

«Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia – Financiado Por La Unión Europea – Next Generation Eu»

xp.: POSS230445

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

DENOMINACIÓ	Subministrament de llicències Topkapi i servei de suport, manteniment i actualització del sistema SCADA
EXPEDIENT	POSS230445
PROCEDIMENT	OBERT
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

«Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia – Financiado Por La Unión Europea – Next Generation Eu»

ÍNDEX

1	Objecte del contracte.....	3
2	Característiques tècniques dels serveis a prestar	3
2.1	Serveis inclosos en el servei de manteniment:	3
2.2	Comunicacions entre les parts.....	4
2.3	Horari d'assistència	4
2.4	Acord de Nivell de Servei (ANS)	4
2.4.1	Objectiu	4
2.4.2	Tipus de Servei i Nivells de Disponibilitat Requerits	4
2.4.3	Penalitzacions	5
2.4.4	Eines de control del ANS	5
3	Obligacions de l'Adjudicatari	6
4	Lloc de prestació del servei.....	6
5	Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals	6
6	Seguiment i control de l'execució del contracte	6

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present document és definir els requeriments tècnics del contracte de Subministrament de llicències Topkapi i servei de suport, manteniment i actualització del sistema SCADA.

A continuació es dona una visió global somera per a donar a conèixer una aproximació del dimensionament dels sistemes a mantenir. Aquest dimensionament és únicament orientatiu, no significat cap limitació contractual, ja que no té detall i es pot veure modificat a futur, tant a nivell d'infraestructura, com sistemes i dimensionament.

- Sistema de control SCADA al centre de control:
 - Servidor d'aplicació SCADA (Topkapi v.5.1)
 - Servidor SG4000 per establir comunicació segura amb els equips Sofrel.
 - 4 llicències client (Topkapi v.5.1)
 - Moxa + mòdems (Concentrador de mòdems trucades/sms)
- Sistema de comunicació GSM, GPRS i Ethernet.
- PLC Siemens S7-400
- 14 Remotes Sofrel
- 60 Dataloggers Sofrel
- 11 Dataloggers Mejoras Energéticas

2 CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

2.1 Serveis inclosos en el servei de manteniment:

- **Suport Tècnic remot:** atenció i suport d'un mínim de 16 hores anuals sobre consultes tècniques relatives a problemes de configuració de l'SCADA o dels equips i components del sistema, o que serveixi com a ajuda als tècnics de TAIGUA per realitzar la detecció i diagnòstic de possibles avaries o problemes.
- **Assistència a les oficines de Taigua:** Un mínim de dues (2) visites a l'any, amb una durada mínima de 8 hores cadascuna, per garantir el bon funcionament de les aplicacions del centre de control o qualsevol millora aportada en la oferta guanyadora.
- **Servei de Suport Regular:** Inclou la disponibilitat d'una persona de les 8h a 18h els dies laborals o qualsevol millora aportada en la oferta guanyadora.

«Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia – Financiado Por La Unión Europea – Next Generation Eu»

- **Servei de Suport de Guardia (Suport Estès):** Inclou la disponibilitat d'una persona de guàrdia per a que atengui qualsevol incidència qualsevol dia de l'any dins l'horari de mínim de 8h a 18h (o l'horari contractat com a suport estès de guàrdia). Les hores d'actuació es cobraran a preu d'hores servei en horari estès recollides dins la taula PMU amb les restriccions establertes en el mateix contracte.
- **Manteniment correctiu i evolutiu:** Hores sota demanda per completar el manteniment bàsic; Correcció dels errors i incorporació de petits desenvolupaments i/o evolució de funcionalitats ja existents relatius a la millora dels sistemes, destinats a millora l'operativa i disponibilitat dels sistemes, millorar la qualitat del servei que s'obté per part dels tècnics i/o millorar el cost en l'operació dels sistemes (edició de sinòptics, pantalles, millora de les comunicacions, etc...). Aquestes hores es facturaran als preus màxims establerts dins la taula PMU amb les restriccions establertes en el mateix contracte.
- **Manteniment llicències:** Posar al dia el manteniment de les llicències: 10933, 10934, 10935, 12687 i 14155 (fora de garantia des del 31/12/2018), estar informat de qualsevol millora o notícia rellevant en l'àmbit de producte de Topkapi (licència base, drivers de comunicacions, utilitats...) que puguin resultar interessant per Taigua i actualitzar a l'última versió de Topkapi.
- **Anàlisis i resolució d'incidències:** recepció de la incidència i diagnòstic de la possible causa del problema, sigui una falla de hardware o de software. Un cop identificat el problema, s'indicarà a TAIGUA les possibles solucions, obtenint la seva aprovació per executar-les.
- **Gestió i suport a les posades en marxa:** preparació i gestió de les posades en marxa del sistema (migració a màquina virtual, noves implementacions, actualitzacions, etc...)

