

En dono fe,
El Vicesecretari de l'Ajuntament de Lleida
en funcions de Secretari General



PLEC TÈCNIC PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SERVEIS ASSOCIATS WEB CORPORATIU DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT



1. OBJECTE DEL CONTRATE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment dels serveis relacionats amb el web institucional www.paeria.cat i la centralització per facilitat de gestió administrativa i tècnica de diversos serveis web municipals. Tots aquest serveis requereixen una integració total entre ells amb les mateixes tecnologies i organització tal i com es troben actualment.

L'objecte d'aquest plec tècnic és definir i explicitar les condicions tècniques que haurà de complir la contractació de diversos serveis que s'expliciten següent:

- o REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT 24X7
- o REQUERIMENTS TÈCNICS EN L'ENTORN DELS SISTEMES
- o REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS DELS WEBS
 - o Requeriments específics del web principal paeria.cat
 - o Requeriments específics web del Centre d'Art La Panera
 - o Requeriments específics web i APP de Memòria històrica
 - o Requeriments específics web Cooperació
 - o Requeriments específics web Polítiques d'igualtat
 - o Requeriments específics web Joventut
 - o Requeriments específics web Pla d'actuació municipal
- REQUERIMENTS TÈCNICS DELS BUTLLETINS INFORMATIUS EN MAILCHIMP
- SUPORT PRESENCIAL "ON-SITE"

2. PRINCIPALS OBJECTIUS

Continuïtat dels funcionament i qualitat dels serveis actuals, mantenint la mateixa organització, configuració i característiques en la qual es basa el sistema actual de webs municipals.

Continuar donant compliment a la normativa aplicable a l'Administració Pública, en especial:

- o Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- o Directiva 2019/882 sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis
- o Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- o Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- o Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- o Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

- o Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- o Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- o Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- o Compliment de la normativa referent a drets d'imatge i propietat intel·lectual
- o Qualsevol nova llei vigent o actualització que afectin al serveis webs públics

3. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ

Les condicions d'execució del contracte son les contingudes en:

- Les clàusules tècniques i administratives d'aquesta licitació.
- Les clàusules tècniques i administratives de les licitacions d'origen dels programes dels que es contracta el manteniment.
- Les condicions de l'oferta presentada per l'empresa eCityClic Solutions, SL.
- El manteniment general i correctiu de les aplicacions, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- Totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius.
- L'aplicació i les bases de dades necessàries estan allotjades en servidors de l'Ajuntament de Lleida sense costos afegits.
- En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis, programaris i sistemes sense l'aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

4. CONDICIONS DE CONTINUÏTAT I TRASPÀS INICIAL DELS SERVEIS

L'adjudicatari serà responsable, des del moment de la contractació, del manteniment de la continuïtat dels serveis existents que estiguin inclosos en aquesta licitació i que estiguin en funcionament en el moment de publicació d'aquestes clàusules.

L'adjudicatari serà responsable de la negociació del manteniment de la continuïtat i traspàs dels serveis existents amb els anteriors adjudicataris dels mateixos, assumint-ne els costos associats.

Mentre els sistemes de l'adjudicatari no estiguin en condicions d'assumir tota la càrrega dels serveis actuals, amb les mateixes condicions de seguretat, accessibilitat, fiabilitat, qualitat i continuïtat del servei, es mantindran els que estan en funcionament en l'actualitat.

L'adjudicatari es farà responsable de tots els costos derivats d'aquesta continuïtat i manteniment del servei a partir del moment de la contractació.

Els manteniments i la posada en funcionament de nous serveis es farà de comú acord amb els serveis tècnics de Serveis digitals i Tecnologia.

5. SEGUIMENT I GESTIÓ DEL SERVEI

Protocol·lització

Tots els serveis previstos en aquesta licitació hauran d'estar convenientment protocol·litzats. La protocol·lització inicial s'haurà de fer abans del primer mes des de l'inici del contracte. La fixació de protocols es farà sempre de comú acord per ambdues parts i sota la supervisió i aprovació dels serveis tècnics municipals. Aquests protocols es podran revisar i canviar amb les mateixes condicions esmentades, segons l'evolució dels serveis, necessitats, canvis tecnològics, etc.

Model de gestió

Els licitadors han d'incloure en la seva oferta la redacció del model de gestió dels serveis objecte la present licitació, i en el qual es defineix la interlocució i els procediments tècnics i administratius per a la gestió correcta d'aquests serveis.

