



Ajuntament de Palafolls

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PEL SERVEI
DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI ITEC TCQ DE
L'AJUNTAMENT DE PALAFOLLS.**

Exp. X2024000252

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

1. INTRODUCCIÓ

El present document fixa les condicions de la licitació de manteniment del programari ITEC TCQ que el departament d'urbanisme de l'Ajuntament de Palafolls utilitza per tal d'optimitzar la gestió de les seves obres.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I ÀMBIT DEL SERVEI

L'objecte del present contracte és garantir el manteniment dels mòduls del programari ITEC TCQ que l'Ajuntament té contractats. L'adjudicatari haurà d'adquirir el manteniment de les llicències a nom de l'ajuntament de Palafolls, proporcionar el servei de suport en cas d'incidències en el seu ús (manteniment correctiu) i les diverses actualitzacions del programari que sorgeixin (manteniment preventiu) així com disposar d'una plataforma d'obertura i seguiment d'incidències i peticions.

La instal·lació de tot el programari, exceptuant incidències, anirà a càrrec de l'Ajuntament.

3. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

La contractació dels serveis, manteniments i suport tècnic del programari ITEC TCQ té com a objectiu proporcionar i garantir l'ús de la plataforma i les bases de dades que ofereix el citat programari a l'Ajuntament de Palafolls, amb els nivells de servei i requisits establerts a tal efecte.

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL CONTRACTE

Els serveis, manteniments i suport del programari ITEC TCQ que presti l'adjudicatari a través d'aquest contracte serà d'aplicació per als tècnics del departament d'urbanisme de l'Ajuntament de Palafolls.

5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PROPORCIONAR I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

Situació actual

L'àrea d'urbanisme de l'Ajuntament de Palafolls utilitza el programari ITEC TCQ per a la gestió de les seves obres públiques.

Els mòduls a accedir i mantenir, i número de llicències, seran els següents:

- TCQ/TCQi Pressupost i Condicions Tècniques (Subscripció ANUAL) 2 unitats
- TCQ/TCQi Certificació i Seguiment Econòmic (Subscripció ANUAL) 1 unitat
- DIC PLA ESTÀNDARD No residencial (Subscripció ANUAL) 1 unitat
- DIC PLA ESTÀNDARD Espais Urbans (Subscripció ANUAL) 1 unitat
- BEDEC Projecte i Obra (Subscripció ANUAL) 1 unitat

Els serveis, manteniments i suport tècnic a proporcionar com a mínim hauran d'incloure:

Manteniment preventiu: publicació d'actualitzacions de seguretat i de versió del programari, i la notificació d'aquestes per al seu desplegament.

Manteniment correctiu: resposta en cas d'avaria, incidència o anomalia o bé en el programari, en les comunicacions d'aquest o en la llicència, que impedeixi el seu correcte funcionament, donant la possibilitat d'atenció, assessorament i suport a l'usuari, incloent una plataforma on es gestionin aquestes avaries/incidències/peticions.

El temps previst de resposta per al manteniment correctiu per part de l'adjudicatari és de 4 dies, a partir de l'avís de la incidència, per solucionar definitivament l'averia. En el cas d'una incidència molt greu que suposi una parada i mal funcionament total del programari el temps es redueix a 6h.

Aquests terminis son d'obligat compliment excepte quan l'adjudicatari comuniqui per escrit, abans del seu venciment, els motius pels quals la correcció necessita una ampliació per fer-se totalment efectiva.

Plataforma de gestió d'incidències i peticions

El licitador posarà a disposició una plataforma de gestió d'incidències i peticions amb visibilitat i seguiment de les diferents incidències i peticions obertes.

La proposta de servei ha d'incloure un sistema de gestió i atenció de les incidències i peticions que es puguin produir en el desenvolupament del servei. L'eina de gestió d'incidències i peticions a disposició de l'execució del servei ha d'incloure les funcionalitats:

- Obertura de tiquets (incidències i peticions).
- Seguiment de tiquets (incidències i peticions).
- Comunicació amb els tècnics que estan resolent la incidència o petició.

