

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA SUBSCRIPCIÓ DEL LLICENCIAMENT I LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT DE LES APLICACIONS CORPORATIVES DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Procediment obert

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST	3
3.1.	APLICACIONS CORPORATIVES	3
3.2.	INFRAESTRUCTURA	5
3.3.	SUBSCRIPCIÓ DE LLICENCIAMENT	5
3.4.	SERVEI DE SUPORT TÈCNIC	5
3.5.	SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU	6
3.6.	SERVEI DE MANTENIMENT EVOLUTIU	6
3.7.	SERVEI DE MANTENIMENT DE SISTEMES	7
4.	CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	8
4.1.	PERSONAL ASSIGNAT	8
4.2.	REGISTRE D'ACTIVITATS	10
4.3.	CANVIS DE VERSIÓ	11
4.4.	FORMACIÓ	11
4.5.	DOCUMENTACIÓ	12
4.6.	REGISTRE D'ÚS I COMPLIMENT NORMATIU EN MATÈRIA DE SEGURETAT	12
4.7.	EINA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	12
5.	HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	13
6.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	13
7.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	15
8.	MODEL DE COST DELS SERVEIS	18
9.	GARANTIA	18
	ANNEX I. INVENTARI D'APLICACIONS I TECNOLOGIA	19
	ANNEX II. DESCRIPCIÓ DETALLADA DE LES APLICACIONS	20
	ANNEX III. INVENTARI DE SERVIDORS	25
	ANNEX IV. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVIDORS	27

1. INTRODUCCIÓ

El Departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat és l'encarregat del desplegament i gestió dels serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per atendre les necessitats de l'organització, del personal treballador i dels serveis prestats a la ciutadania, sent una de les seves funcions la d'assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'informació que formen part de la infraestructura TIC de l'Ajuntament, així com garantir la seva eficiència al llarg del seu cicle de vida.

Entre els sistemes d'informació d'aquesta infraestructura TIC, estan les Aplicacions Corporatives, formades per un paquet d'aplicacions i peces de programari molt rellevants que proporcionen funcionalitats essencials per al funcionament de l'organització.

Actualment l'Ajuntament està fent servir el paquet d'aplicacions Genesys, del proveïdor Audifilm Consulting, que s'ha integrat funcionalment amb altres sistemes d'informació de l'Ajuntament arrel de múltiples desenvolupaments a mida realitzats en els últims anys i que han millorat molts processos de gestió.

Per continuar tenint el dret a l'ús del programari associat a les Aplicacions Corporatives, i garantir el seu correcte funcionament i evolució, és necessari disposar de la subscripció del llicenciament i dels serveis de suport tècnic i manteniment corresponents.

L'objectiu del present document es fixar els requeriments i condicions tècniques que han de regir la contractació de la subscripció del llicenciament i la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment de les Aplicacions Corporatives.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la subscripció del llicenciament i la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment de les Aplicacions Corporatives, constituïdes pel paquet d'aplicacions de programari Genesys d'Audifilm Consulting, que inclou els següents grups d'aplicacions i peces de programari:

- Nucli
- Gestió d'Expedients
- Comptabilitat
- Gestió Econòmica
- Població
- Registre d'entrada i sortida
- Notificacions
- Gestió d'Activitats
- Magatzem d'indicadors
- Gestor de processos i motor de WorkFlow
- Portafirmes
- eAdministració

3. ABAST

Forma part de l'abast del contracte els següents subministraments i serveis associats a les Aplicacions Corporatives de l'Ajuntament:

- Subscripció de llicenciament
- Servei de suport tècnic
- Servei de manteniment correctiu
- Servei de manteniment evolutiu
- Servei de manteniment de sistemes

Per la prestació dels serveis demanats l'adjudicatari haurà d'assignar al contracte els recursos de personal, materials i logístics que siguin necessaris per la seva correcta prestació, així com habilitar els canals de comunicació que corresponguin.

Els serveis es prestaran principalment de manera remota, només de manera presencial quan el tipus d'actuació a portar a terme ho requereixi, i inclouran la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada de les prestacions.

3.1. APLICACIONS CORPORATIVES

Les Aplicacions Corporatives que formen part de l'abast, estan formades pels grups d'aplicacions, aplicacions i peces de programari relacionats a continuació.

Relació d'aplicacions

- Gestió de persones i territori - NUCLI
- Gestió d'expedients - BPM
- Comptabilitat – SICAL
- Gestió Tributària – GTR
- Recaptació voluntària i executiva – REV
- Gestió de població – Habitants (mòdul atenció ciutadana i mòdul de gestió padronal)
- Registre d'entrada i sortida
- Mòdul de notificacions
- Inscripcions a activitats – MaGda
- Magatzem d'indicadors
- Gestor de processos i Motor de WorkFlow, amb el tramitador intern i extern
- Portafirmes intern, extern i en mobilitat

Totes les aplicacions estan integrades amb el nucli, el gestor documental GD-Matrix, el gestor d'expedients, el portafirmes mitjançant connectors WS-Nucli:

- GTR (Gestió Tributària)
- SICAL (Comptabilitat)
- Magatzem d'Indicadors
- Habitants
- Documents i Firma
- Registre
- Expedients

- Gestor documental (Interconnexió GD-Matrix)

Nucli

- Gestor d'Informació de Base
 - Persones
 - Territori

Gestió d'Expedients

- Registre E/S, intern i telemàtic
- GenBPM, amb Gestió d'Expedients completa amb WorkFlow Designer
- Gestió d'Acords i Resolucions
- Signatura Electrònica, amb PortaSignatures intern, extern i en mobilitat
- Mòdul de Notificacions Postals, integrat amb eNotificacions i SICER
- Mòdul d'Administració

