

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE D'ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DEL SOFTWARE I HARDWARE DE CONTROL HORARI DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El sistema de control horari de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet està basat en el programari del fabricant primion Digitek, integrat amb les lectores de presència i control d'accessos del mateix fabricant instal·lades en diverses dependències de l'Ajuntament.

La discontinuïtat de la versió del programari que disposem i l'objectiu de controlar la presència i l'accés dels empleats de l'Ajuntament mitjançant lectores biomètrics ens requereix per una banda actualitzar el software a la nova versió Evalos 8 i per altra, substituir els terminals de control de presència i control d'accés que no siguin biomètrics.

El present contracte té com a objecte la contractació del següents serveis:

- Actualització i manteniment del software
- Substitució de les lectores que no siguin biomètrics per unes biomètrics.
- Manteniment de les lectores de control de presència i d'accés.

Es per això que el subministrament de la present licitació es dividirà en tres lots:

- **Lot1 – Actualització i manteniment del programari**
- **Lot2 – Subministrament de les lectores de proximitat i biomètriques**
- **Lot3 – Manteniment de les lectores d'accés i presència**

2. CARACTERISTIQUES DEL SUMINISTRAMENT OBJECTE DE LICITACIÓ

2.1. LOT 1 – ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

Descripció del Servei

El primer lot contempla per una banda l'actualització del programari que consisteix en l'adquisició de la nova versió dels mòduls de software que actualment tenim instal·lada i la migració de les dades de la versió anterior a la nova, així com el manteniment del programari actualitzat per una durada de 3 anys.

Els mòduls contemplats a actualitzar són els següents:

ADQUISICIÓ DE NOVA VERSIÓ DE PROGRAMARI		
Producte	Concepte	Quantitat
S8NS01-3000	Evalos 8 -3000	1
S8NS02-3000	Secure 8 -3000	1

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat

Servei de Sistemes d'Informació

S8NS21-3000	Portal de l'empleat -3000	1
S011D100.0	Llicència 2 operadors addicionals per Evalos 8	1
S8NS22-3000	Mòdul serveis WEB	1

L'actualització del programari ha d'incloure la instal·lació de la nova versió, la migració de dades del programari vell al nou, el manteniment durant 3 anys i el suport als tècnics de l'Ajuntament per la integració del nou programari amb la intranet del l'Ajuntament.

Així mateix formarà part d'aquesta actualització la formació tan del personal administrador del programari com del personal utilitari del mateix de les novetats respecte el programari actual. Aquesta formació es realitzarà un cop s'hagi instal·lat el programari i d'acord a un pla formatiu que l'adjudicatari haurà d'especificar.

Es valorarà la realització d'una revisió anual del sistema actualitzat per tal de fer les actuacions necessàries i optimitzar el seu funcionament, per la qual cosa caldrà lliurar al responsable del contracte un informe sobre els següents punts:.

- Revisió de la correcta connectivitat entre el programari i les lectores
- Instal·lació de la última versió del programari en cas que no estigui actualitzar per part del proveïdor
- Revisió i neteja de la base de dades en cas que es detecti que hi ha usuaris, lectores i altre software o hardware que ja no estiguin operatius.
- Revisió del rendiment en quant a velocitat i capacitat de resposta de l'aplicatiu

En quant al manteniment d'aquest programari s'han de tenir en compte el següents aspectes:

Prestacions

El manteniment de programari ha d'incloure:

- Accés a les noves revisions del programari.
- Modificacions del programari per causes de tipus legal. En cas de no aplicar les modificacions necessàries de compliment legal, es procedirà segons l'article 194 de la LSCP 9/2017 per incompliment de contracte.
- Resolució d'incidències i problemes de funcionament.
- Recuperació de la informació perduda o alterada indegudament per mal funcionament de l'aplicació.
- Resolució de consultes sobre les funcionalitats del sistema per via telefònica, telemàtica o presencial, segons requereixi o s'aconselli en cada cas, tant d'aspectes de tipus tècnics com de tipus funcionals.

