

Plec de condicions

Versio 1.1
18/04/2024

SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I
TELECOMUNICACIONS

Av. d'Ernest Lluch, 32 TCM3 2-1
08302 MATARÓ
Tel. 937582191



Ajuntament de Mataró

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PARTICULARS PER A
L'ALLOTJAMENT, ADMINISTRACIÓ I
MANTENIMENT ESTÀNDARD I
RESOLUCIÓ D'INCIÈNCIES
PARTICULARS DE LA PLATAFORMA
GOBIERTO EN LA MODALITAT SAAS
DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ**

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	1/9





1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE	3
3. ABAST	3
4. OFERTA ECONÒMICA DEL CONTRACTE	4
5. DURADA I MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	5
6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
6.1 Allotjament de Gobierto en la modalitat SaaS	5
6.2 Administració de Gobierto	5
6.3 Manteniment de Gobierto	6
6.4 Manteniment evolutiu, correctiu i formació:	6
6.5 Horari prestació del servei	6
7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	7
8. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI, TRANSICIÓ DEL SERVEI I TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT	8

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	2/9





1. ANTECEDENTS

La Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern té dos grans objectius: la regulació de la transparència en l'activitat pública i la regulació de l'accés de la ciutadania a la informació pública. Els deures de transparència activa imposen a les administracions la necessitat de facilitar tota aquella informació de què disposen per raó de la seva activitat.

El compliment de les obligacions de transparència i bon govern i l'exercici del dret d'accés han d'afavorir la millora de la qualitat democràtica en el funcionament de les administracions públiques de Catalunya.

El Govern de la Generalitat ha aprovat el Decret 8/21 sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, que té com a finalitat garantir una implementació més homogènia, efectiva i exhaustiva de la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

La Comissió de bon Govern va acordar l'any 2017, l'adquisició d'una eina per facilitar l'accés de la ciutadania a la informació de com l'Ajuntament utilitza els seus recursos econòmics d'una forma gràfica i comprensible a través de la web.

Es va considerar conjuntament amb el Servei de Gestió Econòmica, la idoneïtat de l'eina GOBIERTO, des de llavors es treballa a l'Ajuntament amb aquesta plataforma per facilitar l'accés de la ciutadania a l'esmentada informació.

Gobierno és una plataforma de govern obert de codi lliure. Ofereix eines de transparència, participació i rendició de comptes per a administracions públiques i altres organitzacions que es vulguin obrir.

Gobierno està disponible en el repositori <https://github.com/PopulateTools/gobierno>

2. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques que hauran de regir la contractació de l'hostatjament, administració i manteniment estàndard i resolució d'incidències particulars de la plataforma Gobierno de l'Ajuntament de Mataró i que en alguns casos poden donar lloc a formació als usuaris, que es concreten en:

- Modificació dels camps a presentar
- Canvis en la presentació dels càlculs
- Modificació de càlculs o agregacions
- Canvis organitzatius de l'Ajuntament

3. ABAST

L'abast de la prestació inclou el següent:

3

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	3/9





- Allotjament de Gobierto en la modalitat SaaS.

Els mòduls a allotjar són:

- Elaboració del pressupost

<https://pressupost.mataro.cat/presupuestos/elaboracion>

- Publicació del pressupost aprovat

<https://pressupost.mataro.cat/presupuestos/resumen/2023>

- Seguiment del pressupost

<https://pressupost.mataro.cat/presupuestos/ejecucion/2023#economic.economic>

- Rebut: simulador de l'aportació ciutadana al pressupost municipal

<https://pressupost.mataro.cat/presupuestos/recibo>

- Proveïdors i factures <https://pressupost.mataro.cat/presupuestos/proveedores-facturas>

- Deute <https://pressupost.mataro.cat/visualizaciones/deuda>

- Costos <https://pressupost.mataro.cat/visualizaciones/costes>

- Descarrega de dades en formats oberts <https://pressupost.mataro.cat/descarga-datos>

- Seguiment de plans i pactes (Pendent de publicar)

- Inversions (Pendent de publicar)

- Contractes (Pendent de publicar)

- Administració de Gobierto

- Monitorització del servei
- Còpies de seguretat
- Actualitzacions de seguretat del programari del servidor

- Manteniment de Gobierto

- Actualitzacions del producte dels mòduls contractats
- Instal·lació de noves versions de Gobierto

- Manteniment evolutiu, correctiu i formació

4. OFERTA ECONÒMICA DEL CONTRACTE

- ✓ L'import màxim de l'oferta pel manteniment serà de 10.000 €, IVA no inclòs, pel període de duració del contracte (dos anys, 5.000 €/any).

