



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS ELECTRÒNICA SIMPLIFICA I APLICACIÓ DEL PADRÓ D'HABITANTS

Índex

1. Introducció	2
2. Objecte del contracte	2
3. Prestacions incloses en el servei.....	3
4. Servei de suport nivell estandard	4
5. Cobertura horària	6
6. Obligacions de l'empresa contractista	6
7. Seguretat i confidencialitat de la informació.....	7

Signatura 1 de 1	24/05/2024	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya		

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	404ecf5f8a5f41c4946ab57a33dd326e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS ELECTRÒNICA SIMPLIFICA I APLICACIÓ DEL PADRÓ D'HABITANTS

1. Introducció

El present plec té per objecte la regulació del servei de manteniment de la plataforma de tramitació d'expedients electrònica simplifica i aplicació del padró municipal d'habitants i als seus mòduls i productes contractades amb anterioritat a l'empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS S.L.U i ABS INFORMATICA, SL i actualment en funcionament a l'Ajuntament de Ripollet.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte de serveis és el manteniment i el suport de les aplicacions que actualment es troben en ús a l'Ajuntament de Ripollet, les quals es detallen a continuació:

Lot 1: Servei de manteniment de la plataforma integral de tramitació d'expedient electrònica Simplifica.

Les aplicacions incloses en aquest lot són:

- SIMPLIFICA 3.0. Plataforma de tramitació d'expedients electrònica
- ACCEDE-GT i ACCEDE PORTAL: Portal de gestió d'autoliquidacions

Lot 2: Servei de manteniment de l'aplicació del padró d'habitants municipal.

Les aplicacions incloses en aquest lot són:

- ACCEDE-PMH. Padró municipal d'habitants.

El servei objecte del present contracte, tant del lot 1 com del lot 2 consisteix en prestar assistència i suport a l'usuari de les seves aplicacions, centrant-se atendre incidències, consultes i peticions amb la finalitat de que l'usuari tregui el màxim rendiment de les mateixes i s'asseguri el seu correcte funcionament.

És obligació de l'adjudicatària el manteniment de les aplicacions, tant pel lot 1 com el lot 2, en tot allò que com a mínim vingui derivat de:



- Manteniment correctiu: aplicació de la correcció de possibles mals funcionaments de les aplicacions així com la correcció en les dades emmagatzemades en el sistema d'informació dependents. També petits correctius que minimitzin l'impacte negatiu en els usuaris de diferents comportaments que assenyalin.
- Manteniment evolutiu: aplicació de les noves funcionalitats i l'evolució tecnològica que l'adjudicatària hagi incorporat a les aplicacions i de les propostes realitzades per l'Ajuntament si es consideren una millora global de les solucions.
- Manteniment preventiu/perfectiu: revisió d'indicadors de seguretat, de rendiment, ús de recursos i disponibilitat dels sistemes i aplicació dels correctius necessaris per a la seva millora contínua.
- Manteniment d'emergència: actuacions o correctius derivats de caigudes del servei que requereixen una atenció/solució immediata.
- Manteniment adaptatiu: Adaptació als canvis legislatius que puguin tenir afectació en l'ús de les aplicacions o bé en les seves comunicacions i integracions amb d'altres sistemes d'informació que siguin requerits.
- Integració de diferents mitjans de certificació que en el temps es puguin anar incorporant al mercat o bé d'un validador d'identitats reconegut oficialment com a tercer de confiança que ofereixi el reconeixement de tots els mitjans d'identificació requerits.

L'objecte de contracte recau sobre un software propietari i només les empreses que disposen del codi font i dels esquemes del sistema d'informació del que fan ús, AYTOS SOLUCIONES INFORMATICA SLU i ABS INFORMATICA, SLU en poden prestar els respectius servei

Aquest programari informàtic és imprescindible per a la gestió administrativa de l'Ajuntament, es categoritzen com a sistemes de criticitat alta segons l'ENS degut a que són responsables de prestació de serveis crítics i es responsabilitzen de l'emmagatzemament de dades i documents que conformen els expedients electrònics el que els confereix un impacte alt en la continuïtat dels serveis de l'Ajuntament tant a nivell intern com a nivell extern.

