



El secretari accidental,

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI PANGAEA I GIALWIN DE QUE DISPOSA L'AJUNTAMENT DE TORTOSA

Àrea de Serveis Centrals / Unitat de Sistemes d'Informació

Expedient: 2025-INF-C0204-000001

Assumpte: Servei d'assistència tècnica i manteniment del programari PANGAEA i GIALWIN

### 1.- Objecte

La present licitació té per objecte la contractació del servei d'assistència tècnica i manteniment dels mòduls del programari PanGEA i GIALwin que l'Ajuntament té instal·lats i dels que disposa de llicència d'ús.

### 2.- Requeriments tècnics del servei

Els mòduls del programari dels que l'Ajuntament disposa de llicència d'ús i per als que es licita la present prestació de servei d'assistència tècnica i manteniment són: padró d'habitants, ePadró, Gestió tributària, eTributa, recaptació, registre d'entrada i sortida, catàleg de procediments, control d'expedients, punt d'accés web i porta signatures.

Es disposa també de les integracions d'aquest mòduls amb altres sistemes com són:

- Nuxeo com a gestor documental.
- Comunicació dades de Padró d'habitants i servei MUX del Consorci AOC.
- Sistema de signatura manuscrita biomètrica VidSigner.
- Sistema d'intercanvi d'informació amb BASE, organisme autònom de recaptació de la Diputació de Tarragona.

El servei objecte del contracte inclou, per al programari referit en el paràgraf anterior, tot el suport i serveis necessaris per a un correcte funcionament i normal operativa dels processos associats al programari i a la seva administració. En concret el servei inclou:

- Assistència tècnica remota il·limitada via telèfon, connexió remota, videoconferència, fax, correu electrònic, etc ... . Aquesta assistència tècnica s'articula en dues vessants en funció del destinatari final de la mateixa:
  - Als usuaris finals del programari per resoldre dubtes sobre l'ús del mateix i dels processos que el conformen.
  - Als tècnics d'informàtica per assistir-los i facilitar-los suport en:
    - o Realització de tasques d'administració del sistema per optimitzar el funcionament i rendiment del mateix.
    - o Instal·lació i configuració de productes hardware i software addicionals necessaris o complementaris al programari com ara: sistemes operatius, gestors de base de dades, gestors d'impressió, gestors de comunicació, certificats electrònics, etc...
    - o Personalització dels elements del programari que es puguin configurar pels usuaris per adaptar-los a les necessitats i característiques pròpies de la instal·lació (models d'impressió, consultes programades a la base de dades, consultes per explotació de dades del sistema.
    - o Tasques d'integració amb altres programaris o serveis que puguin resultar necessaris, etc.... En el cas d'integració amb sistemes externs pot incloure la interlocució tècnica a nivell d'anàlisi i disseny d'especificacions.



- Disseny i implementació dels procediments de còpia i recuperació de dades amb la finalitat d'assegurar el pla de recuperació en cas d'eventualitats.
  - Adaptació al format d'intercanvi de dades que determini BASE, organisme autònom de recaptació de la Diputació de Tarragona qui té delegada la recaptació de determinats tributs municipals.
  - Disseny i implantació de circuits de tramitació de determinats expedients incloent la realització d'operacions automatitzades.
- Posada a disposició i instal·lació de noves versions del programari que es desenvolupin com a conseqüència dels tipus de manteniment següents:
    - Correctiu: correcció d'errades del programari que no compleixin els requisits establerts.
    - Perfectiu: modificacions del programari per tal que compleixi més eficientment els requisits.
    - Evolutiu: modificacions del programari per tal de donar compliment a nous requisits establerts per canvis legislatius i normatius que resultin d'obligat compliment. També en el cas que algun dels mòduls de programari resultés substituït per una nova versió o per canvis obligats conseqüència de modificacions en algun dels sistemes amb que s'integra.
  - Desenvolupament dels processos necessaris per tal d'actualitzar l'esquema i estructura de la base de dades del programari que es modifiqui de forma que es preservin les dades en la nova estructura resultant.
  - Reinstal·lacions del programari fruit de la necessitat urgent de recuperació davant una situació sobrevinguda i no planificada.
  - Atendre i donar resposta, sense límit, a les sol·licituds que pugui efectuar l'Ajuntament respecte de noves funcionalitats o millores a desenvolupar indicant en la resposta les possibles solucions tècniques, el seu temps i calendari estimat d'execució així com el cost que suposaria.
  - 12 hores de formació anual per a l'actualització i millora en la formació per a persones usuàries i per als tècnics municipals.
  - 20 hores de desenvolupament de nous requeriments.

