



ANNEX 1: SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ DE GESTIÓ D'INVENTARI I PATRIMONI

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Reus té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes d'informació de gestió d'inventari i patrimoni per garantir la gestió econòmica i jurídica d'obligat compliment normatiu en aquesta matèria.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents serveis:

- 1-Manteniment de llicències i actualitzacions del programari dels sistemes d'informació de gestió d'inventari i patrimoni actual
- 2-Suport tècnic en cas d'incidències o consultes funcionals del programari de gestió d'inventari i patrimoni si s'escau.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal.

4. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'Ajuntament de Reus disposa dels sistemes informàtics següents de gestió inventari i patrimoni de Berger Levrault de AYTOS SOLUCIONES INFORMATICAS SLU que cal incloure dins l'objecte del present contracte:

- GPA: per la gestió del inventari i patrimoni per l'Ajuntament i els seus organismes autònoms que haurà d'estar integrat amb el sistema de gestió econòmica i financera basat amb SICALWIN i amb Firmadoc.
- Firmadoc GPA: per la gestió d'expedients de gestió d'inventari i patrimoni integrat amb la gestió econòmica integrat amb la resta d'expedients econòmics de Firmadoc.

5. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.



El suport, manteniment i actualització haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari i serveis d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 8:00 a 15:00 i de 16:00 a 19:00 i divendres de 8:00 a 15:00 excepte festius nacionals i autonòmics a excepció del període del 1 de juny al 30 de setembre que haurà de ser de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing conforme a la metodologia ITIL que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.

El servei atendrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment.

El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions segons criteris d'universalitat de les aplicacions i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió.

S'inclourà un servei de vigilància i actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que garantiran en tot moment el compliment normatiu de rang estatal o autonòmic en matèria de gestió d'inventari i patrimoni, administració electrònica, ciberseguretat i protecció de dades de caràcter personal d'acord a l'objecte del contracte i aquestes estaran incloses dins del preu fix ofert. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

Es prestaran webinars quan hi hagin noves funcionalitats o versions als tècnics municipals designats, així com FAQs, manuals, butlletins i novetats.



6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei anuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) PETICIONS DE SUPORT TELEFÒNIC O WEB DE CONSULTES O ASISTÈNCIES FUNCIONALS		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Trucades abandonades passat 15 minuts sense ser ateses per un tècnic	< 10% del total de trucades realitzades	Desviació lleu quan el SLA és >10% i <=15% del total de trucades i desviació greu >15% del total de trucades
Temps de resposta trucades	>=60% de les trucades realitzades abans de 5 minuts	Desviació lleu quan el SLA és <60% i >=55% i desviació greu <55% del total de trucades
Tancament d'una trucada	90% trucades es tanquen abans de 15 dies naturals	Desviació lleu quan el SLA és >=85% i <90% i desviació greu <85% del total de trucades tancades

La desviació lleu tindrà un 2% de penalització sobre el cost anual de manteniment i un 5% si la desviació és greu en trucades abandonades

La desviació lleu tindrà un 2% de penalització sobre el cost anual de manteniment i un 3% si la desviació és greu en temps resposta trucades

La desviació lleu tindrà un 1% de penalització sobre el cost anual de manteniment i un 2% si la desviació és greu en tancament de trucades



ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) MANTENIMENT CORRECTIU		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una incidència normal	< 30 dies laborables en el 90% de les incidències	Desviació lleu quan el SLA es compleix del total incidències $\geq 85\%$ y $< 90\%$ i desviació greu si és $< 85\%$
Temps màxim de resolució d'una incidència crítica	< 3 dies laborables en el 90% de les incidències	Desviació lleu quan el SLA es compleix del total incidències $\geq 85\%$ y $< 90\%$ i desviació greu si és $< 85\%$
Temps màxim de resolució d'una incidència paralitzant	< 1 dia laborable en el 90% de les incidències	Desviació lleu quan el SLA es compleix del total incidències $\geq 85\%$ y $< 90\%$ i desviació greu si és $< 85\%$

La desviació lleu tindrà un 3% de penalització sobre el cost anual de manteniment i un 5% si la desviació és greu

En el cas que l'Ajuntament contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs d'incidències de manteniment correctiu.

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència normal** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència crítica** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes



intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.

- S'entendrà per **incidència paralitzant**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

7. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregará als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.



8. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre.

9. 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.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de 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'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

10. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

L'Adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Reus, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Reus i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.



L'Adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Caldrà que el sistema compleixi l'Esquema Nacional de Seguretat en la categoria mitja i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

11. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Característiques del servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte.
- 2.- Mesures de seguretat TIC, compliment ENS i de la normativa de protecció de dades de caràcter personal del programari i del servei ofert
- 3.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies

de la Informació i Telecomunicacions