

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA EPSILON I DEL PORTAL DE L'EMPLEAT, IMPLANTATS A L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de manteniment de l'aplicació informàtica Epsilon així com del Portal de l'Empleat implantats a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

La prestació d'aquest servei ha de servir per donar suport al Servei de sistemes d'informació d'aquest Ajuntament, sota la supervisió dels tècnics informàtics del mateix.

A) Definició del servei de manteniment estàndard

Les característiques que haurà de tenir el servei de Manteniment i actualització corresponent als mòduls actualment contractats per l'Ajuntament comprenen els serveis següents:

1. Detecció i reparació dels errors de programa (Manteniment Correctiu). La detecció i reparació de tots els defectes que es produeixin en la forma estàndard del software per part de l'adjudicatari.
2. Millores en l'aplicació (Manteniment Evolutiu). Incorporació de les millores que l'adjudicatari decideixi realitzar en els mòduls que l'Ajuntament posseeix, ja sigui per iniciativa pròpia o per suggeriments d'altres clients.
3. Adaptació de canvis legals (Manteniment Adaptatiu). Les modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls que l'Ajuntament posseeix a les exigències legals espanyoles, aparegudes durant la vigència d'aquest contracte. Els terminis estaran fixats per les lleis o per les ordres que les generen i les corresponents normes d'actuació de l'Agència Tributària i la Tresoreria General de la Seguretat Social.
4. Servei de consultes a Internet. Accés a la pàgina web de l'adjudicatari (només usuaris autoritzats o interlocutor vàlid oficial), on trobarà una relació actualitzada de les consultes més freqüents. Podrà consultar-la des de la pròpia aplicació, a qualsevol hora i sense límit de temps. Aquest servei és on-line i està disponible les 24 hores.
5. Informació per e-mail. Mitjançant e-mail es podrà informar als Usuaris Autoritzats i/o al interlocutor vàlid oficial de l'Ajuntament de:
 - i. Novetats i comunicacions "d'última hora".
 - ii. Contingut de les noves versions.
 - iii. Canvis legals que està previst incorporar i les solucions que s'adaptaran en el programa.
 - iv. Dates previstes d'entrega de les noves versions.
6. Servei d'Actualitzacions periòdiques. En el cas de l'aplicació Epsilon, serà la pròpia aplicació la que comprovarà automàticament, en el moment d'accedir, si existeixen paquets d'actualització disponibles i, en cas afirmatiu, permetrà descarregar-se els

executables corresponents. Un cop descarregats, el personal tècnic de l'Ajuntament podrà portar a terme l'aplicació dels paquets d'actualització.

En el cas del Portal de l'Empleat, al tractar-se d'una aplicació Web instal·lada en un servidor de l'Ajuntament, les actualitzacions es realitzaran amb el suport d'un tècnic de l'adjudicatari que es connectarà remotament al servidor de l'Ajuntament.

7. Manteniment Tecnològic. El manteniment tecnològic cobreix la compatibilitat per canvis de l'entorn tecnològic de les aplicacions i la seva contractació garanteix a l'Ajuntament que aquestes funcionaran correctament sobre les noves versions que surtin en el mercat dels productes de software de base i de SGBD requerits per l'aplicació.
8. Servei d'Atenció Telefònica (Help Desk). L'atenció telefònica és un servei centralitzat que permet obtenir respostes a les preguntes o comunicacions, sobre els possibles errors de software (manteniment correctiu), propostes de millora (manteniment evolutiu) mitjançant la bústia de suggeriments habilitada per l'adjudicatari (buzondelcliente@grupocastilla.es), dubtes sobre noves versions, al respecte dels productes llicenciats i, en definitiva, consultes curtes (de menys de deu minuts de duració), senzilles o puntuals sobre el funcionament de les aplicacions.

Quedaran exclosos del servei de manteniment estàndard:

- a. La correcció d'errors imputables a la manipulació de l'aplicació per personal no autoritzat expressament per l'adjudicatari, o la manipulació del contingut de les dades.
- b. Les tasques necessàries per restablir la situació anterior derivades d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.
- c. La formació en tots els seus aspectes (ús de l'aplicació, per incorporació de noves funcionalitats i eines, per actualització de versions, per canvis legals, per incorporació de nous usuaris, etc.)
- d. Les consultes que facin referència a un procés complet o parcial de l'aplicació.
- e. El seguiment i tutela dels processos de negoci de l'Ajuntament.
- f. La manipulació o explotació de dades de l'Ajuntament.
- g. L'adaptació de l'aplicació a les circumstàncies especials de l'adjudicatari, al seu sistema informàtic, i/o a les interfases realitzades entre l'aplicació de l'adjudicatari i altres aplicacions de tercers o a les noves necessitats produïdes de l'ús de l'aplicació.
- h. La correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, el hardware, sistema operatiu, base de dades, xarxes, servidors i perifèrics, connexions i comunicacions, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com avaries de la xarxa general de corrent alterna o variacions en la mateixa, i que per tant, no tenen cap relació de causalitat amb l'aplicació.
- i. La reparació de danys produïts per virus o defectes d'aplicacions de tercers.
- j. Les actuacions produïdes per anomalies durant el procés d'actualització de versions o per actuacions incorrectes imputables a l'Ajuntament.

Àrea de Serveis interns, Promoció econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

- k. Les despeses originades per l'enviament de les actualitzacions motivades perquè l'Ajuntament no accedeix a connectar-se a la web de l'adjudicatari.
- l. La substitució de l'aplicació original per una nova aplicació o versió, en cas de que l'aplicació sigui objecte d'una millora de nivell (upgrade) o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).
- m. El manteniment i suport a software de Tercers no homologat per l'adjudicatari.

B) Definició del servei de suport telemàtic

El servei de suport telemàtic es aquell que l'adjudicatari presta a l'Ajuntament en remot i amb ajuda de mitjans telemàtics (telèfon, correu electrònic, connexions remotes a les instal·lacions de l'Ajuntament, etc.) i que contempla totes aquelles peticions del servei no incloses en el manteniment estàndard i que puguin ser resoltes sense el desplaçament físic d'un consultor. Aquest servei tindrà una duració de vuit hores a consumir durant la vigència del contracte i amb les següents característiques:

1. Servei d'assistència remota donada pels consultors de l'adjudicatari. Aquest servei consisteix en la presa del control remot del PC o servidor de l'Ajuntament utilitzant Internet i mitjançant una aplicació web. Aquest servei és opcional, d'acord amb les limitacions contemplades a la LOPD i polítiques de seguretat de l'Ajuntament.

Per establir la connexió sempre és necessari l'autorització de l'Ajuntament que, en tot moment, haurà de visualitzar les tasques que realitzin els consultors de l'adjudicatari.

2. Suport telemàtic a l'explotació de dades de l'Ajuntament. Aquest servei serveix per la resolució de incidències que requereixin serveis de investigació de les dades de l'Ajuntament, com són:
 - Serveis per restablir la situació anterior de les dades de l'Ajuntament, com a conseqüència d'operacions incorrectes per part del usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.
 - Ajuda en l'explotació de les dades per l'obtenció de resultats correctes en processos complexos. En general, qualsevol servei que requereixi analitzar o manipular les dades de l'Ajuntament, d'acord amb les aplicacions contractades.
3. Suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques. Són uns serveis tècnics de sistemes remots relacionats amb l'entorn en el que conviu l'aplicació, que es centra en:
 - Assistència per la migració o instal·lació de l'aplicació en nous servidors d'aplicacions i bases de dades.
 - Assistència per la instal·lació de l'aplicació en noves estacions de treball.
 - Resolució de incidències d'aquells elements informàtics relacionats amb l'aplicació: sistemes operatius, bases de dades, impressores, configuració de servidors, etc.
 - Assessorament per l'accés directe a l'estructura lògica de les dades de l'aplicació.
 - Estudis sobre la millora de rendiments en els processos de l'aplicació.
4. Actualització de versions. Tasques destinades a la instal·lació de noves versions, de forma remota i a la verificació del funcionament de les mateixes, en entorn real o de pre-

Àrea de Serveis interns, Promoció econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la ciutat
Servei de Sistemes d'Informació

producció i el suport en els incidents que puguin sorgir amb motiu de la instal·lació de l'aplicació de l'adjudicatari en el sistema informàtic de l'Ajuntament.

5. Assessorament telemàtic o telefònic en nous requeriments i solucions plantejats per l'Ajuntament i no contemplats en el manteniment estàndard.

c) Definició del servei de formació

El servei de formació servirà per a que el personal de l'Ajuntament que utilitza l'aplicatiu Epsilon i/o el Portal de l'Empleat pugui rebre formació de funcionalitats existents o de noves que s'implantin al sistema. Aquest servei tindrà un màxim de 10 jornades anuals a consumir durant la vigència del contracte i amb les següents característiques:

- 1- Les sessions de formació hauran de ser sol·licitades per l'Ajuntament amb un mínim de dues setmanes d'antelació.
- 2- Les sessions formatives es faran en dies laborables a Santa Coloma de Gramenet i en horari de matí.
- 3- Aquestes sessions, en cas que l'Ajuntament ho cregui convenient, hauran de ser presencials sense perjudici de que es puguin dur a terme de forma online.
- 4- El proveïdor no tindrà dret al cobrament de les jornades de formació no realitzades en cas que durant l'any no s'esgotin les 10 jornades formatives.
- 5- El proveïdor emetrà factura per les jornades de formació quan s'hagin dut a terme.

2.- DURACIÓ DEL CONTRACTE.

Aquest contracte tindrà un període de vigència de 4 anys amb la possibilitat d'un any més de pròrroga.

3.- INICI I LLOC D'ENTREGA DE LES PRESTACIONS.

1. L'execució del contracte s'iniciarà dins el termini de deu dies hàbils següents al de la notificació de l'adjudicació, constituint l'esmentat document títol suficient per a accedir a qualsevol registre públic.
2. El lloc d'entrega del servei objecte del contracte serà l'Ajuntament.