L'eina ha de ser accessible via navegador web i connexió a Internet i com a mínim haurà de proporcionar funcionalitats de:

- Obertura de tiquets via telefònica, plataforma web i correu electrònic.
- Visibilitat d'incidències i peticions obertes (amb classificació per criticitat).
- Visibilitat d'incidències i peticions tancades (històric de tota la durada del contracte).
- Consulta de l'estat de les incidències i peticions.
- Informació detallada sobre el nivell de compliment de l'ANS (Acord de Nivell de Servei).
- Gestió de documents associats a les incidències o peticions (repositori de documents).

6. REQUISITS DE SEGURETAT

L'adjudicatari haurà de complir amb tots els requisits legals, en mesures de seguretat i auditories de seguretat, especialment en l'àmbit de les telecomunicacions, i que estableixi la legislació vigent.

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 311/2022, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà la certificació en l'ENS.

L'empresa adjudicatària no difondrà cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol mal funcionament, escletxa o esquerda de seguretat.

Al finalitzar el contracte l'Ajuntament de Palafolls podrà demanar a l'adjudicatari que doni el suport necessari per a traspasar el servei al nou adjudicatari o migrar cap a un nou sistema si aquest fos el cas. L'adjudicatari estarà obligat a donar aquest suport.

7. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

El deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari/ària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

8. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ

Totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, són propietat de l'Ajuntament de Palafolls, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar o eliminar sense consentiment previ i explícit i degudament evidenciat.

9. ACORD DEL NIVELL DE SERVEI

Disponibilitat dels serveis

La disponibilitat mensual (calculada sobre un període d'un mes natural) dels serveis proporcionats haurà de ser de com a mínim del noranta-nou per cent (99%).

Qualsevol desviació per sota d'aquesta disponibilitat permetrà a l'Ajuntament de Palafolls sol·licitar compensació mitjançant bonificació de servei en la factura de l'adjudicatari del corresponent mes, en un factor d'un u per cent (1%) de la quota mensual per cada zero coma u per cent (0,1%) de desviació en el temps de servei.

Es considerarà un incompliment reiterat del temps mínim de disponibilitat si no es compleix la disponibilitat del servei requerida durant com a mínim tres (3) mesos durant l'any de durada del contracte, o bé durant l'any de pròrroga si aquesta s'executés.

L'incompliment reiterat de l'acord de nivell de servei (ANS) permetrà a l'Ajuntament de Palafolls donar de baixa els serveis, manteniments i suports tècnics corresponents o la totalitat del contracte sense dret de l'adjudicatari a rebre compensació. L'adjudicatari haurà de suportar tots els costos necessaris per a la migració al següent adjudicatari. Donat el cas, durant el temps necessari per a garantir la transició entre proveïdors, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis, manteniments i suports tècnics en les mateixes condicions exposades en el plec fins que finalitzi la migració.

Temps de resposta i resolució

Si dins un mateix mes natural es produeix un incompliment dels temps de resposta o temps de resolució màxims establerts per a més del 95% de les incidències o peticions, es considerarà un incompliment de l'acord de nivell de servei (ANS).

Qualsevol desviació per sota d'aquesta disponibilitat permetrà a l'Ajuntament de Palafolls sol·licitar compensació mitjançant bonificació de servei en la factura del corresponent mes, en un factor d'un u per cent (1%) de la quota mensual per cada zero coma u per cent (0,1%) de desviació per sobre el temps màxim de resposta i/o temps màxim de resolució.

Acords del Servei

A efectes dels acords de servei es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat del sistema
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de l'avís fins que comencen les accions correctives.
- **Temps de resolució:** temps transcorregut entre l'avís de la incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- **Horari laboral** segons l'Ajuntament de Palafolls de 09:00h a 17.00h.
- Un **dia laboral** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- Un **dia natural** s'entén passades 24 hores.
- Una **setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.
- **Fallada lleu** s'entendrà per incidència normal o lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada. Les que impliquin algun mal funcionament d'algun component, però sempre sense provocar parada de la solució
- **Fallada greu** s'entendrà per incidència greu a caigudes de la solució intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari o mal funcionament parcial de la solució.
- **Fallada molt greu:** s'entendrà per incidència molt greu aquelles que són greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació. Per tant, parada i mal funcionament total de la solució.
- **Quota:** es refereix a la quota mensual, si no s'indica el contrari.

