

Expedient: 91/2024/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Transformació digital

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA DE L'APLICACIÓ ARXIVÍSTICA ODILO A3W I MANTENIMENT REMOT DELS SERVIDORS EN ELS QUALS S'ALLOTJA

1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

L'Arxiu Municipal de Montcada i Reixac és la unitat encarregada de la gestió de la documentació administrativa de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, d'acord amb l'establert a la Llei 10/2001 d'Arxius i Documents. També té la missió de preservar la documentació d'altres entitats, tant públiques com privades, que són productores de documentació integrant del patrimoni documental, d'acord amb la Llei 9/1993 de Patrimoni Cultural Català.

Per garantir una gestió eficient de la informació, des de l'any 2020 l'Arxiu Municipal utilitza el programari ODILO A3W, que permet realitzar operacions bàsiques del servei, com la introducció de dades, la recuperació d'informació, la classificació, la gestió de transferències, l'associació d'imatges de documents digitalitzats, i la gestió de préstecs.

D'acord amb el Pla Director recentment aprovat, l'Arxiu Municipal té com a objectiu convertir-se en un arxiu accessible i obert a la ciutadania. Per aconseguir-ho, es preveu la implementació del mòdul de portal del programari ODILO A3W-OPAC, que facilitarà l'accés públic a la documentació i informació disponible.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del servei de manteniment i assistència tècnica per garantir la continuïtat de l'ús del programari ODILO A3W. Aquest programari s'utilitza per a la gestió i execució de les funcions bàsiques de registre, cerca i difusió de la documentació dels fons de l'Arxiu Municipal de Montcada i Reixac.

3. DESTINATARIS DEL SERVEI

El destinatari del servei és l'Arxiu Municipal de Montcada i Reixac.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

Els serveis que són objecte de la contractació són els següents:

- Serveis associats al manteniment de l'aplicació:
 - Operacions de manteniment correctiu i evolutiu que s'haurà de prestar en un règim continuat de 24 hores al dia i 7 dies a la setmana.
 - Resolució de totes les incidències generades a causa d'errors de l'aplicació ODILO A3W que implicarà l'actualització i la correcció dels errors detectats.
 - Realització de les actualitzacions periòdiques del programari ODILO A3W que inclouran millores funcionals i correcció d'errors detectats. L'enviament d'aquestes actualitzacions tindran una periodicitat mínima d'un cop a l'any.
- Serveis associats a l'assistència tècnica:
 - Servei de consultoria en relació a l'acompanyament que es materialitzarà en un servei periòdic, mitjançant reunions virtuals per tal d'assessorar en les implicacions dels models d'administració electrònica i arxiu electrònic únic; detectar punts de millora i proposta d'altres accions de consultoria (normalització de dades, estructuració de dades, o configuració de les dades d'arxiu i la seva gestió).
 - Servei de resolució de dubtes que comprendria tant els dubtes ocasionats per l'ús de la pròpia aplicació per part del gestor, per mitjà de l'enviament d'instruccions precises o facilitant un accés a la documentació d'ajuda al portal de suport; així com la comunicació telefònica i per correu electrònic quan sigui requerit per part del gestor.
- Servei de configuració personalitzada. L'Ajuntament de Montcada i Reixac podrà sol·licitar a l'adjudicatari la configuració personalitzada de:
 - Cerques. Configuració de criteris de cerca de caràcter complex pel grau de coneixement requerit de l'estructura de les solucions tecnològiques, en els formularis de cerca que permeten aquesta configuració.
 - Vistes. Configuració de formes de visualització de llistats de resultats de cerques, en funció de finalitats de gestió interna o servei extern que s'ofereix amb l'aplicació ODILO A3W.
 - Indicadors estadístics per a control intern de préstecs externs, transferències polítiques de disposició i eliminació, transferències i històric de consultes que requereixin la intervenció del servei SAT per qualsevol complexitat generada per l'indicador estadístic generat.
 - Criteris de normalització de metadades anteriors a la migració massiva prèvia a la gestió arxivística amb Odilo A3W i aquelles relacionades amb importacions i canvis massius ordinaris.
 - Plantilles d'introducció de dades. Realització de formularis requerits d'acord amb les necessitats de descripció de documentació i al nivell dels usuaris que els utilitzen per tal d'ajustar-los a canvis eventuais en el tipus de documentació a descriure o en els perfils dels usuaris.
 - Perfils d'usuaris. Suport a la configuració de permisos segons usuaris externs i interns.
 - Odilo-OPAC. Assistència relacionada amb la configuració del portal de cerca d'informació online i amb les qüestions tècniques que puguin sorgir arran de l'accés públic del portal.

5. REQUISITS GENERALS

- El servei de suport d'assistència tècnica (SAT) haurà d'optimitzar l'ús del producte, tot mantenint el servei de suport i proporcionant millores del producte al llarg de tot el seu cicle de vida des de la posada en marxa, la personalització fins a la seva actualització.
- La cobertura SAT aplicarà al manteniment, a servei d'atenció al client i al servei de configuració personalitzada abans descrit.
- El suport tècnic haurà de comptar amb una atenció ràpida, i completa a través de tècnics especialitzats, sent un suport proactiu de les seves aplicacions i d'alta disponibilitat.
- El servei d'atenció a l'usuari serà il·limitat per a la resolució de dubtes, suport a l'ús dels productes i informació general de les aplicacions, així com per resoldre incidències i qüestions relatives al funcionament de l'eina.
- L'atenció al client consistirà en un servei en línia i/o telefònic atès per tècnics d'informació, Arxius, Biblioteques i Documentació amb titulació universitària. A més el treball de SAT haurà d'estar integrat amb equips d'Enginyeria de Producte i possibles incidències que poguessin sorgir amb el software implantat.
- La gestió del servei d'incidències es farà a través d'un correu electrònic directe amb el servei SAT, a través d'un portal de suport o via telefònica.
- Durant la vigència del contracte, a més de prestar del SAT, Odilo haurà d'oferir totes les actualitzacions necessàries per tal de garantir que l'aplicació ofereixi les millors prestacions. Les actualitzacions seran enviades per Odilo per a la seva instal·lació amb una periodicitat mínima d'enviament d'actualitzacions per a clients en local d'un cop a l'any.