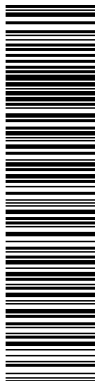


DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: FISC_PPTP	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>G1BT1-0DX2A-S2MTU</b> Pàgina 1 de 6	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Alex Balague Lacruz, TRES - Economista Tesoreria, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT <b>SIGNAT</b> 11/03/2024 09:37



**PLEC DE DESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA contractació de la renovació de la llicència MA Recepción EDIUA TCP+DES i MH XRT Communic@tion Professional MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES**

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: FISC_PPTP	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>G1BT1-0DX2A-S2MTU</b> Pàgina 2 de 6	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Alex Balague Lacruz, TRES - Economista Tesoreria, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT <b>SIGNAT</b> 11/03/2024 09:37



## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

**Descripció:** L'objecte del contracte consisteix en la renovació de la llicència **MA Recepcion EDIUA TCP+DES i MH XRT Communic@tion Professional** que es constitueix com la eina que permet un intercanvi bidireccional de informació entre empresa i banc, centralitzant totes les dades en un mateix lloc, donant una gestió eficient del moviments de saldos i estats bancaris, per un període de quatre anys.

**Abast:** Aquest contracte inclourà, per tant:

- Renovació anual i automàtica de la **llicència MA Recepcion EDIUA TCP+DES** per un període de 4 anys.

Aquesta renovació serà anual, automàtica i immediata, sense que la Corporació pugui quedar-se sense cobertura en la renovació de les mateixes.

- Renovació anual i automàtica de la **llicència MH XRT Communic@tion Professional** per un període de 4 anys.

Aquesta renovació serà anual, automàtica i immediata, sense que la Corporació pugui quedar-se sense cobertura en la renovació de les mateixes.

El subministrament demanat ha de:

- Garantir el correcte funcionament dels aplicatius MA Recepcion EDIUA TCP+DES i MH XRT Communic@tion Professional amb un servei de resolució d'incidències que minimitzi qualsevol aturada del servei als Serveis Centrals de la Diputació de Lleida, els seus organismes i els consorcis depenent.
- 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

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: FISC_PPTP	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>G1BT1-0DX2A-S2MTU</b> Pàgina 3 de 6	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Alex Balague Lacruz, TRES - Economista Tresoreria, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT <b>SIGNAT</b> 11/03/2024 09:37



## 2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

### - 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 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 de Tresoreria 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, així com 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 l'Àrea de Tresoreria de la Diputació de Lleida.

En cap cas, l'empresa adjudicatària atindrà directament les consultes i les incidències dels usuaris finals, sense l'aprovació del personal autoritzat de Tresoreria 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 de l'àrea de Tresoreria i de Noves tecnologies.

### - ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

#### I. Disponibilitat

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

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: FISC_PPTP	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>G1BT1-0DX2A-S2MTU</b> Pàgina 4 de 6	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Alex Balague Lacruz, TRES - Economista Tesoreria, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT <b>SIGNAT</b> 11/03/2024 09:37



## II. Nivell de servei

### a) Continuitat del servei de suport i manteniment

Restauració del servei en un termini no superior a 4 hores

### b) Servei de suport telefònic

El servei de 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.	< 12h laborals
Crítica	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a un o més usuaris.	< 72 hores laborals
Normal	La resta d'incidències.	< 8 dies laborals

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

## III. Penalitzacions per l'incompliment dels ANS

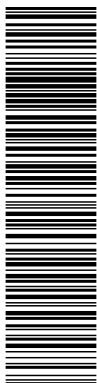
Per tal de fer el seguiment dels acords de nivell de servei, s'establiran uns indicadors de compliment.

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



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: FISC_PPTP	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>G1BT1-0DX2A-S2MTU</b> Pàgina 5 de 6	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Alex Balague Lacruz, TRES - Economista Tesoreria, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT <b>SIGNAT</b> 11/03/2024 09:37



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

- Servei de suport

- Indicador de continuïtat del servei: 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: 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 reunions operatives.

Adicionalment, cada trimestre tindrà lloc una reunió de seguiment del servei a les instal·lacions de la Diputació de Lleida o telemàticament amb els responsables de SAGE per analitzar l'estat del servei.

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

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 que es requereixi d'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 duran 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	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>G1BT1-0DX2A-S2MTU</b> Pàgina 6 de 6	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Alex Balague Lacruz, TRES - Economista Tesoreria, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT <b>SIGNAT</b> 11/03/2024 09:37



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

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

- Les eines i utilitats amb les que 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 de serveis 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 servei 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 servei.

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

- Metodologia per al traspàs del coneixement sobre tots els àmbits relacionats amb el serveis de 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 servei a la Diputació a mesura que el nou proveïdor vagi assumint tasques i responsabilitats del contracte.

S'indicaran les fites de traspàs de serveis, 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