Acords de nivell de servei: L'adjudicatari haurà de complir com a mínim els acords de nivells de servei proposats (SLA) d'acord a les penalitzacions previstes, en cas d'incompliment.

PARÀMETRE	SLA SOL·LICITAT
Temps màxim resolució d'una incidència lleu	<= 4 dies laborables
Temps màxim resolució d'una incidència prioritat greu	<= 2 dies laborables
Temps màxim resolució d'una incidència prioritat molt greu	<= 6 hores
Temps màxim d'execució del manteniment preventiu	<= 12 mesos

Tots aquests paràmetres s'entén que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables per mal ús o manipulació derivades d'usuaris de l'Ajuntament de Palafolls.

Les prioritats de les incidències seran definides pels tècnics municipals designats que supervisaran el contracte i aquestes prioritats s'establiran abans del inici de la posta en marxa del sistema.

Penalitzacions

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors, o sobre la garantia definitiva, si s'escau. Si no s'indica el contrari, totes les penalitzacions s'aplicaran mensualment fins a la seva resolució.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada crítica en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà la suma dels dos incompliments.

Altrament, atesa la importància temporal del present contracte, es contemplen les següents penalitzacions segons faltes lleus, greus o molt greus, segons correspongui, per incompliment dels SLA, especificades a la taula anterior

Tipologia de la incidència	Penalització
Resolució incidència Lleu	1% quota mensual x dia laborable de retard
Resolució incidència Greu	5% quota mensual x dia laborable de retard
Resolució incidència Molt Greu	10% quota mensual x dia laborable de retard
Tasques manteniment preventiu	5% quota mensual x dia laborable de retard

L'acumulació de 5 faltes lleus no resoltes, originarà una falta greu, i per tant, a la penalització aplicada per la no resolució d'aquestes faltes lleus (5% cadascuna) , s'aplicarà una d'addicional greu amb el 10% de penalització corresponent

L'acumulació de 5 faltes greus no resoltes, originarà una falta molt greu, i per tant, a la penalització aplicada per la no resolució d'aquestes faltes greus (10% cadascuna) , s'aplicarà una d'addicional molt greu amb el 15% de penalització corresponent

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per l'article corresponent de la LCSP.

Es considerarà un incompliment reiterat de l'ANS si es produeix incompliment de l'ANS com a mínim tres (3) mesos durant l'any de durada del contracte, o bé durant l'any de pròrroga si aquesta s'executés.

L'incompliment reiterat de l'ANS permetrà a l'Ajuntament de Palafolls donar de baixa els serveis, manteniments i suports tècnics corresponents o la totalitat del contracte sense dret de l'adjudicatari a rebre compensació. L'adjudicatari haurà de suportar tots els costos necessaris per a la migració al següent adjudicatari. Donat el cas, durant el temps necessari per a garantir la transició entre proveïdors, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis, manteniments i suports tècnics en les mateixes condicions exposades en el plec fins que finalitzi la migració.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatari estarà obligat a mantenir, i ampliar si fos necessari, la infraestructura de les seves instal·lacions i personal sobre la que proporciona el servei contractat, per tal d'assegurar la prestació del servei i garantir els nivells de qualitat establerts.

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del servei com a mínim en el percentatge de temps indicat en les condicions tècniques i durant tota la durada del contracte. Així mateix, les intervencions programades que suposin aturada del servei s'hauran de realitzar en horaris que impliquin el mínim impacte.

L'incompliment d'aquestes obligacions o qualsevol canvi no pactat que incompleixi els requisits d'aquest contracte, permetrà a l'Ajuntament de Palafolls rescindir el contracte, sense drets a indemnització per part de l'adjudicatari.

L'incompliment d'aquestes obligacions o qualsevol canvi no pactat que incompleixi els requisits d'aquest contracte, permetrà a l'Ajuntament de Palafolls rescindir el contracte, sense drets a indemnització per part de l'adjudicatari.

11. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària del contracte executarà tots els serveis, manteniments i suports tècnics en coordinació amb el departament de noves tecnologies de l'Ajuntament de Palafolls, i garantiran, en tot moment, una comunicació fluida entre l'adjudicatari i l'entitat.