



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC, DE LA SUITE DE GESTIÓ ESPORTIVA DEPORWIN DISSENYADA AD HOC PER A LA SECCIÓ D'ESPORTS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS.

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Prestacions dels serveis a contractar
3. Clàusules generals
4. Especificacions de la prestació del servei



(Art. 123 al 128 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014).

1. Objecte del contracte

La Secció té la necessitat de garantir el bon funcionament de les diverses aplicacions de software així com els seus perifèrics i elements de control d'accés associats, instal·lats als equipaments esportius municipals i que afecten al correcte desenvolupament de les gestions dels serveis públics.

El present document té per objecte recollir les condicions tècniques exigibles per la contractació del servei de suport tècnic, manteniment, assessorament i consultoria, millora i evolució de la suite de gestió esportiva deporwin, el hosting de Deporsite y Deporhub, personalització de llistats, de les seves aplicacions i mòduls, així com el correcte funcionament de la connectivitat dels seus perifèrics i elements de control d'accés amb aquesta suite de gestió que la Secció està utilitzant ininterrompudament des de l'any 1.996.

CPV: 72268000 Serveis de subministrament de software
72200000 Serveis de programació de software i de consultoria

CPA: 72.22 Serveis de consultoria i subministrament de programes informàtics

2. Prestacions dels serveis a contractar.

- **Subscripció Deporwin:** Subscripció d'usuari amb dret a ús dels mòduls: Deporwin, Reserwin,TPWin, Reporwin i ProDoc Server.
- **Subscripció Vigilante:** Subscripció d'usuari per al mòdul Vigilant. Permet el monitoratge en temps real dels dispositius de control d'accés, en funció de la lògica de negoci d'accés configurada per al client final en Deporwin.
- **Mòdul CRM:** Mòdul de gestió comercial per a gestionar campanyes de captació, retenció, fidelització, vendes creuades, etc.-
- **Mòdul enquestes:** Mòdul de gestió d'enquestes que permet la creació, personalització i enviament d'enquestes de manera individual o massiva.
- **Integració TraininGym:** Integració en temps real amb TraininGym. Qualsevol alta o modificació en Deporwin, s'actualitza en temps real amb les aplicacions fitness, així com els marcatges en el control d'accés.



- **Manteniment plantilles de llistats:** Servei d'1 hora mensual o 12 anuals per a la personalització de les plantilles de llistats existents
- **TPVPRO. PASAREL·LA DE COBRAMENT TPV PC:** Passarel·la de cobrament integrada amb datàfons físics TPV PC (Sermepa).
- **Deporsite Plataforma web:** Plataforma web que permet construir un portal d'auto-gestió mitjançant la integració de mòduls opcionals com: reserves, inscripcions, altes, campus, etc.
- **Deporsite Inscripcions Activitats:** Mòdul que permet la inscripció d'una o diverses activitats (individuals o a membres d'una família).
- **Deporsite cobrament targeta bancària:** Mòdul que permet el cobrament a través de passarel·les de targetes bancàries.
- **IPAD (Tablet):** Recollida de consentiments i signatura digitalitzada.
- **Smart Panel:** : Inclou l'APP interactiva per a iPad. Es llicencia per iPad. Inclou les següents funcionalitats:
 - Recollida de signatura digitalitzada en la tauleta.
 - Recollida de consentiments RGPD.
 - Digitalització i signatura de documents
 - Captura de dades (MRZ) a partir del DNI
 - Captura de fotografies per a tauleta.
 - Passarel·la de comunicació entre l'iPad i servidor Deporwin.
- **Manteniment anual de control d'accés:** Obliga el Proveïdor a solucionar els problemes que puguin sobrevenir al sistema de control d'accés per raó del seu normal funcionament, incloent:
 - La revisió d'incidències que afectin al control d'accés, siguin de software o de hardware, per diagnosticar l'origen del problema.
 - La resolució gratuïta de totes les incidències provocades per una actuació de T-Innova, tals com actualitzacions de software, hardware o configuracions.
 - Estaran excloses del manteniment incidències provocades per un mal us i/o negligència en el manteniment del hardware
 - No seran responsabilitat del proveïdor la resolució d'incidències originades per canvis de configuració en la xarxa de dades / comunicacions de l'Ajuntament, o problemes elèctrics.



- Està inclòs en el manteniment els temps de reparació i els desplaçaments, però no el cost de la substitució de les peces de hardware per la resolució de la incidència.
- **Borsa d'hores de suport tècnic sol·licitades per l'Ajuntament** : Les hores de la "borsa d'hores anuals" no realitzades no es facturaran. Cas de ser necessari la contractació d'hores addicionals, el preu màxim serà de 90€/hora IVA exclòs.
- **Implantació del projecte**

