

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: FISC_Pptp PANDORA Arxiu v2	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 6A83G-VMZVE-T9O9J Pàgina 1 de 6	SIGNATURES 1.- Teresa Ibars, ARXIU-Cap de Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 04/03/2024 09:54



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ PER MITJÀ D'UN PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DE LA PRÒRROGA DEL SUBMINISTRAMENT D'EXTENSIÓ DE GARANTIA DEL PROGRAMA DE SISTEMA D'ARXIU PANDORA I EL SEU CORRESPONENT MANTENIMENT PER UN PERÍODE DE 4 ANYS.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3149548 6A83G-VMZVE-T9O9J 8EF1F1F567EDF5B73BFD96376B0910E4581DB88D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: FISC_Ptp PANDORA Arxiu v2	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 6A83G-VMZVE-T909J Pàgina 2 de 6	SIGNATURES 1.- Teresa Ibars, ARXIU-Cap de Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 04/03/2024 09:54



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Descripció: L'objecte del contracte consisteix en la renovació anual de la llicència i manteniment **del Sistema d'Arxiu PANDORA** que es constitueix com l'eina que permet gestionar el motor d'indexació Full Text amb desenvolupament de domini públic, que permet la indexació d'arxius digitals per a la inclusió en una base de dades documental, des de servidors de Diputació de Lleida, per un període de quatre anys.

Abast: Aquest contracte inclourà, per tant:

- a. Quota del subministrament d'Extensió de garantia per al sistema d'arxiu Pandora en explotació en els servidors de la Diputació de Lleida per un període de 4 anys.
- b. Quota de manteniment per atendre les possibles incidències així com les actualitzacions i postes al dia de les necessitats d'arxiu del servei d'Arxius, Estudis i Informació de la Diputació de Lleida.

Aquesta renovació serà anual, automàtica i immediata, sense que la Corporació pugui quedar-se sense cobertura en la renovació d'aquestes.

El subministrament ha de:

- Garantir el correcte funcionament de l'aplicatiu del **sistema d'arxiu Pandora** amb un servei de resolució d'incidències que minimitzi qualsevol aturada d'activitat als Serveis Centrals de la Diputació de Lleida, els seus organismes i els consorcis dependents.
- Disposar de les noves versions, evolutius i actualitzacions del programari adaptades al marc legal.
- El CPV que correspon en aquest contracte és el següent:
 - 72000000-5 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de software, internet i suport
 - 48100000-9 Paquets de programari específic
 - 48000000-8 Paquets de software i sistemes d'informació

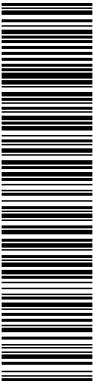
Els serveis que s'inclouen en l'objecte contractual corresponen a la categoria 7, segons el reglament (CE) núm 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, pel qual s'aprova el vocabulari comú de contractes públics (CPV), "Serveis d'informàtica i serveis connexos".

CPC: 841, Serveis de consultors en instal·lació d'equips informàtics.

Codis:

CPV: 72100000-6 Serveis de consultoria en equip informàtic

CPA-2002: 72.22.1 Serveis de consultoria en programes i altres tipus de subministrament n.c.o.p.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3149548 6A83G-VMZVE-T909J 8EF1F567EDF5B73BFD96376B0910E4581DB88D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: FISC_Pptp PANDORA Arxiu v2	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 6A83G-VMZVE-T9O9J Pàgina 3 de 6	SIGNATURES 1.- Teresa Ibars, ARXIU-Cap de Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 04/03/2024 09:54



2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A FER

- MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU

L'evolutiu i manteniment correctiu d'aquest contracte ha d'incloure:

- Disponibilitat sense cost de les noves versions
- Disponibilitat de versions adaptades als canvis normatius amb temps suficient per a la seva verificació
- Resolució de les incidències que es detectin segons els ANS descrits posteriorment en aquests plecs
- Actualització de la documentació del sistema
- Suport funcional i tècnic a la Diputació de Lleida
- Ús d'una eina de gestió d'incidències integrada si s'escau amb el sistema utilitzat per la Diputació de Lleida
- Procediment pautat per la gestió de les peticions de millora de funcionalitats

- ATENCIÓ A CONSULTES I INCIDÈNCIES

Des de la direcció del servei d'Arxius, Estudis i Informació de la Diputació de Lleida es determinaran, a l'inici del contracte, les persones autoritzades de la Diputació de Lleida per a actuar com a interlocutors, obrir incidències i realitzar consultes, i també s'indicarà les modificacions posteriors de les persones autoritzades.

Totes les comunicacions amb l'empresa adjudicatària es faran preferentment per mitjans electrònics per tal que en quedi constància i, a tal efecte, s'utilitzarà el canal de comunicació que indiqui del servei d'Arxius, Estudis i Informació de la Diputació de Lleida.

En cap cas, l'empresa adjudicatària atendrà directament les consultes i les incidències dels usuaris finals, sense l'aprovació del personal autoritzat del servei d'Arxius, Estudis i Informació o de l'Àrea de Noves Tecnologies.

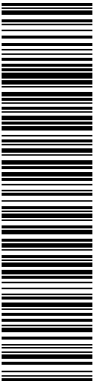
Així mateix, s'hauran de seguir les instruccions i protocols tècnics i de seguretat que s'estableixin des del servei d'Arxius, Estudis i Informació i de Noves Tecnologies.

