



PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DEL PROGRAMA XPERTA

Exp.2024/002137

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest plec té per objecte fixar les condicions que han de regir l'adjudicació del servei de manteniment i suport tècnic del programa Xperta.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A REALITZAR

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament i suport tècnic de tota la infraestructura que garanteixi la correcta operativitat i funcionament del programa Xperta.

Tasques a desenvolupar per l'empresa:

- Manteniment de l'aplicació Xperta, la base de dades i altre programari necessari per al correcte funcionament.
- Suport tècnic al departament de TIC en cas de dubtes.
- Solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa que es puguin detectar. Si aquesta solució comporta nous costos de llicència, seran assumits per l'empresa adjudicatària.
- Adaptació del programa i instal·lació sempre que hi hagi modificacions legislatives que així no requereixin.
- Facilitar diferents canals als administradors de l'aplicació per poder reportar incidències i/o consultes. Aquests mitjans han d'incloure, com a mínim, un contacte telefònic, un de correu electrònic i una eina d'incidències. Aquesta eina de gestió serà configurada per l'adjudicatari per poder controlar les tipologies dels problemes, així com els temps de resposta i resolució. L'Ajuntament d'Olesa tindrà accés total a aquesta eina per consultar o crear nous tiquets, sense limitació de nombre de consultes.
- Revisió proactiva dels serveis:
 - ✓ L'adjudicatari haurà de realitzar revisions que donin a conèixer possibles millores obligatòries a executar en el futur, com per exemple aquelles derivades de canvis legislatius que afectin al programa.
 - ✓ L'adjudicatari haurà de desenvolupar i tenir al dia tots els sistemes de seguretat adients o correccions que es considerin necessàries per al correcte funcionament del programa, així com garantir l'evolució tecnològica per adequar-se als nous sistemes operatius.
- L'adjudicatari podrà proposar millores funcionals a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, que serà qui decidirà si les implanta o no, així com la planificació de les mateixes.
- L'adjudicatari haurà de garantir que l'Xperta mantingui el funcionament establert:



AJUNTAMENT DOLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesadumontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



- ✓ El programa ha de permetre gestionar les incidències (tiquets) amb les dades bàsiques com l'usuari que crea la incidència, dia i l'hora, tipologia, assumpte, descripció i documentació adjunta.
- ✓ L'aplicació donarà un número de tiquet correlatiu.
- ✓ Les incidències es podran classificar en funció d'unes categories i subcategories (de cara a poder fer unes estadístiques que permetin identificar els temes més problemàtics) i la seva prioritat.
- ✓ El sistema notificarà per correu electrònic les actuacions i canvis d'estat de les incidències i l'usuari podrà saber l'estat del seu tiquet en tot moment.
- ✓ L'aplicació ha de permetre treure informes.
- ✓ La gestió dels usuaris ha d'anar vinculada amb el directori actiu de la xarxa de l'Ajuntament.

Tasques addicionals de l'empresa mentre el programari Xperta estigui allotjat en els servidors de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat:

- Suport tècnic al departament de TIC per migrar i configurar l'aplicació del sistema actual a una nova granja de servidors.

Tasques addicionals de l'empresa quan el programari Xperta estigui allotjat en el seu núvol:

- Llicenciament i manteniment del servidor on estigui allotjada l'aplicació Xperta amb les actualitzacions i pedaços de seguretat necessaris dels corresponents sistemes operatius i altre programari imprescindible pel seu funcionament.
- Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.

3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

-Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del programari contractat per l'adjudicatari, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.

-Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament el rendiment del sistema o la seva seguretat.

-Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.

-Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:



- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores.
 - Temps de resolució màxima: 8 hores.
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 dia hàbil.
 - Temps de resolució màxima: 3 dies hàbils.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de TIC, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i correu electrònic.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei mentre l'aplicació estigui allotjada en els servidors de l'Ajuntament es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió VPN de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat de doble factor amb aprovació mitjançant el mòbil o el sistema que l'Ajuntament determini en cada moment.

5. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La informació confidencial serà tractada com estrictament privada i confidencial i s'adoptaran totes les mesures necessàries per preservar la confidencialitat.

La informació confidencial serà utilitzada exclusivament per l'objecte del contracte i no serà revelada a cap altra persona o entitat.

L'adjudicatari s'abstindrà d'utilitzar la informació confidencial, per obtenir avantatges comercials en benefici propi o de tercers.

Tanmateix, es compromet a complir durant la vigència del contracte, i una vegada finalitzat aquest, allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la citada Llei Orgànica 15/1999, i qualsevol altre norma d'aplicació de la matèria.

En el cas que s'incompleixi el deure secret i s'efectués una comunicació de dades personals a tercers (entenent aquesta com la revelació de dades personals), o les utilitzés per a qualsevol altra finalitat diferent a la que justifica el seu accés, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, serà considerat responsable, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer.

Tots els treballs, informes, estudis i documents elaborats per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

DOCUMENT INF - INFORME / DICTAMEN / VALORACIÓ PERICIAL	ÒRGAN Serveis Centrals	EXPEDIENT 2024/002137
Codi Segur de Verificació: 83582971-d868-4c40-87e5-32dd7af7c15b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2024_2834844 Data d'impressió: 16/09/2024 11:05:34 Pàgina 4 de 4		SIGNATURES 1.- Maria Angels Solé del Amor (TCAT) (Cap del Departament de TIC), 25/04/2024 14:52



DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

AJUNTAMENT DOLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.