



Ajuntament del Morell

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE
REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL
SUBMINISTRAMENT DE LA L·LICÈNCIA D'ÚS DE LA
PLATAFORMA “**APPTRAMIT**” I LA SEVA APLICACIÓ
PER A DISPOSITIUS MÒBILS “**TRAMIT SMART APP**”,
AIXÍ COM ELS SERVEIS DE MANTENIMENT TANT DE
LA PLATAFORMA COM DE LA SEVA APLICACIÓ.**



Índex

1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1.1	Objectius	3
2	LLICÈNCIA.....	3
3	SERVEI DE MANTENIMENT	3
3.1	Abast del servei.....	4
3.1.1	Manteniment Correctiu	4
3.1.2	Manteniment Evolutiu	4
3.1.3	Manteniment Perfectiu	4
3.1.4	Serveis gestionats	4
3.1.5	Actitud proactiva.....	4
3.2	Nivell de servei.....	5
3.2.1	Nivell d'urgència de la incidència	5
3.2.2	Temps de resposta	5
3.3	Comunicació d'incidències	6
3.4	Principis d'actuació	6
4	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	6



1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte la contractació del subministrament de la llicència de l'aplicació mòbil "Tràmit". Està basada en la plataforma "AppTramit" i l'ha desenvolupat l'empresa Tramit Smart APP SL. Aquesta aplicació està disponible públicament i de forma gratuïta a la botiga online AppStore per als dispositius mòbils iOS i a la botiga online Google PlayStore per als dispositius mòbils Android.

Mitjançant aquesta aplicació els usuaris poden realitzar una sèrie de tràmits amb l'Ajuntament, ja que s'integra amb la seu electrònica de la corporació municipal. D'aquesta manera permet presentar instàncies mitjançant una aplicació mòbil de forma molt intuïtiva i fàcil.

A més a més del subministrament de la llicència d'ús, l'Ajuntament del Morell sol·licita els serveis de manteniment així com la implantació de noves funcionalitats i millores durant el període en que estigui vigent el contracte.

1.1 Objectius

Donada la bona acollida que ha tingut l'ús de l'aplicació "Tràmit" entre la ciutadania i per tal de donar continuïtat al servei implementat, amb aquest contracte l'Ajuntament pretén regularitzar l'estat actual de la contractació per continuar disposant d'una plataforma que faciliti i apropi els serveis electrònics a la ciutadania. També es busca contractar el seu manteniment i la implantació de millores per assegurar-ne la seva disponibilitat i seguretat jurídica.

2 LLICÈNCIA

Es contracta el subministrament de la llicència anual que permet l'accés i ús dels serveis associats a la plataforma "AppTramit", i la seva aplicació "Tràmit", per part de l'Ajuntament del Morell.

3 SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment que es sol·licita es fonamenta en tres eixos:

- **Manteniment Correctiu:** Estarà enfocat en la resolució de totes les incidències que s'esdevinguin sobre l'aplicació mòbil, la seva plataforma i les seves integracions.
- **Manteniment Evolutiu:** Assegurarà l'evolució de l'aplicació mòbil i la plataforma "AppTramit" mitjançant la seva actualització amb les noves versions que apareguin.
- **Manteniment Perfectiu:** Comporta el desenvolupament de noves funcionalitats, serveis i mòduls que complementin l'abast actual dels serveis existents.



3.1 Abast del servei

L'abast del servei vindrà determinat depenent del tipus de servei de manteniment ofert, segons es detalla a continuació:

3.1.1 Manteniment Correctiu

El servei de Manteniment Correctiu ha de cobrir necessàriament tant l'aplicació "Tràmit", la plataforma "AppTramit", com la seva integració amb la seu electrònica o amb altres sistemes integrats. El manteniment cobrirà les incidències i canvis detectats, solucionant aquelles fallades que puguin ser trobades.

Per tant, l'abast del servei de *Manteniment Correctiu* comportarà la resolució de totes les incidències i fallades que puguin sorgir durant el període de servei, tant a l'aplicació mòbil com a la plataforma "AppTramit" i les seves integracions amb altres sistemes; i n'haurà d'informar al responsable del contracte. Aquestes actuacions hauran de coordinar-se obligatòriament amb el responsable del contracte i, un cop realitzades, informar-ne de l'estat de la seva resolució.

3.1.2 Manteniment Evolutiu

El servei de *Manteniment Evolutiu* està orientat a la millora de la plataforma "AppTramit" i de l'aplicació mòbil. Es demana una actualització de l'aplicació mòbil com a mínim dues vegades l'any, al llarg del període de vigència del contracte, sempre que sigui recomanable per ambdues parts.

3.1.3 Manteniment Perfectiu

El servei de *Manteniment Perfectiu* cobrirà la incorporació de noves funcionalitats i característiques que millorin els sistemes instal·lats i en fomentin l'ús, segons les necessitats de l'Ajuntament.