- El model de gestió ha de preveure com a mínim el següent:
- Proposta del model de gestió per a cada una de les tasques descrites
- Identificar l'estructura operativa i funcional
- Gestió del suport i manteniment
- Gestió i procediments de canvis

Direcció del seguiment del contracte

L'adjudicatari i l'Ajuntament constituïran un grup de treball per la direcció, coordinació i seguiment del contracte. Aquest grup de treball estarà format per representants de l'adjudicatari i de l'Ajuntament de Lleida.

Aquest grup de treball es reunirà com a mínim mensualment, i es podrà reunir també quan qualsevol de les parts ho cregui convenient i ho sol·liciti amb suficient antelació.

6. REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT 24X7

El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa". En concret ha de complir tots els requeriments i les especificacions següents:

- El servei de suport ha de permetre realitzar consultes i atenció i resolució de les possibles incidències per telèfon o per correu electrònic. L'horari d'assistència i recepció incidències serà 8x5, exceptuant dies festius d'àmbit nacional.
- L'adjudicatari establirà un temps de resposta i un temps de resolució d'aquestes peticions, segons la categoria de la petició. En cas d'incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà de màxim 4 hores, i el temps de resolució no superior a dos dies.
- Si les peticions o incidències haguessin de requerir d'un temps de resolució major i justificat, es notificarà als serveis tècnics municipals per decidir les actuacions a fer i no computaria a efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre estigués pendent de decisió.
- En qualsevol cas, les actuacions es faran sempre sota la supervisió i coordinadament amb els serveis tècnics municipals.
- L'adjudicatari garantirà el suport funcional i operatiu durant tota la durada del contracte. Així com també del manteniment dels sistemes operatius, els quals hauran d'estar sempre actualitzats a la darrera versió.
- L'adjudicatari garantirà el manteniment general i correctiu de les aplicacions, eines i sistema operatiu, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius. Així com personalitzacions per canvis procedimentals que no suposin un canvi substancial de l'estructura de la solució.

7. REQUERIMENTS TÈCNICS EN L'ENTORN DELS SISTEMES

Es mantindrà la mateixa organització, configuració i característiques en què es basa el sistema actual de webs municipals amb tecnologia Plone.

Els serveis web esmentats seran allotjats als servidors propis de l'Ajuntament de Lleida a Azure. En quan als servidors:

- Les versions homologades dels sistemes operatius són Ubuntu Linux server i Microsoft Windows server, ambdós en anglès.
- L'Ajuntament de Lleida proporcionarà una configuració VPN per permetre l'accés del proveïdor al sistema operatiu del servidor.
- L'Ajuntament de Lleida facilitarà un usuari i contrasenya al proveïdor per a la instal·lació dels mòduls i eines necessaris segons les indicacions tècniques.

- El proveïdor durà a terme el manteniment del sistema operatiu i de les eines per a garantir l'ús de la darrera versió proposada pel fabricant.
- El proveïdor realitzarà el manteniment preventiu del servidor, com la revisió dels logs i la gestió de l'espai disponible.
- El web s'exposarà a Internet mitjançant el sistema de Proxy de l'Ajuntament de Lleida.
- Integració amb el directori actiu de l'ajuntament (LDAP) per assegurar la validació d'usuaris i credencials en la solució licitada.
- En cas que la solució inclogui una part de gestió privada i una part pública, el servidor virtual disposarà de dues IP privades per separar aquestes funcionalitats.

La configuració, manteniment i gestió d'incidències seran responsabilitat de l'empresa guanyadora del contracte, la qual haurà de seguir les directrius establertes pel departament de Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari garantirà la continuïtat i els serveis necessaris per a un funcionament normal. La responsabilitat del manteniment i l'estat operatiu continu dels serveis inclosos serà a càrrec de l'adjudicatari.

Aquesta licitació inclou el suport, manteniment i, si és necessari, l'evolució de totes les solucions previstes, així com els costos de llicències si fos necessari.

Les actualitzacions del software es faran per millorar els productes, corregir incidències o errors, així com per complir amb canvis normatius o legals.

L'adjudicatari s'encarregarà de mantenir actualitzats a l'última versió tots els programaris, sistemes operatius, productes i serveis inclosos a la seva oferta, assumint-ne els costos i oferint suport, manteniment i formació quan sigui necessari.

Totes les accions de manteniment i actualització es realitzaran durant l'horari laboral del matí (de 9 a 14 hores), a menys que s'estableixi un acord diferent amb els tècnics municipals.

L'adjudicatari disposarà d'un sistema de tickets per gestionar peticions i comunicarà les accions de manteniment i resolució d'incidències.

