

## CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ INTEGRAL DE CONTROL HORARI I PORTAL DE L'EMPLEAT VISUAL TIME

### PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL  
SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ  
INTEGRAL DE CONTROL HORARI I PORTAL DE L'EMPLEAT VISUAL TIME**

**ÍNDEX**

Clàusula 1.	OBJECTE I ABAST .....	3
Clàusula 2.	EMPLAÇAMENT .....	3
Clàusula 3.	DESCRIPCIÓ TÈCNICA .....	4
Clàusula 4.	ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA .....	4
Clàusula 5.	OBLIGACIONS GENERALS .....	5
Clàusula 6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI .....	5
Clàusula 7.	NORMATIVA .....	6
Clàusula 8.	OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS .....	7



Serveis Ambientals  
del Vallès Oriental

### Clàusula 1. OBJECTE I ABAST

L'objecte del contracte és el subministrament i el manteniment preventiu i correctiu de l'aplicació informàtica de gestió integral de control horari Visual Time per al Consorci per a la Gestió dels Residus del Vallès Oriental, en endavant Consorci, i Serveis Ambientals del Vallès Oriental, SA, en endavant SAVO, SA, garantint l'adequació a la normativa vigent, l'accés en entorn web mitjançant aplicació, i el correcte rendiment del sistema.

L'abast del contracte inclou:

- a) SaaS del programari.
- b) Manteniment de 2 terminals RX1 ethernet.
- c) Manteniment de 1 terminal RX1 wifi.
- d) Realitzar tasques de manteniment preventiu, que permetin assegurar el correcte funcionament de l'aplicació en entorn web i en aplicació.
- e) Manteniment preventiu per prevenir possibles incidències i assegurar el correcte funcionament de l'aplicació.
- f) Manteniment correctiu, en forma i temps; davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament de l'aplicació.
- g) Monitoritzar periòdicament l'estat i adequar-los a les necessitat reals.
- h) Oferir serveis de suport, consultoria i configuració.
- i) Llicències d'usuaris/es.

### Clàusula 2. EMPLAÇAMENT

El Centre Comarcal de Tractament de Residus està situat al Camí Ral, s/n de Granollers. Les coordenades són: latitud (41°34'00.0"N) i longitud (2°16'19.5"E).



Per la seva banda, les instal·lacions provisionals de SAVO, SA, es troben al C/ Camí de Palou,1 al Polígon industrial del Congost de Montornès del Vallès , Latitud (41°57'1.66"N) i Longitud (2°28'0.25"E).



### **Clàusula 3. DESCRIPCIÓ TÈCNICA**

El programa ha de complir amb el següent:

- a) Modalitat SaaS.
- b) Inclou el manteniment de 2 terminals RX1 ethernet.
- c) Inclou el manteniment d'1 terminal RX1 wifi.
- d) Inclou 460 llicències d'usuaris/es amb possibilitat d'ampliació al llarg del contracte.

### **Clàusula 4. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA**

#### **4.1 Manteniment correctiu**

Es considera manteniment correctiu a les actuacions quan es requereix intervenció per part d'un tècnic especialitzat per assegurar la continuïtat del funcionament del programari del gestor de temps i control horari Visual Time davant incidències.

El temps de resolució per a incidències serà el que s'especifica mes avall en el punt 4, anomenat ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.

Posteriorment a la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions.

El contractista disposarà d'un registre d'incidències on, durant la vida del contracte, anirà registrant totes les incidències. El Consorci haurà de poder-ne fer el seguiment.

#### **4.2 Manteniment preventiu**

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur o aquelles accions que poden millorar el rendiment del programa de gestor temps i control horari Visual Time. El principal objectiu és localitzar punts de fallada abans que aquests es produeixin.

Així mateix el contractista ha d'adaptar el programa a tots els canvis normatius i legals que tinguin afectació al seu funcionament per garantir en tot moment el compliment d'ela legislació vigent. i que la no implementació incorrerien en el fet que no complissin amb la legalitat vigent.



### **Clàusula 5. OBLIGACIONS GENERALS**

Són obligacions del contractista les que a continuació es detallen:

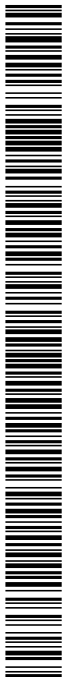
- a) Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- b) Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte.
- c) Garantir un dimensionament de sistemes adequat del llicenciamnt garantint el correcte funcionament i rendiment.
- d) Complir, com a encarregat del tractament, la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal, en el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal.
- e) Respondre de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i custòdia.
- f) Adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provinguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.

Així mateix, es consideren obligacions del contracte:

- a) Assistir a les reunions de seguiment que proposi el Consorci.
- b) Disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un id.
- c) Indicar adreça i telèfon de contacte operatiu durant la vigència del contracte entre les 8 i les 18 hores.
- d) Complir amb les obligacions previstes en el Plec de Condicions Administratives Particular i en el Plec de prescripcions tècniques.
- e) Prestar el servei al seu risc i ventura, assumint tots els costos i despeses relacionades amb el mateix.
- f) Prestar el servei d'acord amb la qualitat exigida.
- g) Obtenir les acreditacions i compliment normatiu requerit per al servei amb anterioritat a l'inici del mateix.
- h) Respectar el caràcter de confidencialitat d'aquella informació a la que tingui accés amb ocasió de la prestació del subministrament.