- ACORDS DE NIVELL DEL SUBMINISTRAMENT

Els acords de nivell de subministrament s'hauran de regir, com a mínim, pels següents requisits:

I. I. Disponibilitat

L'empresa adjudicatària indicarà els canals de comunicació per al suport i manteniment, així com la seva disponibilitat. Com a mínim, haurà d'oferir dos canals amb disponibilitat en dies laborables.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3149548 6A83G-VMZVE-T9O9J 8EF1F567EDF5B73BFD6376B0910E4581DB88D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1



II. II. Nivell de servei

a) Continuitat del suport i manteniment

Restauració del servei en un termini no superior a 4 hores

b) Suport telefònic

El suport telefònic s’avaluarà en funció del temps de resposta i del temps de resolució, essent els objectius de compliment:

- Temps de resposta inferior a 5 minuts
- Temps de resolució inferior a 15 dies

c) Manteniment correctiu

		Resolució
Paralitzant	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a tots els usuaris.	< 12 h laborals
Crítica	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a un o més usuaris.	< 24 hores laborals
Normal	La resta d’incidències.	< 3 dies laborals

L’empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d’incidències.

III. III. Penalitzacions per l’incompliment dels ANS

Per tal de fer el seguiment dels acords de nivell de servei, s’establiran uns indicadors de compliment.

Així mateix, es categoritzaran els incompliments en lleus o greus, i es definiran els llindars de cada categoria per a cada indicador de compliment.

Les penalitzacions en cas d’incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte de manteniment que oscil·larà entre l’1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.

- SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Cada semestre l’empresa contractista emetrà un informe de seguiment, situació i estat del subministrament, on es detallarà tota aquella informació que es consideri rellevant, ja siguin incidències, riscos detectats, etc.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: FISC_Pptp PANDORA Arxiu v2	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 6A83G-VMZVE-T9O9J Pàgina 5 de 6	SIGNATURES 1.- Teresa Ibars, ARXIU-Cap de Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 04/03/2024 09:54



A continuació es detalla la informació mínima que haurà de constar en aquest informe de seguiment. Relació de:

- Servei de suport
 - Indicador de continuïtat: data d'interrupció del servei, descripció, quantificació del temps sense servei, valor objectiu de l'indicador.
 - Indicador de sol·licituds no ateses: nombre total de sol·licituds registrades, sol·licituds ateses, sol·licituds abandonades en un TE superior a 15 min, valor objectiu de l'indicador.
 - Indicador de temps de resposta: total de sol·licituds ateses, temps mitjà d'espera (minuts), sol·licituds ateses en un temps inferior a 5 min. valor objectiu de l'indicador.
 - Indicador tancament de sol·licituds: tipus de sol·licituds, dies fins a tancament (mitjana), valor objectiu de l'indicador.
- Manteniment correctiu
 - Temps de correcció: nivell de criticitat de la sol·licitud, temps mitjà de tancament, valor objectiu.

La Diputació de Lleida podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així com, podrà convocar l'empresa contractista per reunions puntuals sobre qüestions operatives.

Adicionalment, i més enllà de les reunions puntuals, cada semestre es farà una reunió de seguiment a les instal·lacions de la Diputació de Lleida o telemàticament amb els responsables de CRAN Consulting per analitzar l'estat del subministrament.

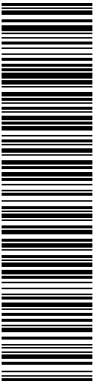
- **RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE, PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SUBMINISTRAMENT**

L'adjudicatari de la present licitació es responsabilitzarà, a la resolució del contracte i en cas de traspàs del servei a un altre proveïdor, de totes aquelles tasques i transferència de coneixement necessàries garantint en tot moment els ANS establerts i la disponibilitat del servei, 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 i, en aquells casos en què es requereixi aturada, que aquesta sigui de la mínima durada possible.

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

Es duren a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.
Les incidències per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de vigor del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats especificades.

El contractista revisarà i, si s'escau, actualitzarà la documentació dels principals processos operatius del servei i l'inventari actualitzat. Així mateix, recopilarà tota la documentació



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: FISC_Pptp PANDORA Arxiu v2	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 6A83G-VMZVE-T9O9J Pàgina 6 de 6	SIGNATURES 1.- Teresa Ibars, ARXIU-Cap de Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 04/03/2024 09:54



associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització. Especificarà, entre d'altres:

Les dades i la documentació necessària per transferir el servei a un altre proveïdor.

- Les eines i utilitats amb les quals l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions futures pendents de realitzar.
- Informes de seguiment mensual i anual.
- Volumetria de les tasques efectuades durant la vigència del contracte.

Igualment, en cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir el subministrament durant el termini de temps especificat per la Diputació; temps durant el qual la Diputació pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest subministrament.

El **pla de devolució del subministrament** elaborat per l'adjudicatari haurà d'incloure:

- Metodologia per al traspàs del coneixement sobre tots els àmbits relacionats amb el subministrament, suport, administració i gestió de sistemes.
- Proposta de planificació, que en cap cas serà de durada inferior a 1 mes ni superior a 3 mesos.
- Proposta de reducció progressiva de la facturació del subministrament a la Diputació a mesura que el nou proveïdor vagi assumint tasques i responsabilitats del contracte.

S'indicaran les fites de traspàs de tasques i responsabilitats que marcaran aquesta reducció de la facturació, que en qualsevol cas hauran de ser aprovades per la Diputació.

Lleida, en data de la signatura



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3149548 6A83G-VMZVE-T9O9J 8EF1F567EDF5B73BFD96376B0910E4581DB88D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1