Es fixarà un temps de resposta i de resolució per a les peticions, segons la categoria. En cas d'incidències considerades crítiques pels tècnics municipals, el temps de resposta serà com a màxim de 4 hores, i la resolució no superarà els dos dies. El proveïdor haurà de tenir un sistema d'atenció per a incidències crítiques 7 dies a la setmana, 8 hores al dia.

En cas que les incidències requereixin un temps de resolució major i justificat, s'informarà als tècnics municipals per a la presa de decisions i no s'aplicarà als efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre s'estigui a l'espera de decisió.



Ajuntament

Totes les accions es realitzaran sota la supervisió i coordinació dels serveis tècnics municipals. El licitador haurà de detallar clarament els SLA proposats en la seva oferta.

Disaster Recovery i Backup

Recuperació en cas de Desastre i Còpies de Seguretat L'adjudicatari haurà de detallar clarament la metodologia en cas d'activació del Pla de Recuperació en Cas de Desastre, els SLA previstos i les capacitats associades. Així mateix, especificarà el sistema de còpies de seguretat i la seva recuperació. La proposta tècnica inclourà solucions respecte a còpies de seguretat, la proposta d'evolució i les garanties de còpies i recuperació. Així mateix, es detallarà en la proposta tècnica i dins la política de Pla de Recuperació en Cas de Desastre la proposta de servei, protocol i actuació previstos, incloent el temps estimat de recuperació segons la criticitat.

8. REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS DELS WEBS

Manteniment del sistema actual de serveis webs municipals basat en tecnologia Plone respectant la configuració i característiques del sistema actual.

Realitzar les actualitzacions i adaptacions necessàries del gestor de continguts Plone, segons els estàndards del moment, per un correcte funcionament del servei web.

No inclou la definició, creació i pujada de continguts.

El portal web de l'Ajuntament de Lleida i part del seu ecosistema digital està desenvolupat sobre la solució de gestió de continguts Plone i la tecnologia de ZOPE. El llenguatge que fa servir majoritàriament és Python, a més de HTML, CSS i Javascript.

Actualment existeixen 22 mòduls per treballar diferents continguts (notícies, agenda, equipaments, etc.), 30 plantilles de visualització de continguts i 20 portals web independents desenvolupats amb la mateixa tecnologia.

Es requereix treballar amb la solució tecnològica existent sense canviar el back end, i conseqüentment, sense canviar l'eina de gestió de continguts.

Els portals web estan disponible en dos idiomes (català i castellà) i disposen de les següents integracions amb sistemes externs:

- Notícies i agenda del portal paeria.cat
- Canals de Youtube
- Plataforma de tràmits
- Cercador elasticsearch
- Previsió meteorològica
- Newsletter mailchimp
- Qualitat ambiental
- OpenStreetMaps
- Google Analytics
- Google Recaptcha

Descripció de l'ecosistema digital

El suport i manteniment afecta només a l'ecosistema digital basat en el CMS Plone.

Aquest ecosistema està compost per els següents portals:

- Web de l'ajuntament i minisites o landing pages allotjats al mateix servidor - <https://www.paeria.cat/>
- PAM - <https://plans.paeria.cat/>
- Cita prèvia - <https://citaoficines.paeria.cat/>
- Bústia ciutadana - <https://bustia.paeria.cat/>
- Centre d'art La Panera - <https://www.lapanera.cat/>
- Educació - <https://educacio.paeria.cat/>
- Joventut - <https://lleidajove.paeria.cat/>
- Cooperació internacional - <https://cooperacio.paeria.cat/>
- Drets civils - <https://dretscivils.paeria.cat/>
- Igualtat - <https://igualtat.paeria.cat/>
- Consum, Comerç i mercats - <https://comercmercatsconsum.paeria.cat/>
- Agenda urbana - <https://urbanisme.paeria.cat/>
- Cultura - <https://cultura.paeria.cat/>
- Escoles Bressol - <https://ebressol.paeria.cat/>
- Esport - <https://esport.paeria.es/>
- Europe Direct - <https://europedirect.paeria.cat/>
- Festes Lleida - <https://festeslleida.paeria.cat/>
- Mobilitat - <https://mobilitat.paeria.cat/>
- Patrimoni hidroelèctric - <https://patrimonihiroelectric.paeria.cat/>
- Arxiu municipal - <https://arxiu.paeria.cat/>
- Benestar social - <https://benestarsocial.paeria.cat/>

A l'abast del contracte també s'inclouen els serveis tècnics complementaris vinculats al funcionament de tots aquests portals web:

- Servidors
- Newsletter mailchimp
- APP d'Itineraris de Memòria Democràtica

9. REQUERIMENTS TÈCNICS DELS BUTLLETINS INFORMATIUS EN MAILCHIMP

Es continuarà amb la mateixa organització, configuració i característiques en la qual es basa el sistema actual de butlletins informatius, en concret, només s'admetran solucions basades amb tecnologia Mailchimp per tal que hagi una integració total entre els serveis.