3. Clàusules generals

- Igualment, s'aplicarà un manteniment evolutiu consistent en les millores de processos i implantació de noves funcions introduïdes a petició de la Secció o d'altres centres que millorin de manera general l'aplicació.
- El contracte de manteniment obliga el proveïdor a solucionar els problemes que puguin sobrevenir al programa Deporwin, plataforma Deporsite, les seves aplicacions i mòduls, control d'accés i els diferents perifèrics i elements de control d'accés objecte d'aquest contracte, per raó del seu normal funcionament.
- L'horari de treball mínim de suport tècnic que s'haurà d'oferir serà de dilluns a divendres (no festius nacionals i els de la seva comunitat autònoma) de 09.00 a 15.00 hores i de 16.00 a 18.00 hores tots els mesos de l'any, a excepció del mes d'agost, que serà de 08.00 a 15.00 hores. El personal de la Secció podrà notificar al Proveïdor la necessitat de suport de manera telefònica i, subsidiàriament, online.
- Atendre les consultes tècniques i/o funcionals, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de software. El límit estarà en el criteri del consultor que determinarà si telefònicament pot ajudar el client a superar la seva situació, o alternativament ha de contractar una consultoria particular.
- El temps de resposta serà el temps mínim que necessiti el tècnic per a fer una primera anàlisi de la incidència i donar una resposta a la Secció, aquest temps de resposta no serà major de 48 hores laborables des del moment de disposar de la informació suficient per diagnosticar el problema, d'acord amb de l'horari de treball del centre objecte de la incidència.
- La Secció facilitarà l'accés al proveïdor als corresponents equips informàtics i perifèrics per a poder solucionar els problemes, estant el personal de manteniment subjecte a les mesures de seguretat exigides per la Secció.



- El proveïdor disposarà d'un servei de consultoria per a la implementació de requeriments i funcionalitats que pugui tenir la Secció, que s'instrumentarà amb la bossa d'hores. Per a requeriments de 2 hores o menys, el temps de resposta del consultor per a atendre a la petició no serà major de 10 dies. Cas de requeriments superiors a 2 hores, el temps de resposta no podrà superar els 20 dies.

4. Especificacions de la prestació del servei

- El suport tècnic i manteniment per a la resolució d'incidències i la verificació del correcte funcionament del programari Deporwin, aplicacions, mòduls i perifèrics, durant tot el període de vigència del contracte, es realitzarà, preferentment, a través de connexió remota des de les oficines del Proveïdor.
- En cas d'avaries o incidències, si així es considera necessari per part del personal de l'Ajuntament i sempre que no es pugui resoldre en forma remota en un temps raonable, el servei s'haurà de prestar en el lloc d'ubicació dels equips, a les diverses dependències de l'Ajuntament.

No es facturaran les despeses de transport, dietes o viatges de personal relacionats amb la resolució d'incidències contemplades en aquest contracte.

Els treballs s'hauran d'efectuar en hores adequades per no interferir en el normal desenvolupament de les activitats, essent els responsables de l'Ajuntament qui determinaran els dies i hores més idonis. A aquest efecte, el responsable designat per l'empresa es coordinarà amb els responsables de l'Ajuntament.

- Suport tècnic de les dues tauletes IPAD.
- Hosting, manteniment i resolució d'incidències del mòdul Deporhub, que permet la comunicació entre el servidor i les dues tauletes situades en els espais esportius municipals.
- Manteniment i resolució d'incidències de l'aplicació Smartpanel i els seus mòduls associats.
- Creació, modificació o reparació de llistats, tables dinàmiques i resta de eines d'extracció, modificació i presentació de dades.
- El proveïdor inclourà les millores en les aplicacions que es vagin incorporant de caràcter general a través de les corresponents actualitzacions, incloses les noves versions.
- Manteniment i resolució d'incidències dels mòduls contractació, inscripció o llista d'espera de serveis i activitats i RGPD de l'aplicació Deporsite.



- Les millores sol·licitades per la Secció, sempre que siguin de caràcter general i no alterin l'objecte de les aplicacions, es realitzaran sense cap càrrec.
- El proveïdor s'encarregarà del correcte funcionament i connectivitat entre tots els elements de control d'accés (torns d'accés, aparells anàlegs i lectors), així com la resta de perifèrics, resolent qualsevol incidència que es pogués donar en les seves respectives aplicacions.
- El servidor de la plataforma web Deporsite estarà allotjat en el servidor de hosting que mantindrà el Proveïdor, amb les seves corresponents mesures de seguretat, com a navegació segura, certificat digital, còpies de seguretat diàries, antivirus i optimització i actualització del sistema.
- El proveïdor respectarà les polítiques de seguretat establertes per l'Ajuntament de Castelldefels.
- Les comunicacions externes dels equips, per defecte, estan restringides. Per tant, hauran de ser les mínimes imprescindibles pel funcionament del servei licitat.
L'empresa licitadora entregarà un document, seguint l'exemple de la taula 1, on es detallaran totes les connexions necessàries pel bon funcionament del servei.
Totes les connexions hauran de ser xifrades, i prèviament consensuades i autoritzada pel Departament de Sistemes d'Informació.

IP origen	IP destino	Port (ex: tcp-443)	Servei (ex: HTTPS)	Justificació

Taula1

- En cas d'accessos externs cap a la xarxa interna, el licitador mantindrà un registre que permeti la traçabilitat de les connexions.
- L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (Common Vulnerability Scoring System), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:



Criticitat vulnerabilitat	Temps màxim per la correcció
CVSS <=3	40 dies
3 < CVSS <= 6	20 dies
6 < CVSS <=8	5 dies
CVSS > 8	2 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu de l'anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquests proposin per corregir-les.

- L'adjudicatari informará l'Ajuntament de Castelldefels de qualsevol incident de seguretat i col·laborarà amb el Departament de Sistemes d'Informació en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

El Cap de la Secció d'Esports