



MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE
GESTIÓ D'EQUIPAMENTS CÍVICS
PEL PERÍODE 2025-2027

Plec de Prescripcions Tècniques

Codi: 007-01-PPT-0176

Terrassa, octubre 2024

El contingut d'aquest document és propietat de l'Ajuntament de Terrassa i no pot ser reproduït ni tramés total o parcialment a altres persones alienes de les incloses en la llista de distribució adjunta d'aquest document, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Terrassa

Còpia Nº: 1

Índex

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE.....	3
2.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI I HORARI.....	3
3. EXCLUSIVITAT DEL PROVEÏDOR.....	4
4. DURADA DEL CONTRACTE.....	4
5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	4
5.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	4
5.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	5
5.3. MITJANS.....	6
5.4. ASSIGNACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC DE L'ADJUDICATARI.....	6
6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	6
7. FALTES I PENALITATS.....	7
7.1. FALTES LLEUS.....	7
7.2. FALTES GREUS.....	7
7.3. FALTES MOLT GREUS.....	8
7.4. PENALITATS APLICABLES.....	8

1. Antecedents

L'Ajuntament utilitza el programari KMKEY del fabricant Earcon, S.L. per cobrir les necessitats de la gestió d'equipaments cívics de la ciutat, amb una adaptació específica de la plataforma per a aquest objectiu.

2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del "MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'EQUIPAMENTS CÍVICS PEL PERÍODE 2025-2027", així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte. L'abast, no exhaustiu, dels serveis inclosos en aquesta contractació són:

- a) L'ús d'una plataforma informàtica per a la gestió del servei de gestió d'equipaments Cívics per a l'Ajuntament de Terrassa.
- b) Els serveis de hosting de la plataforma.
- c) Serveis de suport i consultes, així com de desenvolupament evolutiu i correctiu de la plataforma.

2.1. Prestació del servei i horari

- La prestació del manteniment avançat es podrà dur a terme de manera remota o presencialment en les dependències de l'Ajuntament.
- Disponibilitat horària de 8:00h a 18:30h. de dilluns a dijous i de 8:30h a 15:00h els divendres.

3. Exclusivitat del proveïdor

El servei de suport i manteniment del programari esmentat només pot ser realitzat per l'empresa Earcon S.L.. L'empresa esmentada és la propietària i creadora del producte QMKey, sobre quin es sustenta la solució integral de gestió d'equipaments cívics objecte del contracte, i per tant és la única que té coneixement sobre el sistema de base esmentat.

L'Ajuntament no disposa dels mitjans suficients per donar el suport sobre aquest sistema, donat que és un sistema propietari i el personal tècnic de l'Ajuntament no té coneixement ni permisos de programació d'aquest producte.

4. Durada del contracte

El manteniment del programari de gestió d'equipaments cívics tindrà vigència per un període màxim de tres (3) anys.

5. Condicions de prestació del servei

5.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Coordinador ó Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació. Entre altres, formen part de les seves obligacions les següents:

- a) Actuar com interlocutor de l'empresa contractista enfront la l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'adjudicatari i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i també en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquells les ordres i instruccions de feina que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractada.
- c) Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball pel que fa a les funcions encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el calendari de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte a l'objecte de no alterar la prestació del servei.
- e) Informar a l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per part de l'Ajuntament, s'assignarà un responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

5.2. Lloc de prestació del servei

L'adjudicatari prioritzarà la realització del manteniment des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents en la l'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament.

D'altra banda i en els cassos en que sigui precís, l'adjudicatari haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de la L'Ajuntament. A tal efecte, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel que es sol·licita l'accés a la l'Ajuntament. El personal de

seguretat de la l'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de la l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en el centre.

5.3. Mitjans

L'adjudicatari haurà de disposar dels terminals, llicències, etc. per tal de realitzar els serveis de manteniment que es sol·liciten en aquesta contractació. El llicenciament del programari d'exploració dels sistemes servidors de la l'Ajuntament correrà per compte d'aquesta.

5.4. Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari

A l'objecte de donar compliment als terminis de temps fixats, no es podran considerar causes de demora, entre d'altres, les següents:

- a) La variació del personal de l'adjudicatari assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.
- b) La no disponibilitat del personal de l'adjudicatari per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatari procurarà la substitució, si fos el cas, del personal tècnic assignat al servei de manteniment sense que això suposi demora en el pla de treball establert.

6. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.

- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

7. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

7.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- a) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- b) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- c) Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de la L'Ajuntament.
- d) Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

7.2. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a) Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.

- b) Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c) Documentació incompleta, errònia ó fora de termini.
- d) L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

7.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- b) Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a l'Ajuntament.
- c) Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- d) Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- e) Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

7.4. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. No es podran aplicar més de DEU (10) faltes en el mateix període.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
2	Lleu	Escrit d'advertència
1	Greu	Descompte 2% import mensual
0	Molt greu	Descompte 5% import mensual

Figura 1 Quadre de faltes i penalitats

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc