

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ L'ADJUDICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DEL MANTENIMENT DEL PROGRAMARI FOTOWARE DE FOTOTECA I VIDEOTECA PER COMUNICACIÓ I L'ARXIU DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS I EL POSTERIOR SERVEI DE SUPORT PREFERENT DURANT UN PERÍODE DE TRES ANYS.

0. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
1. ABAST DEL SERVEI	2
2. CONTINGUT DELS SERVEIS DE SUPORT	2
2.1. ABAST MATERIAL.....	2
2.2. ABAST : ÀMBITS, USUARIS I EQUIPS	2
3. FORMA DE PRESTAR ELS SERVEIS	3
3.1. HORARI I DURADA DEL PRESTACIÓ DE SERVEIS	3
3.2. RECURSOS HUMANS	3
3.2.1. SUPORT AL SERVEI D'ÚS DE L'APLICACIÓ	3
3.3. RECURSOS TÈCNICS	4
4. QUALITAT DEL SERVEI.....	4
4.1. ORGANITZACIÓ I CONTROL	4
4.2. TRASPÀS DEL CONEIXEMENT.....	5

Aprovat mitjançant decret
2023LLDR002640 de data 5 de
desembre de 2023.

0. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de manteniment del programari FotoWare de Fototeca i videoteca d'ús intern dels departaments de Comunicació i Arxiu de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, així com del portal ciutadà on es visualitza aquesta informació. Així com la contractació d'un servei de suport preferent de tot el programari.

1. ABAST DEL SERVEI

Els serveis que incorpora l'objecte de contractació són :

- Manteniment de les aplicacions FotoStation Client, Index Manager Standard i FotoWare Standard del fabricant FotoWare.
- Suport preferent en la resolució de dubte funcionals i tecnològics sobre qualsevol programari del FotoWare.

Els principals objectius que es persegueixen són:

- Disposar del programari FotoWare, instal·lat a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, actualitzat en tot moment a la darrera versió.
- Tenir un canal, preferent, de resolució d'incidències amb el proveïdor FotoWare.
- Posa a l'abast dels departaments de Comunicació i Arxiu de l'ajuntament d'un mitjà tecnològic per emmagatzemar informació històrica del municipi.
- Optimitzar la gestió, cerca i difusió d'arxius (imatge, vídeo, pdf, audio,...)

2. CONTINGUT DELS SERVEIS DE SUPORT

- a) Renovació de la subscripció dels diferents programaris del proveïdor FotoWare
- b) Resolució d'incidències dels servidors així com dels clients dels aplicatius
- c) Recuperació de les configuracions
- d) Resolució de dubtes funcionals sobre l'aplicació
- e) Col·laboració amb el personal TIC de l'ajuntament pel manteniments del maquinari que suporta les aplicacions.
- f) Realització i manteniment de les màquines relatives a FotoWare.

2.1. ABAST MATERIAL

El servei es presta sobre els equips, que disposin del programari FotoWare:

- Ordinadors personals amb el software FotoStation
- Servidors amb el programari FotoWare, que implementin el portal ciutadà.
-

2.2. ABAST : ÀMBITS, USUARIS I EQUIPS

- a) Les instal·lacions incloses al servei son totes les dependències municipals de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
- b) El nombre d'usuaris de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts al qual cal donar servei



és d'unes sis persones distribuïdes entre els departaments de Comunicació i de l'Arxiu.

c) El nombre de persones usuàries del portal ciutadà, serà el corresponent a la població del municipi de Sant Vicenç dels Horts. A dia d'avui, estaria prop dels 30.000 habitants.

3. FORMA DE PRESTAR ELS SERVEIS

3.1. HORARI I DURADA DEL PRESTACIÓ DE SERVEIS

a) L'horari de prestació dels serveis serà els dies laborables en l'Ajuntament, de dilluns a divendres de 08:00 h a 15:00 h. Per necessitats del servei es podrà modificar l'horari previ pacte amb l'adjudicatari.

b) El servei es prestarà durant 3 anys.

3.2. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari ha de proporcionar un servei de helpdesk, conformat per una línia de telèfon i una adreça de correu electrònic per tal de donar suport a qualsevol incidència que es pugui produir.

El servei de SLA per resoldre qualsevol tipus de incidència ha de ser inferior a dos dies.

3.3. RECURSOS TÈCNICS

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts proporcionarà a l'adjudicatari un accés, via VPN i escriptori remot, als sistemes de l'ajuntament per tal de poder resoldre qualsevol incidència que es produeixi.

Els licitadors hauran de presentar l'organigrama i l'equip de treball que donarà suport funcional i tècnic a les persones encarregades del FotoWare dins de l'ajuntament.

4. QUALITAT DEL SERVEI

4.1 ORGANITZACIÓ I CONTROL

L'Ajuntament supervisarà els treballs efectuats per l'adjudicatari, per la qual cosa podrà:

- Establir controls de qualitat sobre l'activitat i els productes obtinguts.
- Interpretar les condicions establertes per aquest contracte o per alguna disposició oficial que afecti el seu objecte.
- Exigir els mitjans necessaris per a la prestació dels serveis compromesos.
- Proposar les modificacions que convingui introduir, de forma motivada.

Durant l'execució, l'Ajuntament podrà:

- Fixar reunions periòdiques amb els responsables del servei designats per l'adjudicatari, per analitzar les possibles incidències i donar indicacions per a la seva resolució.

Els resultats del control de qualitat s'incorporaran a les reunions mensuals de seguiment.

4.2 TRASPÀS DEL CONEIXEMENT

Captura de coneixement inicial: l'adjudicatari serà responsable d'oferir els serveis contractats amb tots els nivells de servei definits a partir de la data d'inici del contracte. En el cas de canvi de proveïdor, amb anterioritat a aquesta data, amb un mínim d'un mes vista, l'adjudicatari haurà de realitzar una fase de captura de coneixement amb els actuals proveïdors dels serveis, inclosa dins el cost econòmic dels serveis contractats.

Pla de devolució del servei: L'adjudicatari, com a part dels serveis contractats, haurà de considerar que al final del període de contractació haurà de donar suport, si s'escau, al nou adjudicatari fent-li el traspàs de coneixement necessari pel correcte funcionament del servei. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les aplicacions emmarcades en aquest servei.