

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS
OL/mc

Exp.903251/2024
23.09.2024

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA
RENOVACIÓ DE LA SUBSCRIPCIÓ DE LES L·LICÈNCIES DE CAPTIO
ENTERPRISE, SUBMINISTRAMENT DEL MÒDUL CAPTIO ANALYTICS I PAQUET
DE SERVEIS SOLUTION ADMINISTRATOR**

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment obert simplificat, utilitzant com a únic criteri el preu, per a la contractació de:

- 250 l·licències de CAPTIO Enterprise.
- Mòdul CAPTIO Analytics de consulta i anàlisi de les dades.
- Paquet SOLUTION ADMINISTRATOR.

2. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS

2.1. CAPTIO ENTERPRISE

- Lectura automàtica de les despeses del personal, via app pròpia o per la web (<https://app.captio.net>).
- Alertes automàtiques, per tal de detectar les despeses duplicades i fora de termini, entre d'altres.
- Definició de circuits d'aprovació (workflows) de les despeses.
- Assignació de workflows als usuaris.
- Gestió de tot el cicle de vida de la despesa i la seva aprovació dins d'un informe: creació, modificació, aprovació/rebuig, mantenint la integritat de la informació.
- Conciliació dels moviments de les targetes corporatives.
- Consultes senzilles mitjançant filtres de despeses i informes.
- Actualització diària de la informació dels usuaris recollida de l'aplicació de Recursos Humans.
- Generació setmanal dels fitxers SEPA per a trametre el pagament via transferència bancària de les despeses del personal que han estat aprovades.

2.2. MÒDUL ANALYTICS

- Dashboard (taulell) que permet treure la informació d'acord a diferents KPI (indicadors clau de rendiment) i filtres.
- Exportació de les dades en format imatge (PNG), CSV (text) o Excel.



- Possibilitat d'extreure diferents tipologies de visualització de gràfics.
- Anàlisi temporal: possibilitat de filtrar per mes i any i veure l'evolució al llarg de diferents anys.
- Possibilitat de visualitzar les dades com a taules dinàmiques.
- Possibilitat de visualitzar la informació per rànkings, veure els percentatges de variació respecte un rang de dates seleccionat.
- Possibilitat de veure el volum d'alertes i d'ordenar-les segons el nombre de vegades que han aparegut.

2.3. PAQUET SOLUTION ADMINISTRATOR

Els serveis inclosos al paquet SOLUTION ADMINISTRATOR de CAPTIO són:

- Suport prioritari, amb un número de telèfon especial per al tractament de casos urgents.
- Servei d'assessorament per a implementar modificacions a la configuració que s'adaptin als objectius de l'empresa.
- Formació de l'ús de les noves funcionalitats.
- Administració del sistema des del perfil d'administrador.
- Informes mensuals detallats d'incidències.
- Possibilitat de fer desenvolupaments a mida per a implementar càrregues automàtiques, generar fitxers d'intercanvi amb aplicacions externes, i similars.

3. CARACTERÍSTIQUES DE LA CONTRACTACIÓ

3.1. REQUERIMENTS TÈCNICS GLOBAIS

La renovació de la subscripció de les llicències de l'aplicació CAPTIO Enterprise haurà de realitzar-se d'acord els paràmetres de seguretat de la informació definits per l'AMB i garantint – com a mínim - l'aplicació de les mesures de seguretat de nivell MITJÀ exigides per l'Esquema Nacional de Seguretat, segons figura al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica, les mesures de seguretat definides a les guies CCN-STIC per als serveis prestats i qualsevol normativa i instruccions vinculades. Entre altres s'haurà de garantir:

- Separació de l'entorn de desenvolupament i el de producció de l'aplicació, per tal d'evitar un traspàs d'errors d'un entorn a l'altre.
- Dimensionament de les funcionalitats i privilegis d'acord amb els principis de mínim privilegi i funcionalitats imprescindibles habilitades per al programari.
- Construcció del programari basada en la seguretat des del disseny i aplicant metodologies reconegudes de desenvolupament segur (Secure SDLC), com per exemple OWASP (Open Web Application Security Project).

3.2. CAPTIO ENTERPRISE

Es requereix l'allotjament de l'aplicació CAPTIO de gestió de despeses del personal, que inclou el següent:

- Allotjament de l'aplicació a servidors externs dins d'un país de la Unió Europea i administrats per personal tècnic.



