

Contracte pel manteniment de programari de gestió d'infraestructures GMAO Rosmiman

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Granollers, maig 2024

Ajuntament de  Granollers



Índex

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 2. PART FIXA, DRET ANUAL D'ACTUALITZACIÓ DE LES LLICÈNCIES ROSMIMAN, ELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU

2.1 SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU

- 2.1.1 Centre de suport i canals de comunicació
- 2.1.2 Horari d'atenció
- 2.1.3 Classificació de les incidències
- 2.1.4 Acords de nivell de servei
- 2.1.5 Registre, control i anàlisi de les incidències

2.2 SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU

CLÀUSULA 3. PART VARIABLE, SERVEIS DE MANTENIMENT ADAPTATIU

3.1 BOSSA D'HORES DE SERVEIS

CLÀUSULA 4. REGISTRE, CONTROL I ANÀLISI DE LES INCIDÈNCIES I SOL·LICITUDS DE MANTENIMENT I SISTEMA D'AVUACIÓ DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 5. PROPIETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

CLÀUSULA 6. PERIODICITAT DE PAGAMENT



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és els serveis de manteniment correctiu, manteniment evolutiu i manteniment adaptatiu del programari GMAO Rosmiman en modalitat on-premise, emprat per l'Ajuntament de Granollers per a la gestió d'actius i manteniment d'infraestructures.

El programari Rosmiman està instal·lat en els servidors de l'Ajuntament. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària accés remot a aquests servidors per tal d'efectuar els serveis establerts en aquest contracte. L'accés estarà sotmès a les normes de seguretat que l'Ajuntament tingui establerts.

L'Ajuntament també designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.

Actualment la versió que es disposa és la llicència CORE Rosmiman Server vs (per Windows 2003 o superior). Es disposa 1 llicència Rosmiman Core, 18 llicències d'usuari concurrent, 1 llicència web de Gestió de contractistes per 25 usuaris i 1 llicència web de gestió d'avisos Via Pública.

Els mòduls dels que es disposa actualment al CORE i el de Riscos Laborals són els següents:

- Inventari d'Actius, Equipaments i Instal·lacions.
- Gestió de Contractes de Serveis.
- Gestió de Personal i Recursos Humans.
- Manteniment Tècnic Legal.
- Manteniment Preventiu.
- Manteniment Correctiu.
- Gestió d'Incidències i Notificacions.
- Gestió d'Ordres de Treball (OT).
- Gestió de Recursos i Planificació – Scheduler.
- Gestió de Magatzems de recanvis i materials.
- Gestió de Costos i Pressupostos
- Inspeccions Tècniques
- Rutes de manteniment i procediments
- Gestió de Contractes
- Gestió d'Indicadors i Business Intelligence (BI)
- Utilitats Generals
- Gestió de Permisos i Administració d'Usuaris
- Riscos Laborals

El nombre d'usuaris concurrents així com els mòduls disponibles poden variar durant la vigència del contracte, de manera que es podrà modificar el contracte en base a les tarifes indicades per l'adjudicatari en la seva oferta, i d'acord al que s'especifica en el Plec de clàusules administratives particulars.

Els serveis a donar es divideixen en dues parts:

1. Una part fixa, consistent en els drets anuals d'actualització de les llicències de Rosmiman, els serveis de



manteniment correctiu i evolutiu.

2. Una part variable, consistent en una bossa d'hores anuals per serveis de manteniment adaptatiu a mida del mateix producte.

CLÀUSULA 2. PART FIXA, DRET ANUAL D'ACTUALITZACIÓ DE LES LLICÈNCIES ROSMIMAN, ELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU.

El perfil mínim dels tècnics que han de donar suport als serveis de manteniment correctiu i evolutiu han de ser d'enginyer Informàtic i de programador informàtic.

2.1 SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU.

El manteniment correctiu consistirà en la resolució d'incidències que l'Ajuntament detecti en l'ús del programari Rosmiman o bé consultes sobre el funcionament del mateix.

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents:

2.1.1. Centre de suport i canals de comunicació.

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport i ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació amb aquest, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents. L'adjudicatari haurà de disposar d'una web de suport a aquests serveis, en la que es puguin registrar i fer un seguiment de les incidències.

2.1.2. Horari d'atenció.

L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 08:00 a 20:00, de dilluns a divendres, els dies laborables, d'acord a l'horari laboral específic de la ubicació del Centre de Suport de l'adjudicatari. S'estableix un horari especial en horari de 20:00 a 08:00, de dilluns a divendres, els dies laborables i en qualsevol horari en els dies festius.

