



Ajuntament de
Sant Andreu de Llanvaneres
Secretaria



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ MÒBIL DE TRAMITACIÓ "TRÀMIT"

1. Introducció

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llanvaneres vol oferir al ciutadà una aplicació mòbil APP per a la gestió de tràmits, incidències a la via pública i l'agenda d'activitats, amb la finalitat de proveir a la ciutadania d'una via còmoda, eficient i mòbil per agilitzar la tramitació.

Es proposa contractar l'aplicació «Tràmit» i la plataforma associada «App Tràmit», ambdues desenvolupades per l'empresa TRAMIT SMART APP, SL. a dia d'avui és la única empresa que ofereix integracions amb ABS SIMPLIFICA i Gestiona.

Aquesta aplicació a més s'ha d'integrar amb el gestor d'expedients actual (ABS SIMPLIFICA) i el gestor de tickets (ODOO COMMUNITY) i el servei d'agenda del web corporatiu.

L'Ajuntament té la intenció de contractar els serveis de manteniment d'aquesta aplicació, així com la llicència corresponent, en modalitat de contracte mixt de subministre i servei amb la finalitat de proveir a la ciutadania d'una via còmoda, eficient i mòbil per agilitzar la tramitació.

A més, l'Ajuntament de Sant Andreu de Llanvaneres sol·licita el suport necessari per a la implementació o posada en marxa de noves funcionalitats, serveis i solucions.

El contracte defineix les característiques del servei de manteniment, així com la inclusió de noves funcionalitats i mòduls com a part del manteniment perfectiu de l'aplicació mòbil.

2. Llicència

Es contracta la llicència anual que permet l'ús dels serveis associats a la plataforma "AppTramit", i la seva "app", per part de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llanvaneres.

3. Servei de manteniment

El servei de manteniment que es sol·licita es fonamenta en tres vessants:

- Manteniment Correctiu: estarà enfocat a la resolució de totes les incidències que s'esdevinguin sobre l'aplicació mòbil, la seva plataforma i sobre les seves integracions.
- Manteniment Evolutiu: assegurarà l'evolució de l'aplicació mòbil i la plataforma "AppTramit" mitjançant la seva actualització amb les noves versions que n'apareguin.
- Manteniment Perfectiu: comporta el desenvolupament de noves funcionalitats, serveis i mòduls que complementin l'abast actual dels serveis existents.

3.1 Abast del servei

L'abast del servei ve determinat pels tipus de servei de manteniment ofert, tal com es detalla a continuació:

3.1.1 Manteniment correctiu

El servei de Manteniment Correctiu és aplicable a l'aplicació mòbil, a la plataforma "AppTramit" i a les seves integracions amb altres sistemes.

El manteniment cobrirà les incidències i canvis detectades, solucionant aquelles fallades que puguin ser trobades.

Per tant, l'abast del servei de Manteniment Correctiu comportarà la resolució de totes les

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

9aefaac8ecc14f99be23b4f3bbbea0f0001

Codi Segur de Validació

<https://seodesimplifica01.absisccloud.com/absis/idiarx/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisin=012>

Url de validació

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Metadades



Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:
Codi Segur de Validació: 9aefaac8ecc14f99be23b4f3bbbea0f0001
Url de validació: <https://seodesimplifica01.absisccloud.com/absis/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisin=012>
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Ajuntament de
Sant Andreu de Llanerres
Secretaria



incidències i fallades que puguin sorgir durant el període de servei, tant a l'aplicació mòbil com a la plataforma "AppTramit" i les seves integracions amb altres sistemes.

3.1.2 Manteniment evolutiu

El servei de Manteniment Evolutiu està orientat a la millora de la plataforma "AppTramit" i de l'aplicació mòbil. Es demana una actualització de l'aplicació mòbil com a mínim dues vegades a l'any, al llarg del període de vigència del contracte, sempre que sigui recomanable per ambdues parts.

3.1.3 Manteniment perfectiu

El servei de Manteniment Perfectiu cobrirà la incorporació de noves funcionalitats i característiques que millorin els sistemes instal·lats i en fomentin l'ús, segons les necessitats de l'Ajuntament.