Ha de permetre la generació de diferents butlletins electrònics, amb una administració centralitzada i amb diferents nivells de permisos d'usuaris, també ha de donar compliment a la normativa de protecció de dades.



Ajuntament

S'inclouen els serveis per als departaments:

- Informàtica – General comunicació
- La Panera
- Cultura - Direcció de Serveis
- Gent gran
- Regidoria Participació Ciutadana
- Consorci Promoció Econòmica
- Medi Ambient

10. SUPORT PRESENCIAL “ON-SITE”

Atesa la complexitat de la gestió dels sistemes, eines i serveis associats a aquesta contractació i atesa la necessitat d'atenció continuada en els serveis webs corporatius, és necessari proveir un servei d'atenció i suport directe "on-site" a la seu municipal.

Aquest servei d'atenció i suport "on-site" el durà a terme personal de l'adjudicatari amb la formació i nivell adequats per fer-ho.

Aquest servei es donarà en horari de treball de l'Ajuntament, de 8 a 16 hores, en dia laboral.

Durant aquest període, de 8 a 16 h, l'adjudicatari estarà en condicions de destinar, com a mínim, un tècnic amb disponibilitat immediata per atendre aquests serveis i possibles incidències.

La persona dependrà del Servei de webs municipals que pertany al departament de Serveis digitals i Tecnologia.

Aquest servei, que és continuació del actualment ja en servei, deurà mantenir-se continuadament des del moment inicial del contracte.

Tal com ja s'ha especificat, l'assignació d'aquest recurs, per part de l'adjudicatari, haurà de tenir sempre el vistiplau previ de l'Ajuntament i el personal assignat tindrà les qualificacions, garanties i experiència que requereixin les tasques assignades.

11. SISTEMA DE CONTROL I SEGUIMENT

L'adjudicatari disposarà d'un sistema de ticketing per obrir peticions que permeti fer el seguiment de les mateixes, i a través del qual es comunicaran les actuacions de manteniment i de resolució d'incidències.

L'adjudicatari establirà un temps de resposta i un temps de resolució d'aquestes peticions, segons la categoria de la petició. En cas d'incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà de màxim 4 hores, i el temps de resolució no superior a dos dies. L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema d'atenció a incidències crítiques de 7x8.

Si les peticions o incidències haguessin de requerir d'un temps de resolució major i justificat, es notificarà als serveis tècnics municipals per decidir les actuacions a fer i no computaria a efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre estigués pendent de decisió.

En qualsevol cas, les actuacions es faran sempre sota la supervisió i coordinadament amb els serveis tècnics municipals. El licitador haurà d'especificar clarament en la seva oferta els SLA proposats.

12. CONDICIONS POSTERIORS A LA FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Finalitzat el període del contracte objecte d'aquesta licitació, així com les possibles pròrrogues contemplades, l'ús de les eines i plataformes emprades podran continuar sent utilitzades per part de l'Ajuntament de Lleida, sense costos addicionals, i mentre l'Ajuntament tingui necessitat i ho cregui necessari i convenient.

Els costos de manteniment, suport i assistència, en cas que l'Ajuntament vulgui disposar d'aquests serveis, si estaran subjectes als costos corresponents.

13. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor del servei) per a tota la durada del contracte.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencial o telemàtiques.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

14. RECURSOS HUMANS EMPRATS

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec seu, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir durant l'execució del servei.

La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Lleida.



15. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS SLA

Acord de Nivell de Servei (SLA)

Disponibilitat del sistema:

S'assegura una disponibilitat del sistema del 99,9% en el següent horari: de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Excloent manteniments programats informats amb almenys 48 hores d'antelació.

Actualitzacions i correccions:

Es proporcionaran actualitzacions i correccions de seguretat bimensuals o previ avís dels serveis tècnics municipals. Les millores i noves versions es llançaran previ acord amb els serveis tècnics municipals.

Compensació per incompliment:

En cas d'incompliment dels nivells de servei acordats, s'ofereix un crèdit del 5% en la tarifa mensual per cada hora de temps d'inactivitat addicional no justificat.

16. OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

17. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Així mateix, respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.



Ajuntament

Quan al venciment del contracte no s'hagi formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

Lleida, en la data de la signatura electrònica

Xavi Pinyol Esteban
Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia