

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/4313 PTEC	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: XYC40-3C1RK-SDTV8 Data d'emissió: 23 de Abril de 2024 a les 11:56:32 Pàgina 1 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Coordinador Tècnic d'Administració Electrònica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 10/04/2024 15:20 2.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 11/04/2024 08:07	ESTAT SIGNAT 11/04/2024 08:07



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, SERVEI DE MANTENIMENT, EN NIVELL ESTÀNDARD, DE LES LLICENCIES D'ÚS DE LES APLICACIONS D'AYTOS INSTAL·LADES A L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT Exp(2024_4313_1407).

1.- INTRODUCCIÓ

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del servei de suport i manteniment, nivell estàndard del programari de gestió d'Ayos Soluciones Informáticas, S.L.U. instal·lat i en explotació a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el manteniment i el suport de les aplicacions de Ayos Soluciones Informáticas, S.L.U. que actualment es troben en ús a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, les quals es detallen a continuació:

- **SICALWIN** (amb signatura a Comptabilitat i Aytosfactura). Sistema de Gestió integrada econòmica, financera i pressupostaria.
- **GPA**. Gestió Patrimonial.
- **Accede PMH**. Padró Municipal d'habitants
- **Accede RES**. Registre d'Entrada i Sortida.
- **Accede Subvencions**. Gestió de subvencions.
- **Portal del Ciutadà**.
- **Firmadoc BPM** (Sw de Firmadoc "Sistema de gestió de Processos", Ayos Secretaria "Gestió d'òrgans col·legiats" i Safata de Fiscalització)
- **Capa de Integració**. Gestió d'integració de tots els productes Ayos.
- **Servei BL Actualiza**, actualització de del software contractat

L'objecte del contracte no permet la divisió en lots, ja que la realització de manera independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificultaria en extrem la seva execució dins d'uns mínims estàndards de qualitat i seguretat des del punt de vist tècnic (art. 99.3 LCSP).

3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

3.1. ASPECTES GENERALS:

3.1.1 CONSIDERACIONS GENERALS

- Les dades a les que podrà accedir Ayos Soluciones Informáticas, S.L.U. per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/4313 PTEC	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: XYC40-3C1RK-SDTV8 Data d'emissió: 23 de Abril de 2024 a les 11:56:32 Pàgina 2 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Coordinador Tècnic d'Administració Electrònica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 10/04/2024 15:20 2.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 11/04/2024 08:07	ESTAT SIGNAT 11/04/2024 08:07



finalitat prevista.

- AYTOS tractarà amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, Aytos, mantindrà les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.
- L'empresa contractista nomenarà un *Service Manager* per a la interlocució amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.
- L'empresa contractista no podrà cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

3.1.2 CONSIDERACIONS PERSONAL

- Només el personal de l'empresa contractista assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.
- L'empresa contractista haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor a raó de la prestació del servei.
- L'empresa contractista es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.
- Tot el personal L'empresa contractista amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitació i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte.
- L'empresa contractista haurà de formalitzar contractes de confidencialitat

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/4313 PTEC	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: XYC40-3C1RK-SDTV8 Data d'emissió: 23 de Abril de 2024 a les 11:56:32 Pàgina 3 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Coordinador Tècnic d'Administració Electrònica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 10/04/2024 15:20 2.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 11/04/2024 08:07	ESTAT SIGNAT 11/04/2024 08:07



amb els treballadors de la seva empresa que pugui tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

3.1.3 CONSIDERACIONS AMB ELS PROVEÏDORS

- L'empresa contractista haurà de comptar també amb acords de confidencialitat amb tots els proveïdors implicats i específicament haurà de signar acords de confidencialitat amb els prestadors implicats en el present servei i amb els seus treballadors. Els mateixos hauran de ser requerits i revisats.

3.2.- ASPECTES DEL SERVEI DE MANTENIMENT (NIVELL ESTÀNDARD)

El servei de manteniment d'Aytos, ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

Aquest servei ha d' incloure:

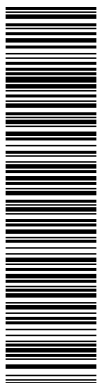
1. Actualització de producte

1. Manteniment funcional. Aytos treballa per millorar les seves solucions dia a dia, per dotar-les d'una imatge més moderna, de funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. La seva Entitat rebrà aquestes millores incloses dins les actualitzacions, que podrà descarregar des de l'Àrea de Clients.
2. Manteniment legal. Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, Aytos desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.
3. Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

2. Revisions i correccions

1. AYTOS realitzarà la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/4313 PTEC	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: XYC40-3C1RK-SDTV8 Data d'emissió: 23 de Abril de 2024 a les 11:56:32 Pàgina 4 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Coordinador Tècnic d'Administració Electrònica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 10/04/2024 15:20 2.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 11/04/2024 08:07	ESTAT SIGNAT 11/04/2024 08:07



3. Servei de descàrrega i actualització de Versions

1. Servei BL Actualiza inclòs.

4. Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail).

possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en els següents àmbits:

1. Novetats i comunicacions "d'última hora".
2. Publicació i contingut de noves versions.
3. Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
4. Dates previstes d'entrega.

5. Servei de notificació d'incidències:

atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació: web, telèfon o correu electrònic.

6. El servei telefònic,

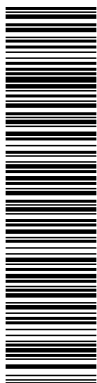
haurà d'estar disponible tots els dies laborables, excepte festius i supòsits de força major i coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

3.3 SERVEI DE SUPORT NIVELL ESTANDARD

El servei de suport d'AYTOS, ha d'incloure tots els elements del servei de manteniment bàsic descrits anteriorment, a més dels següents serveis:

- **Atenció especialitzada:** realització de consultes sobre l'ús dels productes contractats, reportar incidències en el seu funcionament, o sol·licitar modificacions funcionals dels mateixos.
- **Servei d'atenció telefònica:** servei d'atenció telefònica que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.
- **Resolució d'incidències** mitjançant còpies de seguretat o connexió remota: servei d'assistència remota per a què els tècnics d'Aytos, puguin connectar-se a les instal·lacions del client i realitzar la verificació del què es comunica a través del telèfon o la web o bé per a explicar de manera pràctica la forma d'operar quan sigui complexa l'explicació via telefònica o via web.
- **Servei de correu electrònic:** utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre AYTOS i l'Ajuntament d'Esplugues de

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/4313 PTEC	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: XYC40-3C1RK-SDTV8 Data d'emissió: 23 de Abril de 2024 a les 11:56:32 Pàgina 5 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Coordinador Tècnic d'Administració Electrònica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 10/04/2024 15:20 2.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 11/04/2024 08:07	ESTAT SIGNAT 11/04/2024 08:07



Llobregat, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.

- **Formació continuada:** cursos periòdics de reciclatge (col·lectius) organitzats per AYTOS, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització dels productes contractats i per difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades en els productes.

En quant l'horari i temps de primera resposta:

- El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dins de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.
- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables a AYTOS, s'hauran de gestionar dins de les 8 hores laborables següents a la seva notificació.

3.4 ÀREA WEB PER A CLIENTS A NIVELL ESTÀNDARD

L'Àrea de Clients de la web permetrà realitzar les mateixes comunicacions que es puguin fer a través del servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

- Alta d'incidències: possibilitat de registrar les incidències amb el grau de detall que es desitgi des d'aquesta plataforma. Aquesta atenció serà gestionada per un equip especialitzat i amb els mateixos criteris que si s'efectués a través d'una trucada telefònica.
- Informació de l'estat de les incidències registrades: permetrà veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.
- Comunicació per e-mail del canvi d'estat de les incidències.
- Accés a actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ's.
- Gestió de les dades de contacte de l'Entitat i dels usuaris associats a l'Entitat: permetrà modificar i actualitzar les dades de l'Entitat en qualsevol moment.

3.6 COBERTURA HORARIA

L'empresa contractista haurà de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, el qual serà el següent:

- Estiu (del 15 de juny a 15 de setembre):
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres
- Hivern (resta de l'any):
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres, i de 16:30 a 20:00 de dilluns a dijous.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/4313 PTEC	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: XYC40-3C1RK-SDTV8 Data d'emissió: 23 de Abril de 2024 a les 11:56:32 Pàgina 6 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Coordinador Tècnic d'Administració Electrònica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 10/04/2024 15:20 2.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 11/04/2024 08:07	ESTAT SIGNAT 11/04/2024 08:07



4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

5.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de presentar una memòria tècnica relativa a la descripció i abast del servei de suport i manteniment.