

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Tipus d'expedient: Serveis

Títol: Servei de gestió del programari, llicències i manteniments del Tramitador electrònic d'expedients Simplifica 3.0, nivell estàndard

Objecte: el que s'indica a les clàusules adjuntes.

Termini: La durada d'aquest contracte serà de tres (3) anys, prorrogable dos (2) anys més. El termini inicial de vigència del contracte començarà a comptar el 1 de gener de 2024, o bé, a partir de la data següent a la de la formalització del contracte si aquesta data fos posterior i, fins el 31 de desembre de 2026 a les 23.59 hores, sense perjudici de la possibilitat de prorrogar el contracte.

Pressupost base de licitació: 51.700,88 € (42.728,00 + 8.972,88 € (21 % IVA))

Esther Roca Isart
Director adjunta

Signat electrònicament

He resolt:
Aprovar aquest Plec de prescripcions tècniques,

Annabel Moreno i Nogué
Directora general

Signat electrònicament

Dr. Roux, 59-61
08017 Barcelona
Tel 93 206 09 30
Fax 93 206 09 31
generalitat.ports@gencat.cat
ports.gencat.cat



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CLÀUSULA PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte d'aquest plec definir les prescripcions tècniques de la contractació dels serveis de gestió del programari, llicències i manteniments del tramitador electrònic d'expedients *Simplifica 3.0*, nivell estàndard.

Els serveis a contractar són:

1. Arquitectura informàtica i de Comunicacions:

1.1 Llicències

1.2 Comunicacions

1.3 Serveis:

- 1.3.1 Serveis d'implantació: migració actual servidor Windows 2012 a un superior
- 1.3.2 Serveis d'exploació inclosos en el cloud extern

2. Servei de Suport i Manteniment:

1.1 Servei de Suport Telefònic. Nivell Estàndard:

- 1.1.1 Accés
- 1.1.2 Consultes i incidències
- 1.1.3 Sol·licitud de modificacions funcionals

1.2 Servei de Suport Telemàtic. Nivell Estàndard:

- 1.2.1 Accés
- 1.2.2 Registre de consultes
- 1.2.3 Informació de l'estat de les consultes registrades
- 1.2.4 Gestió de les dades de contacte i dels usuaris associats a l'entitat

1.3 Àrea de Clients de la Web:

- 1.3.1 Servei d'assistència remota
- 1.3.2 Formació on-line continuada
- 1.3.3 Documentació tècnica
- 1.3.4 Actualització del software

1.4 Actualització del producte:

- 1.4.1 Actualització del producte: manteniment funcional, legal i correctiu.
- 1.4.2 Revisions i correccions

1.5 Servei d'informació periòdica

CLÀUSULA SEGONA.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'adjudicatari designarà un o més interlocutors als quals se'ls encomanarà l'adequada coordinació amb el responsable definit per Ports de la Generalitat per a la concreció i actualització del programa d'aquest servei, així com de les concretes intervencions de manteniment, del tipus que sigui, que s'haguessin d'efectuar.

Abast general del suport i manteniment durant el contracte



A continuació es realitza una descripció detallada de les característiques dels serveis a contractar:

1. Servei de Cloud:

- Llicències:
Les llicències necessàries per a la funció correcta de les aplicacions estan incloses en el servei en modalitat SPLA (Microsoft Services Provider License Agreement), una modalitat de llicències que ofereix Microsoft que permet accedir a les versions més recents de software sense cap tipus de compromís d'adquisició segons termini o quantitat.
- Comunicacions:
Les comunicacions entre els usuaris i les aplicacions web s'establiran de forma xifrada, mitjançant un certificat SSL amb clau xifrada RSA de 2048 bits.
- Serveis d'implantació:
Migració actual servidor Windows 2012 a un superior.
- Serveis d'explotació:
 - Disseny i execució de les còpies de seguretat segons el Pla de Backup establert.
 - Monitorització dels servidors, amb un procediment de cadena d'avisos en cas d'incidència o degradació del servei.
 - Actualització de versions dels productes BLE.
 - Ampliacions i reduccions d'infraestructura necessàries per a garantir l'òptim funcionament de les aplicacions.
 - Revisió de Logs, accions preventives per a garantir el rendiment òptim.
 - Generació d'informes trimestrals de la utilització del servei.
 - Servei d'atenció personalitzada de Sistemes als tècnics relacionats amb l'explotació en el cas de tenir integracions de productes propi de fora de la plataforma contractada.
 - Processos d'auditoria semestral del control del rendiment de la solució.
 - Renovació de tecnologia i infraestructures transparents i assegurades que garanteixen la continuïtat del servei davant descatalogacions de productes per part de fabricants (Microsoft, Oracle, ...).
 - Execució i activació de Plans de Contingència davant incidències greus..
 - Servei de restauració de Backups a sol·licitud del Client.
- Còpies de seguretat
- Informe trimestral de la utilització del servei

2. Servei de suport i manteniment:

- Servei de Suport Telefònic. Nivell estàndard:
El servei d'assistència telefònica és atès per ordre d'entrada de trucades, i segons el seu nivell de manteniment. El primer cop que accedeixi s'haurà d'identificar amb el seu usuari i clau, que serà lligada al telèfon des del que es realitza la trucada, per successives ocasions.
- Servei de Suport Telemàtic. Nivell estàndard:
A través de l'Àrea de Clients de la Web, es poden realitzar les mateixes comunicacions que es poden fer a través del Servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cada una de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del



telèfon o de la web.

- Àrea de Clients a la web:
 - Servei d'Assistència Remota: els tècnics podran connectar-se a les instal·lacions i realitzar la verificació d'allò comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la manera d'operar quan la seva explicació és complexa per altres vies.
 - Formació on-line continuada: es disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de manera que es podrà accedir-hi en el moment que sigui de major conveniència per a l'usuari.
 - Documentació tècnica: es podrà accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de producte i enquestes...
 - Actualització del software:
 - Manteniment funcional. Es rebran les millores incloses dins les actualitzacions, que es podran descarregar des de l'Àrea de Client.
 - Manteniment legal. Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, es desenvoluparan les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de Ports de la Generalitat de les versions adaptades.
 - Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.
- Revisions i correccions:

Es realitzarà la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.
- Servei d'informació periòdica:

Mitjançant correu electrònic, s'informarà sobre els àmbits següents:

 - Novetats i comunicacions.
 - Publicació i contingut de noves versions.
 - Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'hi adaptaran

CLÀUSULA TERCERA.- ASPECTES ECONÒMICS I TÈCNICS OBJECTE DE NEGOCIACIÓ

De conformitat amb l'establert a l'informe justificatiu del contracte, l'únic factor determinant de l'adjudicació en aquest cas és el preu, atès que l'objecte del contracte està perfectament definit en el present plec i no és possible variar terminis de lliurament ni introduir modificacions en el contracte.

Atès que es tracta d'un procediment negociat sense publicitat per raons tècniques i d'exclusivitat, a adjudicar a un únic proveïdor, serà d'aplicació l'establert a l'article 169.5 de la LCSP i no seran objecte de negociació els requisits mínims de la prestació objecte del contracte ni tampoc els criteris d'adjudicació.

CLÀUSULA QUARTA.- OBLIGACIONS GENERALS DEL CONTRACTISTA

Constitueixen obligacions generals per part del contractista:



- Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte amb la finalitat d'obtenir les òptimes condicions de rendiment del programa objecte del contracte.
- En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal, el licitador, com a encarregat del tractament, queda obligat al compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i altra normativa aplicable.

El licitador respondrà, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzemament i custòdia. A aquest efecte, s'obliga a indemnitzar a Ports de la Generalitat, per qualsevol dany i perjudici que sofreixi directament, o per tota reclamació, acció o procediment que derivi d'un incompliment o compliment defectuós per part del licitador del disposat tant en el contracte com el disposat en la normativa reguladora de la Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Als efectes de l'article 33 de la Llei 3/2018, el licitador únicament tractarà les dades de caràcter personal a què tingui accés d'acord amb les instruccions de Ports de la Generalitat i no les aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a la finalitat del contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones. En el cas que el licitador destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà considerat també responsable del tractament, i haurà de respondre de les infraccions en què hagués incorregut personalment. El licitador haurà d'adoptar les mesures d'indole tècnica i organitzativa necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provenguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.

CLÀUSULA CINQUENA.- TERMINI I FACTURACIÓ

La durada del contracte de serveis descrit en el present plec és de tres (3) anys, prorrogable dos (2) anys més, a comptar des de l'1 de gener de 2024 o bé, a partir de la data següent a la de la formalització del contracte si aquesta data fos posterior i, fins el 31 de desembre de 2026 a les 23.59 hores, sense perjudici de la possibilitat de prorrogar el contracte.

Ports de la Generalitat abonarà trimestralment el servei, a excepció del servei d'implantació que s'abonarà un cop executat, prèvia presentació de factura per part de l'adjudicatari i la conformitat del responsable que la feina encomanada s'ha realitzat a total satisfacció de l'administració. El pagament s'efectuarà per transferència.
