



EXPEDIENT PX SERV 13_24 (2024/00006641V)

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL
CONTRACTE DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA
D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ**

Còpia electrònica de document - CSV: 15250327146134730332 . Original



Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. SITUACIÓ ACTUAL	3
3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	3

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Objecte del contracte és el manteniment i suport tècnic i d'usuari dels productes de l'aplicació EPAC i STA (tao 2.0) del proveïdor T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU, que utilitza l'Ajuntament de Gavà.

2. SITUACIÓ ACTUAL

La plataforma d'Administració Electrònica és una aplicació de gestió que utilitza l'Ajuntament de Gavà des de l'any 2018 i que requereix d'assegurar el seu funcionament a través d'un contracte de manteniment i suport tècnic.

L'actual contracte finalitza el dia 28 de juny de 2024 i per tal de garantir el normal i correcte funcionament de la aplicació informàtica EPAC i STA per a la plataforma d'Administració Electrònica adquirida a l'empresa T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU, és necessari tenir en vigor un contracte de manteniment que assegurï el correcte funcionament de la mateixa així com un suport al tècnic i als usuaris.

En el quadre següent s'especifiquen les aplicacions de gestió que disposem, amb el nom del fabricant, que inclourà el present procés de contractació:

Nom del producte	Proveïdor
Plataforma de tramitació electrònica	T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU
Documentum (100 usuaris)	T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU
Actuate PTS (10 Usuaris BIRT for iServer V11 SP4)	T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els serveis a prestar pel servei de manteniment del programari objecte del contracte, dels productes detallats en el punt 2, ha d'incloure:

- La reposició, en cas d'accident, del producte objecte de manteniment, en l'equip informàtic que designi l'Ajuntament en un termini màxim d'un mes. L'esmentada prestació s'efectuarà sempre que no pugui presumir-se per part de T-Systems, que es vulneren les normes de protecció de la propietat del programari; així com i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cada un dels productes, encara que l'Ajuntament no la tingui instal·lada encara.
- Manteniment del programari i/o mòduls ja adquirits. Resolució de bugs i evolutius inclosos per normativa aplicable, si és el cas. La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la vigència



d'aquest, es pogués observar en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions. No inclou: les reparacions motivades per la manipulació indeguda del producte, per part de l'Ajuntament o de persona que d'ell depengui. L'Ajuntament s'obliga a no facilitar, ni permetre, la utilització o manipulació del producte a persones que no hagin rebut la formació o preparació mínima indispensable per a l'ús del producte objecte de manteniment.

- c. Lliurament de noves versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per llei d'àmbit estatal, facilitant, en tal cas, la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella. L'Ajuntament disposarà d'un període de 6 mesos per a la instal·lació de les noves versions. Una vegada transcorregut aquest període el proveïdor considerarà exclosa la prestació del manteniment de les versions anteriors l'última alliberada. No es considerarà nova versió aquelles prestacions opcional (no exigides per llei) que augmentin la funcionalitat del producte.
- d. Suport tècnic per la resolució de problemes, instal·lació remota de noves versions, pedaços o configuracions necessàries per al correcte funcionament del programari i els seus mòduls.
- e. Sistema de tiqueting proporcionat pel proveïdor per controlar i gestionar les incidències.
- f. Formació en mode wiki per tots els productes, actualitzada contínuament.
- g. Suport a usuaris finals per resoldre dubtes o ajudar-los davant problemes en l'ús de les eines:
 - Servei de consulta telefònica, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte.
 - L'Ajuntament disposarà d'un interlocutor fix per producte, només excepcionalment disposarà de interlocutors no habituals. En qualsevol cas, l'Ajuntament els interlocutors del servei de consulta telefònica tindran els coneixements necessaris per realitzar un ús adequat del producte.
- h. El servei de manteniment serà prestat d'acord amb el següent:
 - Connexió remota del sistema de l'Ajuntament amb el sistema de T-Systems. A aquest efecte l'Ajuntament disposarà dels elements necessaris per a la connexió.
 - Tramesa postal, missatgeria o via telecomunicacions.
 - Desplaçament dels tècnics de T-Systems que sigui precís, en aquells casos en els quals no sigui possible resoldre a distància la incidència produïda.

La plataforma informàtica sobre la que ha de funcionar el programari d'aplicació objecte del contracte serà la indicada per l'Ajuntament de Gavà.

i. SLA: Acord de nivell de servei mínim a proporcionar

Paràmetre	Valor mínim a acomplir
Temps de resposta a incidències ¹	4 hores laborables
Temps de resposta a peticions	16 hores laborables
Temps de resolució d'incidències	16 hores laborables
Temps de resolució de peticions ²	40 hores laborables

- **Horari de les consultes telefòniques:** és de 9:30 a 14:30hores i de 16:00 a 17:30 hores, excepte els mesos de juliol i agost que és de 8:30 hores a 15:00hores.
- El pressupost inclourà una **borsa de servei de consultoria** per suport tècnic i funcional dels consultors de qualsevol dels productes dels que es té manteniment, per un total de 85 per al primer any de contracte i de 65 hores anuals per la resta (inclosa possibles prorrogues). Si d'un any sobren hores podran consumir-se l'any següent, no obstant això, cada any es comptarà amb una borsa anual nova de 65 hores que es podrà ampliar si és necessari al preu hora indicat en la oferta.

Aquesta borsa està calculada a partir del preu/hora de consultoria remota (Màxim 80€/hora), però si la necessitat del servei el requereix es podrà fer ús d'un altre tipus de perfil de consultoria, deduint d'aquesta borsa de servei l'import, amb el preu/hora per perfil ofert en la seva proposta econòmica.

- j. Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament "incidències" de programari. El límit estarà en el criteri del consultor que determinarà si telefònicament pot ajudar a l'Ajuntament a superar la seva situació, o alternativament ha de contractar una consultoria particular.
- k. Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències per Ajuntament.
- l. Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de solucions "T-Systems". Ens referim a situacions puntualment anòmales i que puguin ser resoltes mitjançant la consulta telefònica produïdes en la Base de Dades, sistema operatiu, deficiències en impressió de documents, etc. Totes elles relacionades amb els productes objecte de manteniment.
- m. Incorporar millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.
- n. Lliurar sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.

¹ S'entén per incidència quan l'aplicació o una funcionalitat fonamental deixa de funcionar i impossibilita la realització d'una tasca quotidiana.

² S'avaluarà en cada cas si la petició és molt complexa i requereix més temps, o si fins i tot no entra dins el contracte de manteniment i s'ha de contractar a banda.



S'entén per Mòdul aquells programes que requereixen un producte base-objecte del Manteniment modalitat Or amb dos anys d'antiguitat-, no podent funcionar sense el mateix (no s'inclouen procediments concrets de workflow).

- o. Lliurar, sense cost addicional, el nous productes amb tecnologia web que substitueixin a productes llicenciats anteriorment i coberts per contracte de manteniment modalitat Or almenys amb 2 anys d'antiguitat.