Població

- Gestió de Població
 - Mòdul d'atenció ciutadana amb signatura biomètrica
 - Gestió Padró d'Habitants
 - Intercanvi d'informació amb l'INE
 - Connector amb el padró telemàtic de l'AOC (comunicació canvis de domicilis)

Gestió Econòmica

- SICAL
 - Comptabilitat
 - eFactura
- Intervenció Tresoreria, Control Intern i Permanent
- Gestió Tributaria
 - Mòdul Base
 - WS-Liquidacions
- Recaptació

Gestió d'Activitats

- Magda

eAdministració

S'inclouen els següents WS i Connectors Externs:

- Connectors AOC
 - eNotum
 - Padró d'Habitants
 - COPI@
 - Representa i/o Apodera (AGE)
 - Tramesa Genèrica eaCAT
 - MUX
 - RPC – Registre Públic de Contractes
 - eTauler
 - Serveis de ViaOberta

- Plataforma de Serveis de Contractació Pública PSCP
- Factura (eFACT & FACE)
- Serveis de Validació de PSIS i VALid (CatCert)
- iArxiu
- MyGov
- Connectors amb Gestor Documental GD-Matrix
- Connectors amb GIA (DiBa)
- Connectors amb FirmaBiomètrica (ValidatedId)
- Connectors amb la FUE (Generalitat)

A l'**ANNEX I** es troba l'inventari d'aplicacions i la tecnologia utilitzada.

A l'**ANNEX II** es troba la descripció detallada de les aplicacions.

3.2. INFRAESTRUCTURA

Els servidors que formen part de la infraestructura TIC de l'Ajuntament i que suporten les Aplicacions Corporatives es detallen a l'**ANNEX III**.

Les característiques tècniques dels servidors es detallen a l'**ANNEX IV**.

3.3. SUBSCRIPCIÓ DE LLICENCIAMENT

S'inclourà la subscripció de llicenciament de tot el programari que forma part de les Aplicacions Corporatives.

Aquesta subscripció donarà dret a les següents prestacions durant el període de vigència del contracte:

- L'ús del programari pel personal de l'Ajuntament i per tots els processos de gestió on s'utilitzi, sense límits en el nombre d'usuaris, volum de dades, ni cap altre tipus de restricció
- Disposar de les actualitzacions de versió i pegats que s'alliberin segons el mapa de ruta del programari establert pel fabricant, sense cost addicional, entre les quals hi haurà, no exclusivament, les actualitzacions per l'adaptació a la normativa legal vigent
- Servei de suport tècnic i manteniment bàsics per atendre i resoldre incidències de funcionament i consultes relacionades amb el programari

3.4. SERVEI DE SUPORT TÈCNIC

El servei de suport tècnic demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Prestar el suport tècnic per la recepció, registre, anàlisi, tractament i

documentació d'incidències, peticions i consultes

- Atendre consultes sobre l'ús i el funcionament
- Atendre peticions de canvi de configuració o parametrització bàsiques
- Documentar els casos, el seu estat i les actuacions per resoldre'ls
- Coordinar accions amb altres actors involucrats
- Informar de novetats en el mapa de ruta de les Aplicacions Corporatives
- Assessorar a l'equip tècnic de l'Ajuntament, proposant millores per treure el màxim profit del sistema

3.5. SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Resoldre les incidències per tal que les aplicacions i peces de programari compleixin amb les funcionalitats definides, el rendiment esperat i la política de seguretat de la informació establerta.

Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).

- Desplegar noves versions i pegats de programari que siguin necessaris per resoldre les incidències, així com realitzar els canvis de configuració o parametrització.
- Actualitzar la documentació amb els canvis realitzats, si escau.

3.6. SERVEI DE MANTENIMENT EVOLUTIU

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Desenvolupament a mida de noves funcionalitats, integracions amb altres sistemes d'informació, adaptacions, personalitzacions i millores, sempre que es tracti de desenvolupaments particulars per l'Ajuntament i no estiguin previstos al mapa de ruta del programari

- Canvis d'arquitectura, de configuració o parametrització avançades, i canvis especialment complexos, que requereixin d'un tractament de projecte
- Canvis d'infraestructura que impliquin el desplegament de nous servidors i serveis, o la reorganització dels servidors i serveis existents

La prestació d'aquest servei es basarà en encàrrecs que realitzarà el responsable de l'Ajuntament, qui determinarà la dinàmica general de funcionament, i que resumidament serà la següent:

- L'Ajuntament identificarà i prioritzarà les diferents necessitats i demanarà a l'adjudicatari els encàrrecs per atendre-les.
- Per cada encàrrec l'adjudicatari presentarà una proposta d'execució amb les activitats que siguin necessàries per atendre'l, com ara la presa de requeriments, l'anàlisi funcional, desenvolupament de programari i altres, amb l'esforç de dedicació per a cada perfil professional implicat, així com la data prevista de finalització de l'encàrrec.
- L'Ajuntament, si escau, aprovarà la proposta d'execució i l'adjudicatari podrà iniciar els treballs atenent les prioritats establertes.
- Per cada encàrrec realitzat, l'Ajuntament verificarà la correcta finalització i certificarà el seu assoliment. Aquesta certificació serà imprescindible per tal que l'adjudicatari pugui imputar l'esforç de dedicació al registre d'activitats i facturar la part variable que correspongui.

3.7. SERVEI DE MANTENIMENT DE SISTEMES

El servei de manteniment de sistemes demanat inclourà les següents activitats amb les Aplicacions Corporatives:

- Administració i manteniment del Sistema Operatiu dels servidors, dels components *middleware*, i de les Aplicacions Corporatives, incloent la configuració, parametrització de l'entorn, gestió d'usuaris, gestió de la seguretat i auditoria plus, aplicat a tots els entorns d'execució definits (producció, proves i desenvolupament).

Resten excloses d'aquesta activitat les actualitzacions de versions i aplicació de pegats del Sistema Operatiu dels servidors de la infraestructura, que són competència específica del Servei de Gestió Integral dels CPDs, tot i que l'adjudicatari haurà de supervisar-les i coordinar-les amb els altres actors involucrats.

- Desplegament de noves versions de les aplicacions, peces de programari i pegats en la infraestructura de l'Ajuntament que suporta les Aplicacions Corporatives

- Actualització de versions i aplicació de pegats dels components *middleware* utilitzats per les Aplicacions Corporatives, seguint les recomanacions dels fabricants
- Documentació detallada de les Aplicacions Corporatives i de tots els components de la infraestructura
- Traspàs de coneixements al personal de l'Ajuntament amb els canvis d'especial rellevància
- Formació al personal de l'Ajuntament amb noves funcionalitats

4. CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

La prestació dels serveis demanats haurà de complir amb les condicions relacionades a continuació.

4.1. PERSONAL ASSIGNAT

L'adjudicatari assignarà al contracte els recursos de personal necessaris per la prestació dels serveis demanats donant compliment a les condicions i la qualitat exigides. L'equip de treball assignat al contracte estarà compost, com a mínim, pels següents perfils professionals amb les funcions i responsabilitats indicades:

- **Responsable de Serveis**

El Responsable de Serveis serà la persona referent i única encarregada de les següents funcions:

- Garantir l'atenció als responsables de l'Ajuntament
- Donar visibilitat global de la prestació dels serveis
- Assegurar la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits
- Vetllar activament per l'assoliment dels acords de nivell de servei
- Garantir la correcta capacitat operativa i dimensionament de l'equip de treball assignat al contracte, així com la seva organització i coordinació
- Realitzar el seguiment i control dels recursos assignats al contracte, els costos i l'esforç dedicat
- Elaborar informes de situació i evolució dels serveis amb les corresponents anàlisis quantitatives i qualitatives

Aquest perfil s'emmarca dins l'Àrea 3, Grup A i Nivell I segons el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Dirección General de Trabajo), i es demana una experiència professional mínima de 15 anys.

Per assegurar la bona qualitat dels serveis prestats, l'esforç de dedicació necessari per aquest perfil professional s'estima en 220 hores anuals.

- **Cap de Projecte**

El Cap de Projecte serà la persona encarregada de les funcions habituals per la gestió dels projectes portats a terme dins el contracte:

- Gestionar i controlar els recursos assignats als projectes
- Elaborar els plans de projecte atenent l'abast, costos, calendari i horari, recursos, tasques, riscos i altres factors que puguin incidir en el projecte
- Gestionar els canvis, riscos i comunicacions
- Assegurar la qualitat dins l'àmbit del projecte
- Elaborar informes de situació i evolució del projecte amb les anàlisis de les desviacions
- Coordinar l'execució de tasques amb altres proveïdors involucrats quan sigui necessari

Aquest perfil s'emmarca dins l'Àrea 3, Grup B i Nivell I segons el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Dirección General de Trabajo), i es demana una experiència professional mínima de 9 anys.

- **Arquitecte de Tecnologia**

L'Arquitecte de Tecnologia serà la persona encarregada de les següents funcions:

- Identificar i analitzar les necessitats
- Definir requeriments no funcionals dels sistemes
- Dissenyar i seleccionar l'arquitectura tecnològica més adient
- Dissenyar els plans de recuperació dels serveis i de recuperació de desastres
- Identificar accions de millora continua de l'arquitectura definida

Aquest perfil s'emmarca dins l'Àrea 3, Grup B i Nivell I segons el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Dirección General de Trabajo), i es demana una experiència professional mínima de 9 anys.

- **Analista Programador**

L'Analista Programador serà la persona encarregada de les següents funcions:

- Atendre incidències, peticions i consultes que li siguin escalades
- Prendre requeriments de les necessitats plantejades
- Realitzar l'anàlisi funcional de les necessitats
- Desenvolupar els canvis en les aplicacions i peces de programari
- Col·laborar en l'elaboració dels plans de prova i validació, els plans de recuperació de desastres, i el pla de documentació
- Donar suport al desplegament dels desenvolupaments realitzats
- Documentar les aplicacions

Aquest perfil s'emmarca dins l'Àrea 3, Grup B i Nivell II segons el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Dirección General de Trabajo), i es demana una experiència professional mínima de 9 anys.

- **Tècnic de Sistemes**

El Tècnic de Sistemes serà la persona encarregada de les següents funcions:

- Atendre incidències, peticions i consultes que li siguin escalades
- Dissenyar, dimensionar, desplegar i configurar els sistemes
- Col·laborar en l'elaboració dels plans de prova i validació, els plans de recuperació de desastres, i el pla de documentació
- Definir i documentar mètodes i procediments d'operació pel tractament d'incidències i peticions
- Configurar el sistema de monitorització amb els comprovadors, llindars d'alerta i notificacions dels serveis TIC, sistemes i components
- Vetllar pel rendiment dels sistemes i serveis TIC, pel compliment de les polítiques de seguretat i per la seva actualització continuada

Aquest perfil s'emmarca dins l'Àrea 3, Grup B i Nivell II segons el "XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública" (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Dirección General de Trabajo), i es demana una experiència professional mínima de 9 anys.

L'adjudicatari garantirà en tot moment que el personal assignat al servei disposa del perfil professional apropiat per les tasques a desenvolupar, amb els coneixements i entrenament necessaris, i amb àmplia experiència per assegurar la bona qualitat del servei prestat.

Serà competència de l'adjudicatari proporcionar al personal assignat al contracte tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació dels serveis demanats, garantint la formació continua del personal en el àmbit tecnològic del servei.

Per validar el compliment d'aquests requeriments, l'Ajuntament podrà verificar, en qualsevol moment que ho estimi oportú al llarg del contracte, els coneixements tècnics i experiència professional de l'equip de treball assignat al contracte. L'incompliment d'aquests requeriments es consideraran faltes que podran ser sancionades.

4.2. REGISTRE D'ACTIVITATS

Pel control dels serveis prestats en l'àmbit del manteniment evolutiu, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores per cada perfil professional involucrat. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar la facturació de la Part Variable de les prestacions.

La dedicació en hores imputada correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis de manteniment evolutiu demanats. En cap cas es comptabilitzarà el temps dedicat a altres àmbits de manteniment ni s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

4.3. CANVIS DE VERSIÓ

L'adjudicatari gestionarà de manera integral i proactiva els canvis de versió, actualitzacions i aplicació de pegats a les aplicacions, peces de programari, components *middleware* i sistema operatiu dels servidors.

Les actuacions que es portin a terme en aquest àmbit, compliran amb la següent normativa general:

- La finestra d'actuació sobre l'entorn de producció serà sempre dins l'Horari Especial definit a l'apartat "7. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS", per tal de reduir el risc d'impacte en els serveis i usuaris finals.
- Les actuacions es planificaran, en la mesura que sigui possible, i tindran associat un pla d'actuació detallat que recollirà la informació rellevant de tot el procés de canvi. Aquest pla d'actuació es compartirà amb el responsable de l'Ajuntament, que l'haurà de validar abans de procedir amb la seva execució.
- Les actuacions planificades inclouran l'execució d'un pla de proves a l'entorn de pre-producció abans de la posada en producció dels canvis previstos. Aquest pla contindrà un joc de proves dissenyat per validar el correcte funcionament de les Aplicacions Corporatives.
- A les actuacions que comportin un cert nivell de risc, es faran còpies de seguretat prèvies a la posada en producció, amb l'objectiu de facilitar la restauració de l'entorn i de les dades en cas d'actuació fallida

Excepcionalment, en casos molt específics i sempre amb el consentiment previ del responsable de l'Ajuntament, aquesta normativa podrà alterar-se puntualment per atendre amb agilitat situacions crítiques sempre que la relació risc / benefici sigui prou baixa.

4.4. FORMACIÓ

L'adjudicatari impartirà formacions bàsiques de les Aplicacions Corporatives, dirigides als usuaris que ho necessitin, que tractaran els següents continguts:

- Ús de les aplicacions
- Descripció de les funcionalitats bàsiques

Les formacions s'impartiran prèvia petició de l'Ajuntament, en funció de les necessitats de cada moment, que es donaran majoritàriament quan es produeixin canvis rellevants a les aplicacions que formen part de l'abast.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la correcta formació dels usuaris i, per tant, les activitats formatives seran una acció recurrent al llarg de la durada del contracte.

En el cas que l'Ajuntament requereixi una formació avançada i personalitzada, que s'hagi de realitzar a mida, es gestionarà fora del contracte.

L'adjudicatari lliurarà, per cada activitat de formació que realitzi, una documentació bàsica de l'aplicació tractada, i un informe d'activitats o sessions realitzades amb la relació d'assistents.

4.5. DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari elaborarà i mantindrà actualitzada la documentació de les Aplicacions Corporatives, per totes les aplicacions i peces de programari que la componen, i que haurà d'incloure els següents continguts:

- Document de funcionalitats
- Mapa d'arquitectura
- Document d'infraestructura i inventari
- Document d'instal·lació, configuració i parametrització
- Procediments d'operació
- Manual d'administrador
- Manual d'usuari

La documentació s'haurà de lliurar en suport electrònic, en un format estàndard (Microsoft Office, Open Office, Lliure Office o similar) que permeti la seva evolució.

Aquesta documentació haurà de ser validada i aprovada pels tècnics de l'Ajuntament.

4.6. REGISTRE D'ÚS I COMPLIMENT NORMATIU EN MATÈRIA DE SEGURETAT

L'adjudicatari disposarà d'una eina que registrarà la utilització de tots els programaris despleats a l'Ajuntament, amb la informació rellevant dels usos, que contindrà com a mínim:

- Usuari
- Equip utilitzat
- Programari
- Operació realitzada
- Identificació dels camps o registres, modificats o esborrats
- Data i hora

L'adjudicatari haurà de recollir de forma automàtica aquesta informació, i emmagatzemar-la en arxius diaris signats electrònicament, per evitar la seva manipulació, durant el temps de vigència del contracte.

Aquest registre d'ús ha de ser consultable dinàmicament per una eina de fàcil ús.

4.7. EINA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

El sistema de gestió d'incidències i peticions utilitzat per l'Ajuntament es basa en GLPI. L'adjudicatari farà ús d'aquest sistema, introduint la informació rellevant dels casos i, si escau, sincronitzant-la amb el seu propi sistema.

5. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'horari mínim per la prestació dels serveis demanats serà el següent:

Horari General
De 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres laborables, en tots els mesos excepte agost
De 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres laborables, en agost

Per portar a terme actuacions que afectin o puguin afectar als serveis en producció, tant les iniciades per l'adjudicatari com les iniciades per altres actors que operin en la infraestructura de l'Ajuntament, aquest horari es complementarà amb el següent:

Horari Especial
De 20:00 a 23:59 i de 0:00 a 8:00 de dilluns a divendres laborables
De 0:00 a 23:59 els dies no laborables, caps de setmana i festius

Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

6. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

Els paràmetres que es tindran en compte en l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per la mesura de la qualitat dels serveis prestats seran els següents:

Pels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu

- Temps de resposta
- Temps de resolució

Pel servei global

- Disponibilitat

Pels **temps de resposta** i **temps de resolució** es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims:

Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
	Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Crítica	<= 1h	90%	<= 4h	90%
	<= 2h	100%	<= 8h	100%
Alta	<= 2h	80%	<= 8h	80%
	<= 4h	100%	<= 16h	100%
Mitja	<= 4h	70%	<= 16h	70%
Baixa	<= 16h	70%	<= 32h	70%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascú:

- **Prioritat Crítica**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

En cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.

Per la **disponibilitat** es defineix el següent objectiu de compliment mínim:

Disponibilitat
98%

S'entén per **disponibilitat** el rati entre el temps en què les Aplicacions Corporatives estan funcionant amb normalitat i el temps total transcorregut, mesurat en períodes d'1 any. Es considera que les Aplicacions Corporatives funcionen amb normalitat quan totes les aplicacions i peces de programari que la formen estan fent la seva funció correctament.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, els talls de servei en la infraestructura de base (virtualització de servidors, comunicacions i base de dades), ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució de les incidències.

7. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

Les funcions de supervisió, control i seguiment de la prestació dels serveis requeriran de la comunicació i coordinació fluides entre l'equip de treball assignat per l'adjudicatari i l'equip tècnic de l'Ajuntament. Per aquestes funcions es crearan els següents òrgans de govern:

- **Comitè de Direcció**

Les seves principals funcions seran:

- Definir les directius estratègiques, conjuntament amb els òrgans de decisió superiors
- Elevar als òrgans de decisió superiors els canvis en l'abast dels serveis i modificacions del contracte
- Assegurar l'adequació de l'equip a les necessitats de cada moment
- Seguiment i control directiu dels projectes, abast, planificació i priorització
- Seguiment de l'evolució dels serveis prestats
- Presa de decisions de disseny i arquitectura
- Resolució de conflictes

El Comitè de Direcció estarà format com a mínim pel Responsable de Serveis de l'adjudicatari i els representants de l'Ajuntament que es determinin. Addicionalment, en funció dels projectes en execució en cada moment, es podrà requerir l'assistència del Cap de Projecte o altres membres de l'equip de treball de l'adjudicatari. Aquest comitè es reunirà de forma ordinària amb la

periodicitat que es determini, tot i que es podran convocar reunions extraordinàries sempre que es consideri necessari.

- **Comitè d'Operació**

Les seves principals funcions seran:

- Seguiment de l'operació diària del servei
- Seguiment i control operatiu dels projectes, abast, planificació i prioritització
- Presa de decisions tècniques i operatives
- Escalat de canvis en la planificació i abast dels projectes

El Comitè d'Operació estarà format pel Responsable de Serveis de l'adjudicatari i/o el Cap de Projecte, en funció dels projectes en execució, i els representants de l'Ajuntament que es determinin. Aquest comitè es reunirà de forma ordinària amb la periodicitat que es determini, tot i que en determinats períodes, en funció de l'activitat dels projectes i l'evolució dels serveis, es podran convocar reunions extraordinàries sempre que es consideri necessari.

Els mecanismes principals de control i seguiment dels serveis prestats seran els documents indicats a continuació, que seran presentats i exposats a les reunions dels òrgans de govern corresponents:

- **Informe de direcció**

Amb la periodicitat que es determini, entre mensual i semestral, aquest informe tractarà els aspectes més globals de la prestació dels serveis:

- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període, esforç dedicat i evolució
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució
- Anàlisi de la situació del servei i evolució
- Revisió de les incidències més rellevants del període i afectació als serveis
- Situació dels projectes d'actualització de versions i manteniment evolutiu, planificació general i prioritització d'activitats
- Valoració dels aspectes més rellevants dels projectes:
 - Planificació i desviacions
 - Abast i desviacions
 - Cost i desviacions
 - Riscos i accions de mitigació
 - Assegurament de la qualitat
 - Gestió de canvis
 - Gestió de comunicacions
- Accions de millora
- Propostes de canvis estratègics, econòmics, d'abast o de gestió
- Presa de decisions

L'informe de direcció es lliurarà i presentarà a les reunions del Comitè de Direcció.

- **Memòria anual**

Amb periodicitat anual, aquest document tractarà els aspectes evolutius i de situació de la prestació dels serveis:

- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període, esforç dedicat i evolució
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució
- Anàlisi de la situació del servei i evolució
- Accions de millora

La memòria anual es lliurarà i presentarà a les reunions del Comitè de Direcció celebrades pels tancaments de l'any.

- **Informe d'operació**

Amb la periodicitat que es determini, entre setmanal i mensual, aquest informe tractarà els aspectes operatius de la prestació dels serveis:

- Revisió de les incidències i peticions rellevants del període
- Revisió de l'activitat del període
- Revisió de l'activitat prevista per al pròxim període
- Situació dels projectes d'actualització de versions i manteniment evolutiu, amb planificació detallada i priorització de tasques
- Coordinació amb els diferents actors

Per agilitat i eficiència, aquest informe podrà ser substituït o complementat per eines de suport utilitzades a la gestió diària (eina de planificació de projectes, eina de gestió de tiquets, sistema de monitorització, quadres de comandament, etc.) o documents generats per elles, sempre que aportin la informació adient per l'efectiu seguiment operatiu dels serveis.

L'informe d'operació es lliurarà i presentarà a les reunions del Comitè d'Operació.

Addicionalment, l'adjudicatari elaborarà els informes específics i la documentació associada que l'equip tècnic de l'Ajuntament pugui demanar pel correcte control i seguiment dels serveis prestats, com poden ser informes específics pel seguiment de projectes rellevants, informes d'incidències que hagin provocat un tall de servei greu, informes d'activitats especials, etc..

Per les reunions que es portin a terme, l'adjudicatari elaborarà una acta de reunió que lliurarà als interlocutors de l'Ajuntament en un termini màxim de dos dies hàbils des de la data de celebració de la mateixa. L'Ajuntament disposarà de 3 dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

8. MODEL DE COST DELS SERVEIS

Les prestacions que formen part de l'abast s'agrupen en dos parts, cadascuna de les quals rep un tractament diferent per la imputació del cost de les prestacions:

- **Part Fixa**

La Part Fixa de les prestacions engloba les següents prestacions, que tenen un cost fix per cobrir tota la durada del contracte:

- Subscripció de llicenciament
- Servei de suport tècnic
- Servei de manteniment correctiu
- Servei de manteniment de sistemes

- **Part Variable**

La Part Variable de les prestacions engloba les següents prestacions, que tenen un cost variable condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del contracte, i regulat per preus unitaris aplicables a les prestacions executades:

- Servei de manteniment evolutiu

9. GARANTIA

Els desenvolupaments de programari realitzats per l'adjudicatari en el marc del servei de manteniment evolutiu tindran una garantia per un període mínim de 6 mesos, a comptar des del lliurament i acceptació dels mateixos. Durant aquest període, l'adjudicatari haurà de resoldre totes aquelles incidències o mal funcionaments identificats en els desenvolupaments lliurats, sense cap cost addicional.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes
d'Informació

[Firma01-01]

Cristina Brugarolas Capdevila
Cap d'Informació de Base

[Firma02-01]

ANNEX I. INVENTARI D'APLICACIONS I TECNOLOGIA

L'inventari de les aplicacions que formen part de l'abast i la tecnologia utilitzada és el següent:

Programari	Descripció	Tecnologia
Nucli	Aplicació per gestionar persones i territori	Visual Speedware i Java
BPM	Gestió dels processos	GWT + WildFly
SICAL	Sistema Comptable (comptabilitat pressupostària i partida doble)	Java
Gestió Tributària	Aplicació per parametritzar les OOMM, generar autoliquidacions, padrons	Visual Speedware
Recaptació	Aplicació per a la gestió de la recaptació en voluntària i executiva	Visual Speedware
Padró d'habitants	Gestió del padró d'habitants	Visual Speedware i GWT + Wildfly
Registre	Registre d'entrada i sortida	GWT + Wildfly
Notificacions	Gestió de notificacions	Visual Speedware
Magda	Matriculació i gestió d'activitats	Java
Magatzem d'indicadors	Gestió dels indicadors	Java +JSW + JPA + WildFly
Workflow designer	Gestor de processos i Motor de WorkFlow	Java
Portafirmes	Portafirmes extern i intern	Java

La tecnologia utilitzada per les aplicacions podrà ser objecte de canvi al llarg del contracte, en funció del mapa de ruta definit, de l'evolució de l'arquitectura de les Aplicacions Corporatives i de les recomanacions del fabricant.

ANNEX II. DESCRIPCIÓ DETALLADA DE LES APLICACIONS

A continuació s'inclou una descripció detallada de les aplicacions, amb les seves principals funcionalitats.

Nucli

Constitueix el pilar del model de gestió, tots els aplicatius estan integrats amb el nucli. Està compostat pels mòduls següents:

Persones

S'identifica a tot aquell subjecte que tingui o pugui tenir relació amb l'Administració (contribuent, habitant, proveïdor, representant, empleat, ciutadà en general, ...).

Mitjançant aquesta identificació, comuna a tots els aplicatius de la corporació, s'aconsegueix garantir la unitat i integritat de les dades de la persona, amb efecte a tots els mòduls, independentment de la seva aplicació, permetent així estalviar temps i treball a altres departaments.

Territori

Definició de forma correcta i única el territori d'àmbit municipal. Aquesta informació té dues representacions possibles, alfanumèrica i gràfica (S.I.G), encara que conceptualment és la mateixa informació. S'estableix doncs una vinculació unívoca i en temps real entre ambdues, per tal de mantenir els objectes territorials de manera única i consistent. Alguns dels nivells d'informació són: països, municipis, districtes, seccions, barris, carrers, trams de carrer, zones lineals i poligonals, etc.

Gestor d'expedients – BPM, gestor de processos i motor de Workflow

Ofereix la possibilitat d'executar, mitjançant la definició prèvia de fluxos de treball amb el Workflow, procediments administratius específics, de forma assistida, generant i emmagatzemant els elements que componen l'expedient electrònic en el moment que li correspon i de forma automàtica.

Permet dissenyar un conjunt de tràmits comuns, que poden ser instanciats per altres procediments i executats passant paràmetres específics.

És totalment definible i parametrizable a tots els nivells, tant per a definir fluxos de treball dins de l'Administració com per a publicar tràmits oberts al ciutadà, actuant sempre com una eina que guia als usuaris, empleats o ciutadà, pel camí del procediment administratiu sense necessitat de conèixer la normativa a la que estigui subjecte un tràmit.

L'eina de disseny de fluxos de treball (Workflow) permet dissenyar fàcilment els processos, les accions, les pantalles i les plantilles que intervenen en cada procediment.

El BPM incorpora la gestió d'acords i resolucions dels Òrgans de Govern com un procediment més.

Gestió d'acords: procediment que dona entrada al tràmit de resolució i guia la tramitació des de la redacció de la proposta fins a la notificació.

Gestió d'actes: procediment sobre el qual es tramiten les resolucions de les propostes que es deriven als Òrgans competents de l'Organització i que requereixin d'un tractament o resolució en grup (Plens, Juntres, Comissions, Consells...).

Gestió de llibres: procediment comú que dona lloc als procediments específics que generen els llibres d'actes i decrets de cadascun dels Òrgans competents.

Permet la signatura electrònica de forma integral garantint l'originalitat dels documents electrònics. La incorporació de la gestió documental en tot el procés permet la correcta classificació dels expedients i documents. Índex electrònic i foliació.

Tot el sistema d'actes i decrets està dissenyat amb aquesta eina com un circuit més.

Integrat amb el mòdul d'Intervenció i Tresoreria, Control Intern i Permanent.

El mòdul de tramitació de l'Ajuntament està totalment integrat al BPM.

Tots els documents queden emmagatzemats i classificats en el gestor documental GD-Matrix.

Està integrat amb els serveis de l'AOC en matèria d'interoperabilitat: viaoberta, eNOTUM, PSCP, RPC, Tramesa genèrica, eTauler, Representa.

SICAL

Aplicació per gestionar la comptabilitat municipal.

Permet treballar de forma descentralitzada des dels Serveis mitjançant usuaris que se'ls assignen àrees, oficines i partides.

Permet signar electrònicament tots els documents que es generen des de l'aplicació.

Integració de la factura electrònica mitjançant la plataforma de l'AOC.

Tots els documents queden emmagatzemats i classificats en el Gestor de documents Matrix.

Disposa de serveis web per poder generar operacions comptables des d'altres serveis. Intervenció Tresoreria, Control Intern i Permanent

Gestió econòmica

Inclou els mòduls següents:

Gestió tributària

- Gestió Tributària Mòdul Base: parametrització de les ordenances, definició i gestió d'objectes tributaris, liquidacions i padrons no específics
- Béns immobles
 - o Impost Béns Immobles (Urbana i Rústica) (IBI)

- o Impost Increment Valor Terrenys
- Impost Vehicles Tracció Mecànica
- Serveis web per a realitzar autoliquidacions.
- Interconnexió amb el mòdul de notificacions.
- Tots els documents queden emmagatzemats i classificats en el Gestor de documents Matrix.

Recaptació

Aplicació per fer la gestió de la recaptació en voluntària i en executiva. Està connectada a la comptabilitat. Permet l'intercanvi de dades amb els bancs i l'ORGT. Disposa de serveis web per realitzar el pagament mitjançant la passarel·la de La Caixa.

Tots els documents queden emmagatzemats i classificats en el Gestor de documents Matrix.

Població

Gestió integral del padró d'habitants des del que es generen i carreguen els fitxers per a l'intercanvi d'informació amb l'INE. La gestió dels domicilis, els trams de carrers, els districtes censals, les illes, els carrers, municipis i països es fa des del nucli.

Permet fer estadístiques bàsiques de població segons edat, sexe, procedència, naixement, ...

Mitjançant plantilles es poden definir els diferents models de certificats, volants i documents per entregar al ciutadà. Aquests poden signar-se biomètricament.

Conté una opció per fer el tractament dels error de l'INE a partir del fitxer mensual.

Gestió de les baixes d'ofici i de caducitats mitjançant el gestor d'expedients BPM.

Des del programa es pot fer la comunicació de canvi de domicili als diferents organismes mitjançant el padró telemàtic de l'AOC (INSS, DGP, TGSS, AEAT...) i la consulta del padró mitjançant un servidor d'aplicacions per part d'altres organismes.

Els documents incorporats al sistema queden classificats des de l'origen i emmagatzemats al gestor documental GD-Matrix.

Registre d'entrada i sortida

Programari de registre que incorpora la digitalització de la documentació de forma segura, la còpia autèntica, signatura biomètrica, distribució electrònica de registres i l'acceptació o rebuig d'aquests per part dels departaments destinataris des de la seva bústia de treball permetent treballar sense papers des de la fase inicial del procediment.

Els documents incorporats al sistema queden classificats des de l'origen i emmagatzemats al gestor de documents de Matrix.

Està integrat amb els serveis de l'AOC en matèria d'interoperabilitat: eFACT, MUX, ViaOberta, eNOTUM, Representa.

Mòdul de notificacions

Aquest mòdul centralitza la gestió de totes les notificacions i comunicacions internes que es fan a l'Ajuntament. Permet l'emissió de documents a notificar, l'enviament per canal postal (SICER) o telemàtic (eNOTUM), el control i recepció dels justificants de recepció o les evidències electròniques, així com retornar el control automàticament als expedients un cop les notificacions han estat practicades.

Gestió d'activitats

El sistema de Matriculació Gestió d'Activitats (MaGda) és una aplicació que permet gestionar les inscripcions o matriculacions d'activitats municipals. Està formada per un entorn de manteniment i un entorn web que permet fer la matriculació a través d'internet.

Des d'aquest entorn backoffice es poden parametritzar i configurar les diferents ofertes de les entitats i gestionar les matriculacions, la gestió econòmica, les qualificacions i la gestió d'usuaris.

Actualment des d'aquest aplicatiu es gestionen: escoles bressol, escola de música, activitats per a la gent gran, matrícula viva a les escoles, activitats per als joves i tot tipus de cursos i tallers.

El càlcul dels imports dels rebuts es pot parametritzar directament des del MaGda o mitjançant la parametrització de les ordenances municipals del programa de Gestió Tributària.

Magatzem d'indicadors

Aplicació des d'on es fa el manteniment dels diferents indicadors de transparència de l'Ajuntament.

Els indicadors poden agrupar-se o classificar-se segons tipologies i està definit pel codi, nom, descripció, classificació, rol al que pertany, periodicitat de càlcul i des de quina data, si està caducat el càlcul, tipus de valor que emmagatzema, entitat a la que pertany, mètode de càlcul, font, mètode i càlcul de publicació.

Els mètodes de càlcul poden ser: select, procedure, java o servei web. Permeten configurar el càlcul dels diferents indicadors quan és un càlcul automàtic.

Disposa de serveis web per poder consultar les dades dels indicadors.

Portafirmes

Espai on van quedant tots els documents pendents de signar electrònicament i/o de fer-ne una validació. Des de les diferents aplicacions es van enviant els documents, en format PDF, cap al portafirmes indicant qui o quines persones han de signar i si cal o no fer-ho en ordre.