Horari d'atenció

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic per tal d'atendre les incidències que reportin els tècnics del Servei de sistemes d'informació.

Caldrà garantir l'atenció de dilluns a divendres de 9:00 a 17:00, o el proposat pel contractista sempre hi quan amplii aquesta franja horària, es valorarà aquesta ampliació.

Temps de resposta

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

El proveïdor, en la prestació del servei d'atenció i suport a l'Ajuntament caldrà que respecti uns mínims nivells de qualitat pel que fa a temps de resposta i de resolució de les incidències.

Es consideren tres tipus d'incidències:

- 1- Incidència crítica: no permet el funcionament normal
- 2- Incidència greu: l'aplicació o un dels seus mòduls té una anomalia important que no impedeix el funcionament normal
- 3- Incidència normal: L'aplicació o un dels seus mòduls té una anomalia normal

Es consideren les següents categories de període:

- Temps de resposta: temps de la comunicació de la incidència, fins que es contacti amb el proveïdor en horari de suport.
- Temps de resolució: temps des de la comunicació de la incidència fins que es considera tancada per part del proveïdor.

La següent taula mostra els temps de resposta i resolució acordats dintre del contracte de manteniment:

Incidència	Temps de Resposta	Temps de Resolució
Incidència crítica	4h	24h
Incidència greu	8h	48h
Incidència normal	16h	96h

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part dels tècnics municipals.

Termini i lloc d'entrega de les prestacions

L'adjudicatari realitzarà l'actualització del nou programari a l'edifici principal de l'ajuntament i el termini màxim d'actualització del programari objecte d'aquest lot haurà de ser d'un mes des de la signatura del contracte.

El servei de manteniment del programari tindrà un termini de tres anys a comptar a partir d'un any després de la data d' instal·lació del programari.

Obligacions del contractista

L'adjudicatari haurà de garantir els productes subministrats inclosos en la present lot de contractació per un període de 1 any, obligant-se a fer els canvis necessaris per solucionar les deficiències detectades imputables a la signatura adjudicatària si així ho sol·licita l'Ajuntament. Durant aquest any, l'adjudicatari haurà de solucionar els errors o fallades ocultes que es posin

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

de manifest en el funcionament de les aplicacions o programari o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altre mitjà.

L'adjudicatari en la seva oferta haurà d'especificar:

- Les condicions específiques de la garantia pel que fa als productes derivats o inclosos en la present proposta, especificant amb claredat l'abast d'aquestes.
- Els mitjans disponibles per la comunicació i seguiment de les incidències.
- El pla previst per a realitzar aquest formació.

2.2. LOT 2 – SUMINISTRAMENT DE LECTORES DE PROXIMITAT I BIOMÈTRICS

Descripció del servei

El segon lot contempla l'adquisició, instal·lació, configuració i posada en marxa de terminals de control de presència i d'accés biomètrics, així com la retirada dels models antics. Aquests dispositius han de ser del fabricant Primion-Digitek ja que el parc de dispositius que ja es disposa amb el sistema de configuració o control d'accés i presència són d'aquest fabricant.

Es requereixen les següents lectores:

Codi Producte	Descripció	Quantitat
T112D201.00	Micrologic 900 bio cap 2R amb lector de tarja de proximitat	13
A141D659	Micrologic 7 BIO CAP amb lector de tarja de proximitat	5

Aquests dispositius substituiran els següents en les ubicacions indicades a la taula adjunta:

Model actual	Total	Dependència	Ubicació
MICROLOGIC15/MP .00	1	SERVEIS TERRITORIALS	Pl. Olimpo 3
MICROLOGIC20MP/ NET.00	12	POLICIA LOCAL BANUS	C/ Irlanda 129
		ARTS ESCENIQUES	Pl. Olimpo, 3.
		RECAUDACIO	Pl. Manent, s/n
		CIBA – ESPAI DONA	Passeig Llorenç Serra, 64
		EBAS VI	C/ Bruc, 21-23.



Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

		SERVEIS EDUCATIUS	Rbla. San.Sebastián, 98
		MUSEU TORRE BALLOVINA	Pl. Torre Balldovina.
		EBAS III	Av. Puig Castellar 16
		BRIGADA MUNICIPAL OBRES	C/ Sant Joaquim, 60 bxs.
		EBAS IV	Passeig Llorenç Serra, 48.
		EBAS V	Av. Generalitat, 112.
		EBASI-II	Rambla Fondo, 13
MICROLOGIC10/NE T.00	5	SERVEIS TERRITORIALS	C:\ Pallaresa
		SERVEIS TERRITORIALS (porta vidre)	Pl. Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (porta rampa passadís)	Pl. Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (porta CPD)	Pl. Olimpo 3
		POLICIA LOCAL	c.\San Jordi, 40

Termini i lloc d'entrega

L'adjudicatari haurà de realitzar la substitució del equips en les instal·lacions on es troben els equipaments a substituir i en un termini de sis mesos com a màxim, a comptar des de la data de formalització del contracte.

Obligacions del contractista

Durant el període de garantia l'adjudicatari haurà d'atendre totes les incidències degudes a un mal funcionament dels terminals en les mateixes condicions especificades en la descripció del servei del Lot 3.

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

2.3. LOT 3 MANTENIMENT DE LES LECTORES D'ACCÈS I DE PRESENCIA

Descripció del servei

El servei de manteniment consistirà en reparar totes les avaries de tipus electromecànic i electrònic que puguin sobrevenir de les lectores i els controladors d'accés instal·lats a les diferents dependències de l'Ajuntament així com les lectores de presència i controladors d'accés adquirits en el Lot2 una vegada exhaurida la garantia dels mateixos.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic per tal d'atendre les incidències que reportin els tècnics del Servei de sistemes d'informació.

Els elements que siguin substituïts per avaria i que no siguin subjecte de desgast pel seu ús, seran subministrats per l'adjudicatari sense preu addicional així com la resta de costos associats (desplaçaments, hores de tècnic, dietes, quilometratge...) necessaris per solucionar qualsevol error que impedeixi el correcte funcionament dels dispositius.

Les actualitzacions de firmware de les lectores instal·lades per millorar el sistema implantat, també formaran part del servei de manteniment.

Horari d'atenció

Caldrà garantir l'atenció de dilluns a divendres de 9:00 a 17:00, o el proposat pel contractista sempre hi quan amplii aquesta franja horària, es valorarà aquesta ampliació.

Temps de resposta

El proveïdor, en la prestació del servei d'atenció i suport a l'Ajuntament caldrà que respecti uns mínims nivells de qualitat pel que fa a temps de resposta i de resolució de les incidències.

Es consideren dos tipus d'incidències:

- Incidència crítica: no permet el funcionament normal
- Incidència normal: el dispositiu té una anomalia important que no impedeix el funcionament normal

Es consideren les següents categories de període:

- Temps de resposta: temps de la comunicació de la incidència, fins que es contacti amb el proveïdor en horari de suport.
- Temps de resolució: temps des de la comunicació de la incidència fins que es considera tancada per part del proveïdor.

La següent taula mostra els temps de resposta i resolució acordats dintre del contracte de manteniment:

Incidència	Temps de Resposta	Temps de Resolució
------------	-------------------	--------------------

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

Incidència crítica	4h	24h
Incidència normal	16h	96h

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part dels tècnics municipals.

Termini i lloc d'entrega

En aquest lot s'ha de tenir en compte que hi ha terminals instal·lats actualment que seran substituïts pels adquirits en el lot2 i aquests tindran una garantia d'una any que cobrirà el manteniment durant aquest període.

D'acord això el termini del contracte de manteniment d'aquest lot es divideix en dos blocs.