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	4/9





- ✓ L'oferta econòmica haurà d'incloure tots els elements de la proposta, així com, la possibilitat d'oferir un manteniment per resolució d'incidències específiques d'aquesta Corporació que serà de fins a 60 hores anuals, a un preu màxim de 75 €/hora per donar suport al personal de l'Ajuntament de Mataró i fins a un màxim de 4.500€/any, IVA no inclòs.
- ✓ Mètode de facturació:
 - Allotjament, Manteniment i Administració es facturarà anualment al inici de l'anualitat
 - Manteniment evolutiu, correctiu i formació fins a un màxim de 4.500€ IVA no inclòs, facturació a la finalització de les tasques encarregades i només les hores consumides.
- ✓ El criteri econòmic serà l'únic de valoració per aquesta licitació.

5. DURADA I MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

- ✓ El contracte tindrà una durada de dos anys, prorrogables 2 anys més, a comptar de la signatura del contracte.
- ✓ Es podrà modificar el contracte per adaptacions de mòduls o funcionalitats, fins a un 20% de l'import de licitació.

6. DESCRIPCIO DEL SERVEI

6.1 Allotjament de Gobierto en la modalitat SaaS

Allotjament del sistema al núvol, en mode SaaS, ubicat en territori de la Unió Europea. El servei s'ha de proporcionar en alta disponibilitat des d'un centre de dades amb certificació alta de l'Esquema Nacional de Seguretat

6.2 Administració de Gobierto

- Monitorització del servei:

La monitorització de sistemes consistirà en la supervisió i control constant del rendiment i estat de la plataforma per detectar possibles problemes, errors o anomalies.

- Còpies de seguretat

El servei de còpies de seguretat consistirà en la realització de còpies periòdiques de les dades originals i programari de la plataforma que es realitzarà per tal de disposar d'un mitjà per recuperar-les en cas de pèrdua.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	5/9





- Actualitzacions de seguretat del programari del servidor

Les actualitzacions de seguretat del programari del servidor consistirà en l'aplicació de processos i eines per protegir els servidors de computació dels accessos no autoritzats, les filtracions de dades i altres problemes de seguretat.

6.3 Manteniment de Gobierno

- Actualitzacions del producte dels mòduls contractats

El servei consistirà en la incorporació de les successives actualitzacions dels mòduls de Gobierno <https://github.com/PopulateTools/gobierno>, permeti a l'usuari gaudir de millores a la seva funció i noves funcionalitats a mesura que es van alliberant pels fabricants del programari base.

- Instal·lació de noves versions de Gobierno

El servei consistirà en la incorporació de les successives actualitzacions del programari de base de Gobierno <https://github.com/PopulateTools/gobierno>, permeti a l'usuari gaudir de millores a la seva funció i noves funcionalitats a mesura que es van alliberant pels fabricants del programari base.

6.4 Manteniment evolutiu, correctiu i formació:

- Resolució de consultes i dubtes sobre la utilització del sistema.
- Correcció d'errades per causes no imputables a l'empresa adjudicatària.
- Desplegament de versions no estrictament necessàries per al correcte funcionament de l'aplicació.
- Sessions de formació a usuaris administradors.
- Millores i optimitzacions de funcionalitats incloses al projecte que no representin un mal funcionament.
- Desenvolupaments o adaptacions de mòduls. Es refereix a la modificació o millora dels desenvolupaments existents, així com a la incorporació de noves funcionalitats que l'Ajuntament vulgui incorporar.

L'Ajuntament haurà de poder consultar en tot moment l'import consumit.

6.5 Horari prestació del servei

L'horari de prestació del servei de suport i manteniment serà d'almenys 8 hores diàries, de dilluns a divendres, cobrint necessàriament la franja horària de 9 a 15h. Aquest suport es prestarà de manera remota.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	6/9





L'adjudicatari haurà d'informar en la reunió inicial els mecanismes per a la comunicació de les incidències i l'horari laboral efectiu de prestació del servei.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El servei de manteniment inclourà com a mínim els següents requisits de Nivell de Servei (SLA):

a) Disponibilitat de l'aplicació: 99% (mesurada mensualment).