També es poden pujar documents directament des del portafirmes i indicar-ne els signants.

Els documents pendents de signar i/o validar es van agrupant segons tipologia per fer més fàcil la visió a l'usuari. També es poden definir algunes metadades segons tipologia que es mostren junt amb el document, així com un enllaç a l'expedient en el cas que existeixi.

Tots aquests documents queden emmagatzemats en el gestor documental GD-Matrix.

Des del portafirmes també es fa la gestió de substitucions i l'assignació de signants a les plantilles de la comptabilitat.

Des d'aquest espai es pot accedir a l'històric de documents signats i/o rebutjats.

També es disposa del portafirmes extern que permet la signatura a qualsevol persona de fora de l'entitat mitjançant @firma.

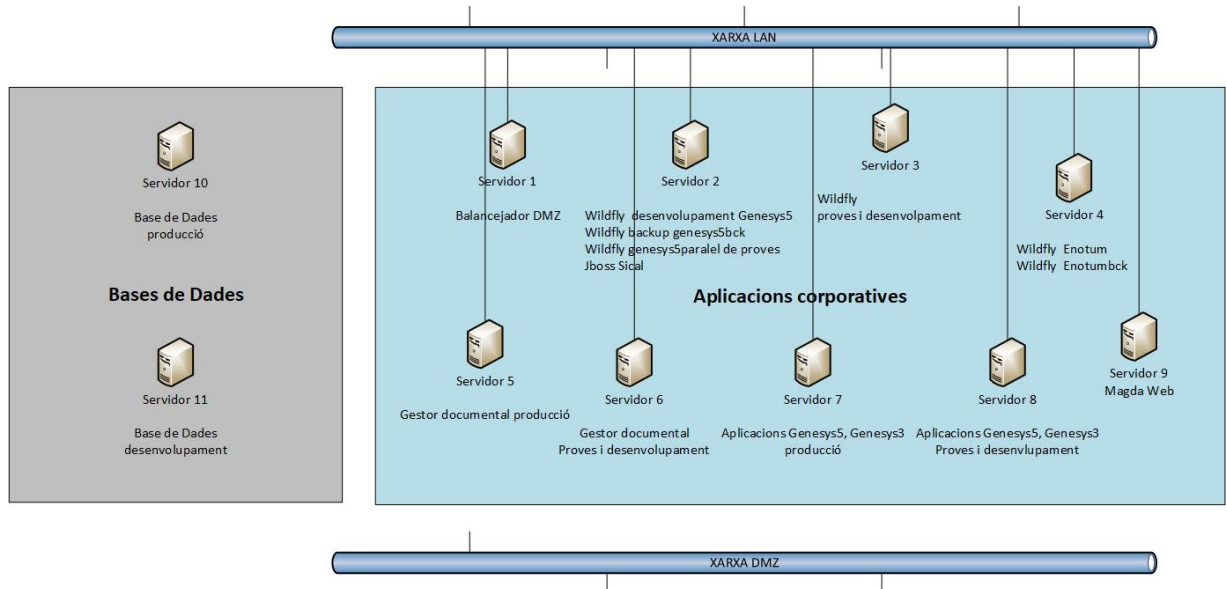
ANNEX III. INVENTARI DE SERVIDORS

L'inventari de servidors que suporten les Aplicacions Corporatives, amb l'entorn d'execució i els serveis suportats és el següent:

Servidor	Entorn	Serveis
SERVIDOR 1	Producció	Balancejador DMZ
SERVIDOR 2	Producció	Wildfly Genesys5 Wildfly Genesys5 (bck) Wildfly Genesys5 (paral·lel de Proves) Jboss Sical
SERVIDOR 3	Proves Desenvolupament	Wildfly
SERVIDOR 4	Producció	Wildfly Enotum Wildfly Enotum (bck)
SERVIDOR 5	Producció	Gestor documental
SERVIDOR 6	Proves Desenvolupament	Gestor documental
SERVIDOR 7	Producció	Aplicacions Genesys5, Genesys3
SERVIDOR 8	Proves Desenvolupament	Aplicacions Genesys5, Genesys3
SERVIDOR 9	Producció	MaGda Web
SERVIDOR 10	Producció	Base de Dades
SERVIDOR 11	Desenvolupament	Base de Dades

El nombre de servidors i els serveis que suporten podran ser objecte de canvi al llarg del contracte, en funció de la capacitat necessària en cada moment i de l'evolució de l'arquitectura de les Aplicacions Corporatives.

El següent diagrama mostra el mapa de servidors i la seva connexió a la xarxa LAN:



ANNEX IV. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVIDORS

Les característiques tècniques principals dels servidors que suporten les Aplicacions Corporatives són les següents:

Servidor	vCPU	vRAM (GB)	Disc (GB)	Sistema Operatiu
SERVIDOR 1	2	2	66	Ubuntu
SERVIDOR 2	4	16	116	Ubuntu
SERVIDOR 3	2	2	66	Ubuntu
SERVIDOR 4	2	8	72	Ubuntu
SERVIDOR 5	4	8	50 + 100	Windows Server 2016
SERVIDOR 6	4	8	50 + 100	Windows Server 2016
SERVIDOR 7	4	12	40 + 160	Windows Server 2012
SERVIDOR 8	4	4	80 + 100	Windows Server 2003
SERVIDOR 9	2	8	100	Windows Server 2016
SERVIDOR 10	8	36	2300	Oracle Linux 12c
SERVIDOR 11	2	17	400	Oracle Linux 12c

Les capacitats dels servidors i els Sistemes Operatius podran ser objecte de canvi al llarg del contracte, en funció de les necessitats en cada moment i de l'evolució de l'arquitectura de les Aplicacions Corporatives.