3.1.4 Serveis gestionats

Entre els serveis que es demanen per portar el control dels sistemes implantats s'indiquen les següents tasques:

- Suport i formació a usuaris.
- Manteniment de la plataforma "AppTramit" i l'aplicació mòbil.
- Millores de rendiment i funcionalitat.

3.1.5 Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari. Això implica, entre d'altres:

- Informar a l'Ajuntament de nous serveis que poden ser d'interès en l'àmbit local.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.



- Totes les accions proactives hauran de ser notificades amb antelació a l'Ajuntament.
- L'Ajuntament informará proactivament a l'adjudicatari d'aquells canvis en els sistemes integrats a la plataforma "AppTramit" que puguin afectar al servei.

3.2 Nivell de servei

A continuació es descriuen els nivells de servei per al *Manteniment Correctiu* descrit anteriorment. Hi ha tres nivells de severitat per a la identificació de les incidències detectades sobre els sistemes. La severitat de la incidència serà atorgada, en primera instància, per l'Ajuntament del Morell, podent ser modificada pels tècnics de l'empresa adjudicatària un cop realitzada l'avaluació, si fos necessari.

3.2.1 Nivell d'urgència de la incidència

Els nivells d'urgència aplicables a les incidències detectades són els següents:

- **Nivell crític:** errors i fallades del servei, de les configuracions de la plataforma "AppTramit" o de les seves integracions amb sistemes externs, que en provoquen la caiguda o bloqueig, impeding el correcte funcionament del servei i impactant a les necessitats bàsiques del negoci, afectant a un gran nombre d'usuaris (més del 15% de la ciutadania empadronada al municipi), o que posen en risc la seguretat jurídica del servei o la consecució final de l'objectiu del producte. Impossibilitat d'utilització del servei.
- **Nivell mitjà:** errors i fallades del servei, de les configuracions de la plataforma "AppTramit" o de les seves integracions amb sistemes externs, que afecten a la funcionalitat de la plataforma o l'aplicació, no considerades com a crítiques per no perjudicar directament a la part central del negoci. Són errors que permeten continuar amb la resposta del sistema, però no d'una manera òptima. També es consideren en aquest grup aquelles incidències que impedeixen l'accés a funcionalitats no crítiques de l'aplicació o la plataforma o que, malgrat ser perceptibles per l'usuari, no afecten al servei.
- **Nivell baix:** errors i fallades del servei, de les configuracions de la plataforma "AppTramit" o de les seves integracions amb sistemes externs, que no repercuteixen negativament i de forma substancial al funcionament del sistema. Incidències que no tinguin un impacte directe o significatiu en la utilització del servei i que permetin la presentació de tràmits de forma efectiva. Es consideren també en aquest grup els defectes en la documentació aportada o de visualització, i les sol·licituds d'informació sobre l'ús o la configuració del sistema, així com incidents imperceptibles per l'usuari i que no afecten al servei.

3.2.2 Temps de resposta

Els temps de resposta determinats per a cada tipus d'urgència, a comptar des del moment de la notificació de l'avaria, són els següents:



- Per **urgència crítica** el temps de resposta no podrà ser superior a 6 hores.
- Per **urgència mitjana** el temps de resposta no podrà ser superior a 12 hores.
- Per **urgència baixa** el temps de resposta no podrà ser superior a 48 hores.

3.3 Comunicació d'incidències

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un número de telèfon mòbil de contacte i una adreça de correu electrònic, que estigui disponible per tal de comunicar les incidències siguin del nivell d'urgència que siguin. En el cas d'avaries generals que detecti el propi adjudicatari, aquest queda obligat a comunicar la seva detecció i resolució al responsable del contracte.

3.4 Principis d'actuació

Totes les actuacions del contracte, ja estiguin emmarcades dins del manteniment o dins de la implantació de millores, hauran d'estar regides per una actitud proactiva de l'adjudicatari, tal com es descriu a la clàusula 3.1.5. S'haurà d'informar al responsable del contracte de les noves funcionalitats que puguin sorgir, i en general, de qualsevol acció de millora que es pugui dur a terme per a una millora del servei o el seu rendiment.

Si és necessari, l'empresa durà a terme de forma proactiva les tasques de manteniment preventiu per assegurar el bon funcionament del servei sense que pugui repercutir en cap cost per l'Ajuntament.

4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- Garantir la disponibilitat del servei contractat prenent les mesures preventives que siguin necessàries.
- Complir amb els temps de resposta descrits en la clàusula 3.2.2 d'aquests plecs.
- Informar en tots els casos de l'estat de resolució de les incidències.
- Establir els canals de comunicació descrits a la clàusula 3.3 i vetllar per una correcta comunicació amb el responsable del contracte.
- Garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis de la plataforma i l'aplicació, i de les dades emmagatzemades i gestionades als sistemes de l'Ajuntament del Morell objecte d'aquest contracte, mitjançant el compliment de les normes bàsiques referides a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDPGDD) i al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, que regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Informar de forma proactiva al responsable del contracte de possibles millores o noves funcionalitats que pugui aplicar.

