



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE LA CITA PRÈVIA MUNICIPAL *Gestorn* DE L'AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de manteniment i ús al núvol del programari de gestió de la cita prèvia municipal de l'Ajuntament de Montornès del Vallès (*Gestorn*).

El gestor de cita prèvia per la Oficina d'Atenció Ciutadana que actualment està implantat a l'Ajuntament de Montornès del Vallès s'anomena *Gestorn* i és propietat del fabricant APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L. (a partir d'ara UBINTIA).

L'Ajuntament de Montornès del Vallès actualment està fent servir diversos mòduls del software dins del seu àmbit de responsabilitat. Per tant, el manteniment i ús requerits dins de l'objecte d'aquest contracte, haurà de contemplar la provisió de l'assistència de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de l'aplicació *Gestorn*, així com el ús del mateix en mode Software as a Service (al núvol o Cloud).

2. DESCRIPCIÓ DETALLADA DEL SISTEMA I SERVEIS REQUERITS

2.1 Manteniment i dret d'ús mòduls inclosos

El servei de manteniment funcional de la plataforma *Gestorn* inclou aquelles modificacions necessàries dels mòduls corresponents a la vista de les exigències legals que apareguin durant la vigència del contracte, sempre que aquestes no suposin un canvi substancial del programa i/o afectin a la seva concepció bàsica i operativa.

Concretament els serveis inclosos en aquest contracte de manteniment i ús seran els següents:

- Manteniment normatiu, que consisteix en la modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- Manteniment correctiu, que inclou la resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions. Per tant, l'actuació davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.

DOCUMENT Document amb escut i peu	ÒRGAN Secretaria	REFERÈNCIA SCPN2024000001
Codi Segur de Verificació: b916808e-85eb-47e0-bd66-bbed61cc6a57 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2024_8202688 Data d'impressió: 20/06/2024 10:57:10 Pàgina 2 de 5		
SIGNATURES 1.- JOSE RODRIGUEZ JIMENEZ (Cap de sistemes i noves tecnologies), 08/03/2024 13:32:30		



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

- Suport a usuaris, proporcionant suport remot a través de línia de connexió via Internet (sistema de tickets) o mitjançant telèfon.
- Manteniment evolutiu, que consisteix en la inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.

Tant el suport a usuaris, manteniment evolutiu i preventiu, es proporcionaran de forma il·limitada.

- Manteniment i actualització de la configuració de les integracions implementades.
- Manteniment preventiu, que consisteix en realitzar les tasques necessàries per tal d'assegurar el bon funcionament del programari.
- Disposar de dret d'ús il·limitat i d'actualització del programari sense cost addicional del producte Gestorn que es vagin lliurant, i dels mòduls inclosos en el present plec.

A nivell funcional, els mòduls inclosos en aquest contracte pel seu manteniment i ús són:

- Subscripció al servei de gestió del temps d'espera (multi-oficina).
- Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal.
- Subscripció al funcionament del mòdul de seguiment del torn des del mòbil de l'usuari.
- Subscripció anual al mòdul avançat d'estadístiques (BI) compatible amb Microsoft Power BI.

2.2 Condicions d'execució del manteniment i dret d'ús

- El servei s'ofereix mitjançant SaaS al Cloud i s'entén il·limitat l'ús del software especificat dels mòduls esmentats anteriorment.
- El servei de suport i manteniment haurà de cobrir l'horari laboral de la OAC, que serà de Dilluns a Divendres de 8 a 15h i Dimarts i Dijous de 17 a 19h.
- El servei de suport es presta de manera remota a través de línia telefònica i/o connexió via internet.

L'adjudicatari atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari o de l'equipament sense preu addicional.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

- L'adjudicatari realitzarà el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats o degut a una fallada de l'equipament, es farà de forma presencial.
- Incorporarà 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional, el suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema de programari o d'equipament ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari.
- Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat. Aquests canvis seran entregats per part de l'adjudicatari a l'ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.
- Es considera manteniment correctiu la correcció d'errades imputables a errades del sistema software, per tant, inclou la resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions.

Els acords de nivell de servei seran:

- El temps màxim de resolució **d'incidències lleus** (que no impactin ni provoquin malfuncionament de la solució) ha de ser menor o igual a 5 dies laborables.
- El temps màxim de resolució **d'incidències greus** (que impactin o degradin i provoqui malfuncionament de la solució) ha de ser menor o igual a 3 dies laborables.
- El temps màxim de resolució **d'incidències molt greus** (que impactin i provoquin parades de servei i no permetin el funcionament normal del servei d'atenció al ciutadà, així com de cita prèvia) ha de ser de menor o igual a 1 dia laborable.

