temps de resposta:

Temps de resposta depenent de la situació:

Si s'escau la presència in situ a les dependències de l'Ajuntament per a la resolució de la incidència, el temps del desplaçament es sumarà al temps de resolució.

Serveis	SLA proposat
Incidències crítiques	
Temps de resposta	<4 hores des de la seva comunicació
Temps de resolució d'avaries greus	<8 hores des de la seva comunicació
Incidències prioritàries	
Temps de resposta	<8 hores des de la seva comunicació
Temps de resolució d'avaries greus	<24 hores des de la seva comunicació

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

Es demana un sistema de finestra en una plataforma electrònica única a través del qual es comunicaran i realitzaran totes les gestions en relació a les incidències.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Administració Electrònica i Bretxa Digital

La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents, d'emergències o que afectin a parts essencials de l'organització, és a dir, per aquests supòsits excepcionals, l'adjudicatari haurà de facilitar, a instància del responsable del contracte, telèfons mòbils o correus electrònics dels responsables tècnics dels productes objectes d'aquesta licitació.

L'adjudicatari lliurarà, anualment, a l'Ajuntament informes de l'acompliment dels nivells de servei pactats (SLA's).

7. PROPIETAT I GESTIÓ DE LES DADES

Les dades emmagatzemades en les aplicacions objecte d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Cap de servei de Tecnologies
de la Informació i la Comunicació

Òscar Benadí Garcia