

Exp. núm.: 166/2024/SOLCON

Plec de prescripcions tècniques per al Programari d'indexació d'arxius digitals: Pandora

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el de donar els serveis de manteniment preventiu, manteniment correctiu, manteniment evolutiu i serveis de suport del programari Pandora, per a la indexació d'arxius digitals, tan en format PDF, com text ocult, com a format text + imatge, per a la seva inclusió en una base de dades documental, accessible des de qualsevol navegador HTML estàndard.

Pandora és un desenvolupament realitzat íntegrament per Cran Consulting, S.L.U., tot prenent com a base el motor d'indexació

Full text Lucene (evolució de domini públic sota llicència de software lliure d'Apache). El producte es multi-idioma i la llicència permet un nombre il·limitat d'usuaris.

Els servidors estan allotjats en el propi Centre de Procés de Dades de l'Ajuntament. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària accés remot a aquests servidors per tal d'efectuar els serveis establerts en aquest contracte. L'accés estarà sotmès a les normes de seguretat que l'Ajuntament tingui establertes.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.

2. Serveis de manteniment preventiu

Els serveis de manteniment preventiu han de consistir en les tasques periòdiques indicades a continuació.

2.1. Revisió periòdica del sistema. Per el bon funcionament del producte.

2.2 Control de l'espai d'emmagatzematge.- Es verificarà periòdicament que hi hagi suficient capacitat d'emmagatzematge per el bon funcionament del producte.

3. Serveis de manteniment correctiu

El manteniment correctiu consistirà en les tasques indicades a continuació.

3.1 Correcció d'errors. El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tan de funcionament com de seguretat.

3.2 Actualització de versions del software liberalitzades.

S'actualitzarà el producte final Pandora periòdicament per tal de corregir errors, tan de seguretat com de funcionament.

4. Serveis de manteniment evolutiu

Els serveis han de contemplar millores contínues del programari Pandora, concretament els següents:

- Assignació preferent de recursos per a l'atenció dels requeriments de l'Ajuntament de Granollers sobre incidències
- del sistema.
- Creació de nous fons i indexació de nou contingut.
- Reindexació de continguts prèviament emmagatzemats.
- Inclusió de millores i/o noves funcionalitats del programari Pandora.
- Assessorament tècnic en nous usos del programari Pandora.

5. Serveis de suport

El suport remot ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per part de l'Ajuntament o la persona que aquest determini.

6. Condicions del servei de suport i manteniment correctiu

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

6.1 Canals de comunicació. L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents. L'assistència ☐in situ☐ si el bug reportat ho requereix.

6.2 Horari d'atenció. L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 19:00, de dilluns a divendres, els dies laborables, d'acord a l'horari laboral específic de la ubicació del Centre de Suport de l'adjudicatari.

6.3 Classificació de les incidències.- Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

També es considerara incidència una consulta de suport d'acord al descrit en la clàusula 5.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Crítica: ningú pot treballar
- Urgent: algú no pot treballar
- Prioritària: afecta a un procés important
- Normal: no afecta a res greu

6.4 Temps màxim de resposta. El temps màxim de resposta davant d'una incidència, des de que s'ha completat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, i en funció de la classificació de les incidències indicada en la clàusula 6.3, serà el següent:

- Crítica: 24 hores
- Urgent: 48 hores
- Prioritària: 8 hores
- Normal: 16 hores
-

El comput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 6.2.

6.5 Temps màxim de resolució. El temps màxim de resolució de les incidències, des de que s'ha completat la seva comunicació fins a obtenir la seva resolució, en funció de la seva classificació, serà el següent:

- Crítica: 24 hores
- Urgent: 48 hores
- Prioritària: 8 hores
- Normal: 16 hores

El comput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 6.2.

6.6 Registre, Control i Anàlisi de les incidències. Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari elaborara com a mínim trimestralment un informe, que enviara a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

6.7 Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatari i els tècnics assignats hauran de respectar el compliment de la normativa de protecció de dades, especialment la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

7. Propietat i gestió de les dades

7.1 Propietat i confidencialitat de les dades. Les dades emmagatzemades amb el programari Pandora son propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Només els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades. A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta o de baixa els usuaris.

7.2 Recuperació de les dades. L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari Pandora i bases de dades associades, en un format estàndard conegut.

L'adjudicatari també haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts, no es prorrogui o finalitzi. En aquest cas es farà una entrega de prova dos mesos abans que finalitzi el contracte, i una entrega final amb les dades actualitzades fins el darrer dia de vigència del contracte, en un termini màxim d'una setmana posterior a aquest dia.

8. Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de contractació, seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives,

instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part dels adjudicataris, que hauran d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

Es requereix que els licitadors especifiquin les polítiques que aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d'aplicació en l'àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La normativa de prevenció de riscos laborals, en concret respecte del personal adscrit el contracte.

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En 9 aquest sentit, es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.