1er Bloc- Contracte de 4 anys per les lectores i els controladors d'accés adjunts a la taula següent, a comptar a partir de la data de signatura del contracte:

Model	Total	Dependencia/departament	Ubicació
Micrologic 7 BIO CAP PP	8	ACCESO INFORMATICA	Pl. de la Vila 1
		ACCESO CPD POLICIA	Pl. Sant Jordi
		ACCESO TALLER	Pl de la Vila 1
		AJ. PUERTA PRINCIPAL IZQUIERDA	Pl de la Vila 1
		AJ. PUERTA PRINCIPAL DERECHA	Pl de la Vila 1
		PUERTA EXTERNA OIAC	Pl. de la Vila 1
		PUERTA INTERNA OIAC	Pl. de la Vila 1
		PUERTA ALCALDIA	Pl. de la Vila 1
Micrologic 900 BIO Cap 2R amb lector de tarja de proximitat	1	POLICIA	C/San Jordi
	1	OMIC	C/ Rafael Casanovas 85
MICROLOGIC20 PP BIO/S-50	2	AYUNTAMIENTO	Pl de la Vila 1
		SERVICIOS TERRITORIALES	Pl Olimpo 3
Lector de Sobretaula modelo BioCap	2	POLICIA	C/San Jordi, 40
		AYUNTAMIENTO	Pl de la Vila 1
LMP	6	SERVEIS TERRITORIALS (porta rampa)	Pl Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (Porta passadis lavabos)	Pl Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (porta sortida)	Pl Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (porta CPD)	Pl Olimpo 3
		AYUNTAMIENTO (porta entrada dreta)	Pl de la Vila 1

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

		AYUNTAMIENTO (pota entrada esquerra)	Pl de la Vila 1
LMP EXT	2	SERVEIS TERRITORIALS (Porta vidre entrada)	Pl Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (Porta darrera)	C/ Pallaresa

Zon Bloc – Contracte de 3 anys per els dispositius de nova adquisició a comptar a partir la data de finalització de la garantia dels terminals adquirits en el LOT 2.

La relació de terminals d'aquest segon bloc és la següent:

Model	Total	Dependència/departament	Ubicació
MICROLOGIC 900 BIO CAP PP	13	SERVEIS TERRITORIALS (consergeria)	Pl. Olimpo 3
		POLICIA LOCAL BANUS	C/ Irlanda 129
		ARTS ESCENIQUES	Pl. Olimpo, 3.
		RECAUDACIO	Pl. Manent, s/n
		CIRD	C/Safareig
		EBAS VI	C/ Bruc, 21-23.
		SERVEIS EDUCATIUS	Rbla. S.Sebastià, 98
		MUSEU TORRE BALDOVINA	Pl. Torre Valldovina.
		EBAS III	Av. Puig Castellar 16
		BRIGADA MUNICIPAL OBRES	C/ Sant Joaquim, 60 bxs.
		EBAS IV	Passeig Llorenç Serra, 48.
		EBAS V	Av. Generalitat, 112.
		EBASI-II	Rambla Fondo.
ML7 Bio Cap PP versión 2	5	SERVEIS TERRITORIALS	C:\ Pallaresa
		SERVEIS TERRITORIALS (porta vidre)	Pl Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (porta rampa passadís)	Pl Olimpo 3
		SERVEIS TERRITORIALS (porta CPD)	Pl. Olimpo 3
		AJUNTAMENT	PL. Vila 1

Durant el temps que es realitza la substitució i que es durà a terme en un termini màxim de 6 mesos a partir de la signatura del contracte, el licitador haurà d'assumir el manteniment dels equips en procés de substitució sota les mateixes condicions que regeixen pel contracte d'aquest lot.

Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

3. Drets sobre el maquinari, programari i infraestructures de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El contractista no adquireix cap dret sobre el maquinari, programari i infraestructures propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet excepte el de l'accés indispensable al mateix per al compliment de les tasques que es desprenguin de les obligacions demanades a l'objecte del contracte.

El contractista no podrà utilitzar la informació obtinguda a la activitat desenvolupada com a conseqüència d'aquest contracte, no podent transmetre aquest coneixement, sense el consentiment escrit de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

3.1. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES.

L'adjudicatari queda expressant obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura

Raul Castells Calvo
Coordinador del Servei de Sistemes d'Informació