Eliminant aquells errors que no siguin responsabilitat directa del adjudicatari com per exemple la connexió de xarxa, cosa que no és objecte de contractació d'aquest plec, es requereix:

b) Rendiment:

- S'entén un rendiment acceptable com aquell que permet accedir-hi amb usos simultanis de l'aplicació als usuaris, amb temps de resposta considerats com a acceptables en aplicacions similars i en entorns de explotació homòlegs.
- L'empresa adjudicatària haurà d'implantar mecanismes de seguiment i supervisió per garantir el bon funcionament i rendiment del sistema, tant sota la càrrega habitual d'usuaris com en els períodes de més càrrega. Ambdues parts es comprometen a informar a l'altra de qualsevol incidència que pugui suposar o hagi suposat una disminució del rendiment.
- L'Ajuntament i l'empresa adjudicatària acordaran paràmetres per mesurar el rendiment, que seran validats a l'inici del contracte i seran verificats en les successives actualitzacions.
- L'empresa adjudicatària haurà de definir els diferents graus d'escalabilitat de la solució, de manera que sigui previsible i valorable la inversió o modificacions en la infraestructura necessària per augmentar el volum d'entitats a tractar (dades, usuaris, etc.) i/o per millorar el rendiment.

c) Temps de resposta i resolució

Els temps de resposta de les incidències dependran de la prioritització de les mateixes, segons els criteris de categorització que s'indiquen a continuació:

- A. Crítiques: tenen un caràcter tal que no permeten exercir funcions primàries i indispensables del sistema i impedeixen la gestió bàsica. El temps màxim de resposta serà de 4 hores laborables i el temps màxim de resolució de 8 hores laborables.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	7/9





- B. Urgents: impedeixen realitzar accions secundàries al sistema, si bé la gestió bàsica es pot dur a terme. El temps màxim de resposta serà de 8 hores laborables i el temps màxim de resolució de 16 hores laborables
- C. Ordinàries: la carència pot ser resolta per mitjans alternatius. El temps de resolució s'acordarà amb l'Ajuntament.

L'empresa haurà de respondre almenys el 90% de totes les incidències en els terminis indicats mesurats mensualment.

d) Monitorització:

L'empresa adjudicatària monitoritzarà el servei de manera contínua, almenys de dues maneres:

- Monitorització "end-to-end" o experiència d'usuari: verificant el funcionament correcte del sistema.
- Monitorització dels components maquinari de la infraestructura.

Quan es rebin alertes detectades pels mecanismes de monitorització, s'hauran de crear els registres d'incidències oportunes per a la resolució com més aviat millor possible, segons els termes de suport descrits.

8. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI, TRANSICIÓ DEL SERVEI I TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT

En finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a presentar, a demanda de l'Ajuntament, en el termini màxim de 2 setmanes, una oferta de serveis per a l'elaboració i/o execució d'un Pla de Sortida que inclogui les instruccions per a la instal·lació del sistema en un altre entorn de servidors, bé allotjats al propi Ajuntament o bé en un entorn cloud extern, indicant detalladament les tasques per transferir el servei a altres infraestructures.

El sistema haurà d'estar configurat de manera que sigui possible i senzill per a l'Ajuntament moure fàcilment l'entorn de producció del sistema, d'unes infraestructures a unes altres.

El Pla de sortida haurà de contenir clarament especificats els següents punts:

- Treballs necessaris per a la continuïtat del projecte fora de les infraestructures inicials d'instal·lació, així com una transició que permeti continuar oferint el servei sense interrupció.
- Com que el programari és de fonts obertes, es proporcionarà el programari necessari per a la migració del sistema, incloent tots els elements de programari requerits per poder continuar donant la mateixa funcionalitat existent al nou entorn.
- Es proporcionaran els scripts d'instal·lació i configuració del programari específics del sistema.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	8/9





- Es proporcionarà documentació sobre les especificacions tant del maquinari com del programari de base necessaris per a la instal·lació del sistema, així com de les comunicacions existents al seu entorn de producció i la seva configuració.
- Es proporcionaran els scripts necessaris o un import/export per al traspàs de totes les dades de la base de dades del sistema. L'Ajuntament serà l'encarregat de subministrar l'equipament maquinari i programari base necessari per continuar amb el funcionament del sistema i de gestionar la infraestructura de comunicacions necessària per mantenir les integracions amb els elements habilitants utilitzats o permetre la transferència de dades i informació entre entorns.
- Tota la documentació haurà de lliurar-se en format electrònic, generat amb eines ofimàtiques estàndard del mercat (PDF, Word, ODT).

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Data i hora	30/04/2024 15:15:41
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP DE SECCIÓ)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7XSDBDPZHPWW5TYA7R47YBKA	Pàgina	9/9