3. Prestacions incloses en el servei

Les prestacions incloses en el servei són idèntiques per al lot 1 com per al lot 2:

El servei de manteniment ha de garantir una implantació efectiva i mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels consultes o dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents aplicatius/plataformes objecte del contracte: SIMPLIFICA, ACCEDE-PMH, ACCEDE-GT i ACCEDE-PORTAL.





Aquest servei ha d'incloure:

- **Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu):** elaboració de noves versions de les aplicacions i/o els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte. . Incloues les comunicacions/integracions amb d'altres sistemes d'informació que hi siguin requerits.
- **Millora de les aplicacions (manteniment evolutiu):** elaboració de noves versions i modificacions de les aplicacions derivat dels suggeriments realitzats per l'Ajuntament durant la vigència del present contracte. Aplicació de les noves funcionalitats i evolució tecnològica que l'adjudicatària hagi incorporat a les aplicacions i de les propostes realitzades per l'Ajuntament si es consideren una millora global de les solucions.
- **Resolució d'errades (manteniment correctiu):** aplicació de la correcció de possibles mals funcionaments de les aplicacions així com la correcció en les dades emmagatzemades en el sistemes d'informació dependents. També petits correctius que minimitzin l'impacte negatiu en els usuaris de diferents comportaments que assenyalin.
- **Desenvolupar i manteniment les integracions entre sistemes i plataformes administratives i nodes d'interoperabilitat oficial:** Desenvolupar i mantenir les integracions realitzades amb les plataformes interoperables d'altres administracions com són Consorci AOC (eNotum, eFact, MUX, Via Oberta, eTauler, eTram, , iArxiu, PortaSignatures, VALid, El meu espai, Representa, etc.), l'Administració General de l'Estat (Registre Electrònic d'Apoderament, SIR, Carpeta Ciudadana, etc.) i en general tots els sistemes d'informació, plataformes o nodes d'interoperabilitat oficials disponibles i s'apliquin a les administracions públiques durant la durada del contracte.

En cas de noves integracions que comportin un cost d'implantació, s'haurà d'estudiar si comporta o no modificació del contracte prevista al present contracte.

Manteniment d'emergència: actuacions o correctius derivats de caigudes del servei que requereixen una atenció/solució immediata degut al seu impacte en l'aturada o discontinuïtat dels serveis considerats de risc alt.

- **Servei d'informació periòdica per correu electrònic:** possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic d'informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament de Ripollet, en els següents àmbits:





- Novetats i comunicacions d'última hora.
 - Publicacions i continguts de les noves versions.
 - Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
 - Dates previstes de lliurament de les noves solucions proposades.
- **Servei de descàrrega i actualització de versions:** servei destinat a disposar de la darrera versió de l'aplicació.
- **Servei de notificació d'incidències:** atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard a través dels següents canals:
- Suport i atenció telefònica especialitzada.
 - Plataforma web amb àrea de clients.

El model de gestió de peticions haurà d'estar alineat amb la metodologia ITIL que es basa en tres elements claus:

- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Nivells d'acord de servei establerts.

4. Servei de suport nivell estàndard

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

4.1. Servei de suport telefònic

El servei d'assistència telefònica haurà de disposar d'un sistema de prioritització de les trucades en funció del nivell de gravetat i impacte en l'organització, així mateix haurà de permetre disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operativa del producte.

D'altra banda, s'haurà de disposar d'un telèfon de contacte 24h per tal de comunicar les incidències que comportin una aturada total o parcial dels serveis classificats com a nivell alt.

4.2. Resolució d'incidències mitjançant connexió remota

Servei d'assistència remota per a què els tècnics de l'empresa puguin connectar-se a les instal·lacions del Ajuntament de Ripollet i realitzar la verificació de la incidència comunicada mitjançant telèfon o web o bé per a



realitzar una explicació de manera més pràctica la forma d'operar quan aquesta tingui una complexitat important.

4.3. Servei de suport telemàtic

Aquest servei haurà de disposar d'una àrea de client web on es puguin realitzar la comunicació de les incidències, consultes i/o dubtes. Aquest servei ha de permetre consultar l'estat de la tramitació de cada una de les sol·licituds realitzades anteriorment, a través del telèfon o de la web.

La resposta ha de ser ràpida i efectiva sobre l'operativa del producte amb un temps de resposta màxim de 12 hores laborables.