#### Nivell de servei requerit en el cas d'incidències en el funcionament del sistema

Aquests requeriments de servei, pel que fa a eventuais incidències que es puguin produir en el funcionament del programari o la seva instal·lació i configuració i que afecten o impacten en la operativa i funcionament del sistema i els seus processos, han de tenir un temps de resposta, en funció de la prioritat que li atorgui l'Ajuntament, que no ha de ser superior (en un 90% dels casos) als que es determinen en la taula següent:

| Prioritat | Descripció                                                                                                         | Temps de resposta |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| CRÍTICA   | Situació que atura o impedeix la realització d'algun procés i que té un impacte directe cap a l'atenció ciutadana. | 1 hora            |
| ALTA      | Situació que no atura però afecta de forma important algun procés amb impacte directe a l'atenció ciutadana.       | 2 hores           |
| MITJA     | Situació que atura o afecta de forma important algun procés intern sense impacte directe a l'atenció ciutadana.    | 4 hores           |
| BAIXA     | Situació que no atura però afecta algun procés intern sense impacte directe a l'atenció ciutadana.                 | 6 hores           |



El temps de resposta màxim indicat correspon a hores feineres.

El temps de resposta indica el temps des de que l'Ajuntament comunica la incidència fins que l'adjudicatari respon amb indicació de la solució tècnica de la incidència i de les tasques a fer.

### 3.- Requeriments de disponibilitat

Seguidament s'exposen requeriments de disponibilitat que l'adjudicatari ha de complir malgrat no estar inclosos en el preu de la licitació i que haurien de ser objecte, en el seu cas, de contractació en el supòsit que fos necessari:

- Assistència tècnica "in situ", en els locals del client.
- Tasques d'auditoria i anàlisi de dades de les aplicacions com detectar diferències entre les dades municipals i les d'altres organismes com ara INE i Cadastre.
- Realització pràctica de la personalització d'elements del programari per adaptar-los a les necessitats i característiques pròpies de l'Ajuntament (models d'impressió, consultes preprogramades a la base de dades, peus de documents, certificats d'empadronament, disseny de llistats, etc.).
- Desenvolupament de nous processos "ad hoc".
- Reinstal·lacions de les aplicacions per canvis planificats a realitzar en el centre de procés de dades municipal.
- Desenvolupament, addicionals als contemplats als requeriments, de noves funcionalitats o de noves integracions amb altres programaris o sistemes siguin interns o externs.
- Sessions de formació addicionals a les contemplades en els requeriments per a l'actualització i perfeccionament per als usuaris i/o tècnics municipals.
- Realització del disseny i implantació de circuits de tramitació de determinats expedients incloent la realització d'operacions automatitzades.

Aquests requeriments de disponibilitat han de tenir un temps de resposta, en funció de la prioritat que li atorgui l'Ajuntament, que no han de ser superiors als que es determinen en la taula següent:

| Prioritat | Descripció                                                                                                                                                                          | Temps de resposta |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ALTA      | Servei que si no s'atén ràpidament pot afectar o afecta la normal operativa d'algún dels processos administratius que en fan ús i de l'atenció ciutadana.                           | 3                 |
| MITJA     | Servei que, sense afectar significativament la normal operativa dels processos administratius, té un impacte en els mateixos, sigui en termes d'eficiència o en termes de qualitat. | 7                 |
| BAIXA     | Servei que pot suposar una millora però que té un impacte baix en termes de l'operativa normal i d'afectació a l'atenció ciutadana. També les sol·licituds de formació.             | 10                |

El temps de resposta màxim indicat correspon a dies feiners.

El temps de resposta indica el temps des de que l'Ajuntament formula una sol·licitud fins que l'adjudicatari respon amb indicació de la o les possibles solucions tècniques, el temps d'execució, el calendari i el cost de la seva realització.



Donar resposta a aquestes sol·licituds està inclòs al preu del servei del present contracte.

El que no està inclòs al preu del servei del present contracte és el seu desenvolupament.

L'adjudicatari haurà d'indicar en la seva oferta un preu/hora màxim, que no pot ser superior a 75€ (iva exclòs), amb el que es compromet a desenvolupar aquestes eventuais sol·licituds durant tota la durada del present contracte cas que resultés d'interès per a l'Ajuntament.

#### **4.- El servei no inclou**

El servei objecte del present contracte no inclou

- Modificacions dels programes per poder utilitzar-los en entorns de treball diferents d'aquells per als quals han estat dissenyats com ara altres sistemes de gestió de bases de dades i altres sistemes operatius.
- Realització de tasques pròpies de les persones usuàries i de l'operativa normal del programari a sol·licitud dels usuaris.
- Instal·lació i configuració de productes maquinari i programari aliens al programari de l'adjudicatari (impressores, lectors de codis de barres, lectors i gravadors de CD i DVD, dispositius de còpia de seguretat, etc ...).
- Assistència tècnica de programari no necessari per al funcionament del programari desenvolupat per l'adjudicatari.

Tortosa (Terres de l'Ebre), a data de la signatura electrònica  
El responsable del contracte