### **Clàusula 6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI**

El contractista ha de disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un id. El sistema ha de permetre afegir comentaris o notes i la comunicació entre el Consorci i el contractista.





Les incidències i peticions seran categoritzades segons la seva urgència en:

Nivell	Descripció
<b>Crítica</b>	Una incidència es catalogarà com a crítica si impedeix la utilització del sistema en la seva totalitat.
<b>Alta</b>	Una incidència es catalogarà com a alta si impedeix la utilització d'una funcionalitat completa sense alternatives de funcionament.
<b>Mitja</b>	Una incidència es catalogarà com a mitja si afecta parcialment l'experiència d'usuari i/o una funcionalitat concreta existint alternatives de funcionament.
<b>Baixa</b>	Una incidència es catalogarà com a baixa si no afecta a funcionalitats crítiques així com consultes diverses relacionades amb l'incorrecte funcionament de l'aplicació.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitza dins l'horari de suport garantit (dilluns a divendres laborables de 9:00 hores a 18:00 hores):

#### Temps de resposta.

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de què la incidència és comunicada i els tècnics del contractista comencen a realitzar les accions per la resolució de la mateixa.

#### Temps de resolució.

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de què el Consorci comunica la incidència i el Consorci valida la solució.

Nivell	Temps de resposta (hores laborables)	Temps de resolució (hores laborables)
Crítica	2	8
Alta	4	12
Mitja	4	N/A
Baixa	8	N/A

### Clàusula 7. NORMATIVA

El contractista ha de garantir el compliment de la legislació vigent, i en especial amb:

La protecció de dades, protecció al dret a la intimitat i a l'honor.

Els criteris, pràctiques i normes relatives al disseny ergonòmic i medi ambiental referits a: disseny, ergonomia, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, directiva de baixa tensió, marcatge CE i matèria medi ambiental.

La seguretat i prevenció de riscos laborals i salut laboral, constituïda per la llei de dit nom, les seves disposicions de desenvolupament o complementàries i qualsevols altres legals o convencionals, continguin prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives, en l'àmbit laboral o susceptibles de produir-les en aquest àmbit.

La normativa vigent en matèria propietat industrial i patents, així com les homologacions preceptives establertes per la Unió Europea i per Espanya.



## **Clàusula 8. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE**

### **8.1 Control del subministrament**

El contractista ha de garantir que el subministrament compleix amb el requerit en aquest plec i que les tasques descrites a l'objecte del contracte es realitzen adequadament i amb la qualitat exigida.

### **8.2 Mitjans materials i personals**

Els mitjans materials i personals necessaris per a dur a terme les operacions objecte del contracte són a càrrec del contractista.

S'exigeix al personal la màxima educació i cortesia. El contractista és responsable de la cortesia del seu personal de subministrament i ha de posar remei, immediatament, a qualsevol mal comportament del personal de servei.

Els mitjans materials han de ser propietat del contractista o arrendat a tercers. El contractista ha de disposar dels mitjans materials suficients per tal de garantir la prestació de les tasques objecte del contracte.

Els materials i béns que siguin destinats per a la correcta prestació de les operacions objecte del contracte, aniran a compte i càrrec exclusiu del contractista.

### **8.3 Coordinació i comunicacions**

El contractista ha de designar un encarregat del contracte, que serà l'interlocutor principal amb SAVO, SA, durant l'execució del contracte i que tindrà les funcions següents:

- a) Fer el seguiment del subministrament i la formació i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
- b) Verificar que les tasques es duen a terme segons les condicions especificades en aquest plec i al Plec de clàusules administratives particulars.
- c) Revisar el funcionament global del contracte, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb el responsable del contracte de SAVO, SA.
- d) Donar conformitat al subministrament.
- e) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes per SAVO, SA.
- f) Comunicar qualsevol incidència al personal de SAVO, SA.
- g) Proposar a SAVO, SA, la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del subministrament.
- h) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en el subministrament.
- i) Assistir a totes les reunions de seguiment i control que siguin convocades per part de SAVO, SA.
- j) Informar als seus treballadors de les tasques a realitzar.
- k) Organitzar, planificar, encarregar els treballs als treballadors i supervisar els treballs.
- l) Estar disponible i localitzable durant la vigència del contracte.



m) Les altres tasques que resultin d'aquest plec.

**Clàusula 9. OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS**

Les omissions en aquest Plec no exigeixen al contractista de l'execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.

Aquest Plec de prescripcions tècniques es complementa amb el Plec de clàusules administratives particulars i, ambdós regeixen el contracte del subministrament i el manteniment de l'aplicació informàtica de gestió integral de control horari i portal de l'empleat Visual Time.

*Document signat electrònicament.*