- Característiques del servei d'allotjament:
 - Accés a l'aplicació amb connexió segura mitjançant el protocol HTTPS, URL <https://app.captio.net>
 - Compatible amb les últimes versions dels navegadors Microsoft Edge, Mozilla Firefox i Google Chrome
 - Disponibilitat de 250 usuaris actius i un usuari amb permís d'administració.
 - En cas d'interrupció / no renovació del servei, l'adjudicatari lliurarà a l'AMB, en el suport digital que li sigui requerit, els documents i base de dades que s'hagin anat creant al llarg del termini del contracte i que estiguin presents al programari el seu darrer dia de vigència, de manera que totes les dades siguin llegibles amb programes estàndard del mercat (PDF, DOC, XLS, etc.). Els fitxers s'han de correspondre amb l'últim backup realitzat.
- Manteniment de l'aplicació CAPTIO: manteniment dels servidors externs implicats, gestió del programari de comunicacions i del Firewall, manteniment del programari i de la base de dades
- Còpies de seguretat periòdiques de les dades.
- Actualitzacions de l'aplicació: l'adjudicatari haurà d'incorporar les actualitzacions, millores i noves versions que tregui, així com atendre i resoldre els dubtes sobre el seu funcionament.

3.2.1. CARACTERÍSTIQUES DEL SUPORT TÈCNIC

- Garantia d'alta disponibilitat (24 x 7) d'accés a tot el programari, sense interrupcions i amb resposta immediata.
- Accés al centre de suport per via telefònica i correu electrònic.
- Resolució d'incidències:
 - L'AMB ha de poder comunicar les incidències en qualsevol moment del dia i com a mínim a través dels canals de comunicació establerts.
 - Les incidències seran comunicades per la persona responsable del contracte i l'empresa n'haurà de donar resposta immediata, entenent com a tal que l'empresa respongui que n'està assabentada i informant del termini estimat de resolució (o si és el cas, de les mesures preses per a la seva resolució).
 - Notificació d'incidències al client: el departament tècnic treballarà amb els usuaris per a resoldre els dubtes i problemes.
- Tipus de suport:

L'SLA (Service Level Agreement, o Acord de Nivell de Servei) associat a la gestió de les incidències haurà de ser el següent:



Prioritat	Impacte	Incidència	Temps de resposta (hores de feina: dilluns a divendres de 9 a 17h)
Urgent	Crític: afecta al servei	Interrupció total del servei: el servei manca per complet de disponibilitat.	2
Alta	Greu: afecta al servei	Part del servei està operatiu però les parts importants es veuen afectades.	2
Normal	Moderat: no afecta al servei	El servei està disponible però una o part de les funcionalitats no funcionen adequadament.	4
Baixa	Baix: no afecta al servei	El servei està disponible i la majoria o totes les tasques es poden seguir realitzant.	8

3.3. MÒDUL ANALYTICS

- El subministrament inclou l'activació del mòdul Analytics a l'instal·lació de CAPTIO per a l'AMB al núvol extern (URL: <https://app.captio.net>) durant el temps de durada del contracte. El núvol extern és, per tant, el lloc de subministrament.

3.4. PAQUET SOLUTION ADMINISTRATOR

Possibles treballs que quedarien coberts dins dels serveis oferts pel paquet SOLUTION ADMINISTRATOR:

- Generació de fitxers d'exportació per a d'altres aplicacions que faci servir AMB.
 - Llistats a mida que no es puguin extreure del mòdul CAPTIO Analytics.
 - Modificació del format dels fitxers d'importació de la conciliació automàtica de targetes, deguts a motius aliens a CAPTIO.
 - Generació de fitxers SEPA per a d'altres ens metropolitans.
 - Modificació de la importació de les dades d'usuaris que s'extreuen de l'aplicació de Recursos Humans, deguts a motius aliens a CAPTIO.
 - Gestió diferenciada de tipus de despeses que no estiguin previstos actualment a l'aplicació, que requereixi un desenvolupament informàtic addicional.
 - Desenvolupaments de caràcter similar no previstos inicialment.

4. CLÀUSULES LEGALS



Seguretat

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'AMB durant l'execució de l'eina.