2.1.3. Classificació de les incidències.

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- **Crítica:** el sistema no funciona o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, amb afectació a més del 90% dels usuaris.
- **Greu:** el sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal.
- **Normal:** el sistema o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència normal o bé es fa una consulta sobre el seu ús.



2.1.4. Acords de nivell de servei.

Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:

- **Temps de resposta:** és el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins el moment en que un tècnic de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable funcional o tècnic de l'Ajuntament.
- **Temps de diagnòstic:** és el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema i proposa una solució.
- **Temps de resolució:** és el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins que la incidència es considera tancada i resolta per l'Ajuntament.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 2.1.2.

El temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats abans han de ser els següents:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Greu	2 hores	8 hores	22 hores
Normal	4 hores	16 hores	40 hores

2.2. SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU

Els serveis de manteniment evolutiu han de contemplar millores continues del programari Rosmiman, concretament els següents:

- Actualització de revisions amb millores incorporades amb caràcter general i segons necessitats específiques i concretes per a l'Ajuntament.
- Actualització de revisions del programari per contemplar millores funcionals que aquestes aportin, resolució de 'bugs' o instal·lació de 'patches'.

CLÀUSULA 3. PART VARIABLE, SERVEIS DE MANTENIMENT ADAPTATIU

Dins de les modificacions del contracte previstes quedarà contemplat les parametritzacions o el desenvolupament a mida de funcions específiques per a l'Ajuntament, en base a uns preus/hora màximes en funció dels tipus de tasca indicades a continuació:

- Suport i assistència tècnica.
- Anàlisi.



- Instal·lació.
- Personalització.
- Desenvolupament.
- Formació.

3.1. BOSSA D'HORES DE SERVEIS

El contracte contempla una bossa econòmica destinada a efectuar serveis de manteniment adaptatiu, en base a un preu/hora. L'evolució d'aquestes hores es farà dins l'horari establert en la clàusula 2.1.2.

El preu/hora serà la que indiqui l'adjudicatari en la seva oferta, que no pot ser superior a la indicada en el Plec de Clàusules Administratives Particulars d'aquest contracte, de 79 euros/hora. En cas que fos necessari, a petició de l'Ajuntament, una actuació fora d'aquest horari, s'establirà un preu/hora especial que ha d'indicar també l'adjudicatari en la seva oferta, que no pot ser superior a la indicada en el Plec de Clàusules Administratives Particulars d'aquest contracte, de 157,50 euros/hora.

Dins de les modificacions del contracte previstes es podrà modificar la bossa econòmica destinada a aquestes hores.

Els serveis a comptabilitzar dins aquesta bossa d'hores seran els següents:

- Programació de nous informes o modificació dels existents.
- Programació de consultes, cerques, selectors, indicadors, quadres de comandament,...
- Modificació de 'workflows' que no impliquin modificació del codi font.
- Parametrització d'enviament de comunicacions per correu electrònic o SMS.
- Actualització de revisions del programari amb millores incorporades en servidors de l'Ajuntament.

El perfil mínim del tècnic que ha de donar suport a la incidència ha de ser d'Enginyer Informàtic.

CLÀUSULA 4. REGISTRE, CONTROL I ANÀLISI DE LES INCIDÈNCIES I SOL·LICITUDS DE MANTENIMENT I SISTEMA D'AVUACIÓ DEL CONTRACTE

Totes les incidències i sol·licituds de manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu es recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tant del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un portal web en el que es puguin consultar el registre de les incidències i l'extracció dels següents indicadors que ajudin al seguiment del contracte:

- Llistat de les incidències registrades amb el nombre, estat, criticitat, producte afectat, tipus, tècnic responsable de la resolució, temps imputat en la resolució, data d'entrada i data de resolució.
- Nombre d'incidències per mes i any.
- Nombre d'incidències segons l'estat (pendent de suport, pendent client, en curs, tancada).
- Nombre d'incidències segons el seu tipus (correctiva, evolutiva, adaptativa).



- Nombre segons criticitat (normal, greu, crítica).
- Nombre d'hores consumides del contracte i hores disponibles.
- Nombre d'hores consumides de manteniment adaptatiu segons horari ordinari i/o especial.

Aquesta informació haurà de ser exportable a formats de full de càlcul i pdf.

En el sistema d'avaluació del contracte s'analitzarà si les incidències de manteniment s'han assolit en les hores convingudes indicat en la clàusula 2.1.4.

CLÀUSULA 5. PROPIETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Les dades emmagatzemades amb el programari Rosmiman són propietat de l'Ajuntament de Granollers.

L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Només els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades. A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta i de baixa els usuaris.

CLÀUSULA 6. PERIODICITAT DE PAGAMENT

El pagament dels serveis objecte del contracte serà en una periodicitat anual.

Xavier Caparrós Murall
Responsable de GIS