

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LES APLICACIONS GIS BASADES EN EL PROGRAMARI ENMAPA

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el manteniment i suport de les aplicacions GIS basades en el programari enMapa.

2. Condicions del servei a prestar

Prestar serveis de manteniment i suport des de l'inici del contracte fins al seu acabament (incloent-hi les futures pròrrogues que s'activin), de tots els elements que formen la plataforma GIS indicats en aquest plec, amb les condicions següents:

1. Manteniment

Subministrar i implantar noves versions de les aplicacions GIS. Per a fer-ho, l'adjudicatari haurà de:

- Utilitzar un entorn de desenvolupament aïllat.
- Realitzar proves de regressió completes de totes les aplicacions.
- Instal·lar les noves aplicacions als servidors municipals
- Carregar noves geodatabase subministrades per l'Ajuntament al sistema, i altres tasques que puguin encarregar els tècnics municipals.
- Manteniment correctiu adreçat a resoldre possibles anomalies de les aplicacions, incloent els mecanismes i mòdul d'integració del sistema GIS amb el gestor d'expedients municipal.
- Manteniment preventiu i adaptatiu dels elements lògics, com per exemple indexació de bases de dades o optimització de catxés de mapes.
- Migració del sistema i de les aplicacions a entorns securitzats "cloud", en cas que aquests servidors siguin contractats per l'Ajuntament. Aquesta tasca es farà en coordinació amb el responsable municipal d'informàtica, sistemes i xarxes.



2. Suport

Suport d'assistència telefònica, de dilluns a divendres (tipus 5x7, de 8h a 15h). L'adjudicatari indicarà un número de telèfon i una adreça de correu electrònic on poder comunicar les consultes o incidències. Les prestacions principals han de ser:

- Resoldre consultes sobre l'ús de les aplicacions GIS.
- Atendre les sol·licituds d'ajuda sobre el funcionament de les aplicacions GIS i les seves bases de dades.
- Resoldre les consultes tècniques relatives als servidors, els mecanismes de back-end i les integracions amb altres sistemes.
- Realitzar ajustos de paràmetres del funcionament del software.
- Informació sobre les incidències tècniques degudes al mal funcionament de les aplicacions.
- El suport a resolució d'incidències de les operacions de la plataforma GIS requerirà accés remot segur mitjançant VPN per a l'administració dels entorns.
- Realitzar els canvis i ajustos necessaris a la configuració i a les aplicacions.
- Suport al Servei d'Informàtica i les àrees usuàries per la càrrega de noves cartografies temàtiques, per adaptació i la configuració dels aplicatius web.

La dedicació a suport serà de 15 hores i ha d'incloure:

- Assistència telefònica. Consultes sobre la utilització del programa.
- Actualitzacions. Dret a disposar de les actualitzacions per petites millores o de del programa que surtin durant el període de duració del contracte.
- Noves versions. Dret a disposar de les noves versions de l'aplicació.

Les Franqueses del Vallès, document signat electrònicament al marge