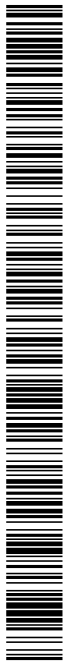
Un dia laborable s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment.

3. DURADA DEL CONTRACTE I POSSIBILITAT DE PRÒRROGA

La durada del contracte serà de 3 anys des de la formalització del contracte

Av. de la Llibertat, 2 · 08170 Montornès del Vallès · Tel. 93 572 11 70 · Fax 93 568 27 62
www.montornes.cat · ajuntament@montornes.cat

DOCUMENT Document amb escut i peu	ÒRGAN Secretaria	REFERÈNCIA SCPN2024000001
Codi Segur de Verificació: b916808e-85eb-47e0-bd66-bbed61cc6a57 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2024_8202688 Data d'impressió: 20/06/2024 10:57:10 Pàgina 4 de 5	SIGNATURES 1.- JOSE RODRIGUEZ JIMENEZ (Cap de sistemes i noves tecnologies), 08/03/2024 13:32:30	



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

amb possibilitat de pròrroga de fins un màxim de 1 any addicional. Es preveu que aquesta formalització sigui en data 01/06/2024.

4. ALTRES REQUISITS D'EXECUCIÓ

- L'adjudicatari es compromet a que en qualsevol configuració, actualització o desenvolupament que es realitzi, hi hagi una correcta correspondència dels entorns existents de producció i proves.
- L'Ajuntament de Montornès del Vallès permet les modificacions en l'entorn de proves havent de ser informat a priori per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme en l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada pel licitador i validada per l'Ajuntament.
- L'empresa contractista queda expressament obligada a complir amb el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, així com el software objecte d'aquest manteniment.
- L'adjudicatari respondrà, per tant, de les infraccions en les quals pogués incórrer.
- L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa 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.
- L'empresa adjudicatària es compromet a no realitzar cap còpia del sistema ni de les bases de dades sense el consentiment explícit de l'Ajuntament de Montornès del Vallès. Així mateix, l'empresa licitadora es compromet a esborrar les dades que poguessin quedar en els seus sistemes locals un cop finalitzi la connexió telemàtica.
- L'adjudicatari informará periòdicament de les actualitzacions que l'empresa va realitzant als diferents productes que formen part de del software (Gestorn).

5. PROPIETAT, PORTABILITAT DE LES DADES I DEVOLUCIO DEL SERVEI

- Les dades tractades amb aquest contracte seran propietat de l'Ajuntament de Montornès del Vallès.



AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Adreça web per verificar la documentació electrònica
<https://csv.montornes.cat:3090/OAC/ValidarDoc.jsp>



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024001666
Exp. tipus: SCPN2024000001

- El contractista resta obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a l'objecte d'aquest Plec, ni tampoc cedir a tercers, ni tan sols a efectes de conservació. Serà el responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Quan finalitzi el contracte, per la causa que sigui, el contractista haurà de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. Per poder fer la portabilitat a un altre sistema, el contractista lliurarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat, per fer proves de migració al nou sistema, i lliurarà la còpia final de les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte, es podrà establir altres sistemes com ara Excels, csv o similar per la devolució de les dades, sempre i quan l'Ajuntament doni el seu vist-i-plau.
- El contractista haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del seu sistema informàtic, en un termini màxim d'un mes després de la finalització del contracte.
- Aquesta còpia de les dades també la podrà sol·licitar l'Ajuntament en qualsevol moment de la vigència del contracte, i caldrà preparar el procediment en el mateix procés d'implantació.
- També s'ha de poder exportar una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent, amb possibilitat d'aplicar filtres de selecció per la seva consulta, a petició de l'Ajuntament.

6. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació del contracte serà de 6.134,70 euros, IVA Inclòs (5.070,00 euros IVA exclòs). Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

	2024	2025	2026
Servei de Manteniment i ús Gestorn	1.690,00 €	1.690,00 €	1.690,00 €
%IVA	354,90 €	354,90 €	354,90 €
Total (IVA Inclòs)	2.044,90 €	2.044,90 €	2.044,90 €

No s'admetran revisions de preu.

Document signat electrònicament