Dins de l'àrea web haurà d'existir un espai amb accés a actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ's, formació on-line continuada, servei d'assistència remota

Per altra banda, permetrà gestionar les dades de contracte del Ajuntament i dels seus usuaris/àries associats/des, modificant o actualitzant les dades en qualsevol moment.

4.4. Servei d'actualització del software

- Manteniment funcional: L'Ajuntament haurà de rebre solucions i funcionalitats per a millorar la usabilitat, dins de les actualitzacions que vagin sorgint i s'hauran de poder descarregar des de l'espai web de l'àrea de clients.
- Manteniment legal: cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'adjudicatària haurà de desenvolupar les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Ajuntament les versions adaptades.
- Manteniment correctiu: correcció de les incidències o errors en els productes que impedeixin o afectin a l'ús normal del programari. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.
- Revisions i correccions: S'haurà de realitzar la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol mòdul del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.
- Suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació o actualització de noves versions a càrrec de l'adjudicatari.

4.5. Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Ajuntament podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades, que l'adjudicatària haurà d'analitzar i valorar. En



cas de ser acceptada, la petició s'haurà de traslladar a l'equip de desenvolupament i s'inclourà en el full de ruta de producte. Tant en cas de ser acceptada com descartada s'informarà a l'Ajuntament. En el darrer cas, s'haurà de justificar el motiu del refús.

En quant a l'horari i temps de primera resposta, els nivells d'acord del servei (SLAs) es considerarà el següent:

- Les peticions de suport, les podrà realitzar qualsevol usuari generant un nou tiquet en la plataforma de suport de l'àrea de client. Hauran de ser ateses per un tècnic de suport i el temps de resposta serà de **12 hores laborals** següents a la seva comunicació.
- Les incidències de funcionament, les comunicarà de manera documentada un equip tècnic intern, després de la seva reproducció generant un nou tiquet en la plataforma de suport de l'àrea de client. Hauran de ser ateses per un tècnic especialista i el temps de resposta serà de **12 hores laborals** següents a la seva comunicació.
- Les incidències considerades d'emergència que esdevinguin una caiguda o aturada total o parcial dels serveis a tots els nivells (backoffice: operabilitat empleat; frontoffice: operabilitat de tercers; Integracions amb tercers) degut a que els serveis es consideren de criticitat alta segons l'ENS. El responsable de contracte o tècnic delegat comunicarà les incidències de manera telefònica i generant un nou tiquet a la plataforma de suport de l'àrea de client i s'hauran d'atendre les 24 h al dia, 365 dies l'any i gestionar dins de les 2 h següents a la seva notificació, amb el compromís de minimitzar l'impacte i maximitzar la seguretat i privadesa de les dades.

5. Cobertura horària

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport detallat en els punts anteriorment esmentats coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament de Ripollet, el qual serà:

Horari d'estiu (comprés de 16 de juny a 15 de setembre aproximadament):
De 8 a 15 hores, de dilluns a divendres.

Horari d'hivern:
De 8 a 15 hores, de dilluns a divendres; i, de 16 a 19.30 hores, de dilluns a dijous.

Signatura 1 de 1	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya	24/05/2024





6. Obligacions de l'empresa contractista

Són obligacions del contractista, les següents:

6.1. Aspectes generals:

L'empresa adjudicatària 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 de Ripollet.

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, l'empresa adjudicatària mantindrà les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial.

L'empresa contractista nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb l'Ajuntament de Ripollet, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

6.2. Consideracions personal:

Només el personal de l'empresa contractista assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament de Ripollet, 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 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.

L'empresa contractista haurà de formalitzar contractes de confidencialitat amb aquelles persones treballadores de la seva empresa que puguin tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació





estricteament necessària i sempre de conformitat amb el seu lloc de treball i funcions.

7. Seguretat i confidencialitat de la informació

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP 2017, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment las de caràcter personal de les que és responsable l'Ajuntament de Ripollet, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat, 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.

Ripollet a data de la signatura electrònica.

Signatura 1 de 1	24/05/2024	Cap d'Àrea d'Organització Interna
Vanessa Pérez Moya		

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	404ecf5f8a5f41c4946ab57a33dd326e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