S'establirà una bossa d'hores de 25 hores anuals per aquestes tasques, inclosa en el contracte, amb la possibilitat d'ampliar-la durant la vigència del contracte, segons les necessitats de l'Ajuntament.

3.1.4 Serveis gestionats

Entre els serveis que es demanen per portar el control dels sistemes implantats s'indiquen les següents tasques:

- Suport i formació a usuaris.
- Manteniment de la plataforma "AppTramit" i l'aplicació mòbil.
- Millores de rendiment i funcionalitat.

3.1.5 Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari. Això implica, entre d'altres:

- Informar a l'Ajuntament de nous serveis que poden ser d'interès en l'àmbit local.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Totes les accions proactives hauran de ser notificades amb antelació a l'Ajuntament.
- L'Ajuntament informará proactivament a l'adjudicatari d'aquells canvis en els sistemes integrats a la plataforma "AppTramit" que puguin afectar al servei.

3.2 Nivell de servei

A continuació es descriuen els nivells de servei per al Manteniment Correctiu descrit anteriorment. Hi ha tres nivells de severitat per a la identificació de les incidències detectades sobre els sistemes.

La severitat de la incidència serà atorgada en primera instància per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llanerres, podent ser modificada pels tècnics de l'empresa adjudicatària, un cop realitzada l'avaluació, si fos necessari.

3.2.1 Severitat de la incidència

Els nivells de severitat aplicables a les incidències detectades són els següents:

- **Severitat crítica:** errors de serveis o solucions en producció, configuracions de la plataforma "AppTramit" o de les seves integracions, que en provoquen la caiguda o bloqueig, impeding-ne el funcionament i impactant a les necessitats bàsiques del negoci o afectant a un gran nombre d'usuaris (més del 50% d'empleats o més del 15% de la ciutadania empadronada a la ciutat), o que posen en risc la seguretat jurídica del servei o la consecució final de l'objectiu del producte.



Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 9aefaac8ecc14f99be23b4f3bbea0f0001

Url de validació <https://sedesimplica01.absisccloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisin=012>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Ajuntament de
Sant Andreu de Llavanes
Secretaria



- **Severitat mitjana:** errors de serveis o solucions que afecten a la funcionalitat de les aplicacions no considerades com a crítiques per no perjudicar directament a la part central del negoci. Són errors que permeten continuar amb la resposta del sistema, però no d'una manera òptima.

També es consideren en aquest grup aquelles incidències que impedeixen l'accés a funcionalitats no crítiques de les aplicacions o que, malgrat ser perceptibles per l'usuari, no afecten al servei.

- **Severitat baixa:** errors de serveis o solucions que no repercuteixen negativament i de forma substancial al funcionament de les aplicacions. Es consideren també en aquest grup els defectes en la documentació aportada o de visualització i les sol·licituds d'informació sobre l'ús o la configuració del sistema, així com incidents imperceptibles per l'usuari i que no afecten al servei.

3.2.2 Temps de resposta

Els temps de resposta determinats per a cada tipus de severitat són els següents:

- Per **Severitat Crítica** serà un temps no major a 6 hores.
- Per **Severitat Mitjana** serà un temps no major a 12 hores.
- Per **Severitat Baixa** serà un temps no major a 48 hores.

3.3 Canal de suport

El mecanisme d'alta de les incidències detectades en els sistemes instal·lats es realitzarà mitjançant trucada telefònica a un número de guàrdia, o enviament de correu electrònic a una adreça definida pel proveïdor.

Així mateix, s'establiran mecanismes de comunicació. És necessari disposar de telèfons mòbils de contacte davant de contingències urgents.

3.4 Obligacions de l'adjudicatari en seguretat

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis i de les dades emmagatzemades i gestionades als sistemes de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes objecte d'aquest contracte mitjançant el compliment de les normes bàsiques referides a la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDPGDD) i al Reial Decret 311/2022 que regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Sant Andreu de Llavanes, a la data de la signatura electrònica.