2.2 Comunicacions entre les parts

- **Dades de contacte:** Es designarà un telèfon (mòbil o fix sense tarificació addicional 902, 908, 806, o similars) i correu de contacte. TAIGUA, o qualsevol dels seus partners autoritzats, comunicarà mitjançant qualsevol d'aquests canals aquelles incidències o peticions en les que es requereix el servei de l'Adjudicatari.

2.3 Horari d'assistència

La cobertura del servei de suport tècnic es realitzarà de dilluns a divendres mínim de 8:00 a 18:00 i en el cas de servei estès inclou tots els dies de l'any mínim de 8:00 a 18:00 hores.

2.4 Acord de Nivell de Servei (ANS)

2.4.1 Objectiu

El proveïdor es compromet a mantenir un nivell de servei adequat i garantir l'acompliment dels estàndards de acordats.

2.4.2 Tipus de Servei i Nivells de Disponibilitat Requerits

S'estableixen tres nivells de servei:

«Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia – Financiado Por La Unión Europea – Next Generation Eu»

- **Pèrdua de Servei Crític:**

Aquelles incidències que afecten clarament el servei i deuen ser reparades amb caràcter immediat (p.e. Pèrdua de visibilitat de la informació d'una estació de bombament)

- Temps de Resposta Telefònica: inferior a 1 hora
- Temps de Resposta Presencial: inferior a 5 hores

- **Afectació de Servei:**

Aquelles incidències que afecten únicament a la gestió general de la xarxa sense ser crítiques (p.e. Pèrdua de dades d'un comptador de xarxa)

- Temps de Resposta Telefònica: inferior a 1 hora
- Temps de Resposta Presencial: inferior a 72 hores

- **Manteniment General:**

Definició d'actuacions programades, seguiment, ...

- Temps de Resposta Telefònica/Correu: inferior a 3 dies laborables
- Temps de Resposta Presencial: inferior a 3 setmanes

2.4.3 Penalitzacions

Si el proveïdor no aconsegueix amb el nivell de servei acordat, es podran aplicar les següents penalitzacions en funció del tipus de servei afectat:

- **Servei Crític:**

Penalització de fins a un 15% sobre la factura mensual mentre no hi hagi resposta adient a raó d'un 2% per a cada hora de retard. En el cas de superar les 24h en el temps de resposta presencial podria ser motiu de cancel·lació del contracte.

- **Afectació de Servei:**

Penalització de fins a un 10% sobre la factura mensual mentre no hi hagi resposta adient a raó d'un 2% per a cada 24 hores de retard. En el cas de superar 5 dies naturals en el temps de resposta presencial podria ser motiu de cancel·lació del contracte.

- **Manteniment General:**

La no possibilitat de tancar totes visites presencials anuals (amb una separació mínima de 4 mesos entre elles) implicarà la compensació del cost que es facturaria per l'equivalent a *número de visites anuals no realitzades x 10 hores* a preu de suport presencial dins l'horari d'oficines.

Per cada setmana que superi les 3 setmanes de temps de resposta presencial o els 5 dies laborables per una resposta telemàtica un 1% sobre la factura mensual mentre no hi hagi resposta adient. A partir dels 30 dies naturals podria ser motiu de cancel·lació del contracte.

2.4.4 Eines de control del ANS

El control dels temps es registrarà mitjançant el registre d'històrics de trucades de les persones autoritzades per TAIGUA i/o els correus electrònics enviats amb l'objectiu de contactar.

«Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia – Financiado Por La Unión Europea – Next Generation Eu»

3 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les tasques de manteniment les durà a terme personal tècnic qualificat, amb coneixements i experiència en desenvolupament i manteniment de sistemes de telecomandament, tant a nivell d'automatització com de sistemes d'informació.

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar d'un dimensionament suficient per poder donar el suport sense interrupcions ni afectació sobre l'acord de nivell de servei.

4 LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El lloc de prestació del servei serà en qualsevol de les instal·lacions de TAIGUA a Terrassa o Abrera, en el cas d'aparèixer noves seus que incrementin la distància de la seu actual més llunyana de TAIGUA respecte a les oficines tècniques del licitador, es podrà valorar una tarifa de desplaçament particular per aquella seu, fent-se un una relació de distància preu respecte les seus actuals i la nova.

5 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball de l'entitat, TAIGUA vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
3. TAIGUA facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'article 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
4. El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altra documentació que TAIGUA consideri convenient o necessari.
5. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per TAIGUA en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

6 SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

«Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia – Financiado Por La Unión Europea – Next Generation Eu»

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínim mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Terrassa, a la data de la signatura digital

Redacció: Cap de Servei de sistemes TIC

Visat: Cap d'Àrea de planificació i tecnologia

Aprovat: Gerent