



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC, MANTENIMENT CORRECTIU I MANTENIMENT EVOLUTIU DEL SISTEMA JOVAPP DE L’AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3.	DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA.....	2
4.	ABAST	3
4.1.	SUPORT TÈCNIC	3
4.2.	MANTENIMENT CORRECTIU	3
4.3.	MANTENIMENT EVOLUTIU.....	4
4.4.	LLICENCIAMENT DE PROGRAMARI	4
4.5.	INFRAESTRUCTURA EN EL NÚVOL	4
5.	MODEL DE COST DELS SERVEIS	5
6.	REGISTRE D'ACTIVITATS.....	5
7.	HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	5
8.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	6
9.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	8
10.	PERSONAL ASSIGNAT	8
11.	GARANTIA.....	9



1. INTRODUCCIÓ

El Departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat és l'encarregat del desplegament i gestió dels serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per atendre les necessitats de l'organització, del personal treballador i dels serveis prestats a la ciutadania. Entre les seves funcions està la d'assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'informació que formen part de la infraestructura TIC de l'Ajuntament, així com garantir la seva eficiència al llarg del seu cicle de vida.

L'Ajuntament està fent ús de la plataforma JovApp, adreçada al col·lectiu de joves de Sant Feliu de Llobregat per accedir a la informació i activitats del Casal de Joves de la localitat i altres funcionalitats anàlogues.

Actualment la plataforma JovApp disposa de més de 800 persones usuàries i és un dels serveis del programa de Joventut situats com a prioritaris pels col·lectius juvenils de la ciutat, per la qual cosa des de la regidoria i programa de Joventut aquest servei es considera d'interès municipal.

L'objectiu del present document és fixar les condicions tècniques que han de regir la prestació dels serveis de suport tècnic, manteniment correctiu i manteniment evolutiu necessaris per assegurar el correcte funcionament d'aquest sistema.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament de llicències i prestació dels serveis de suport tècnic, manteniment correctiu, i manteniment evolutiu del sistema JovApp de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

3. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA

La plataforma JovApp està composta pels següents components:

- **Aplicació JovApp**
Desenvolupada pels entorns de mobilitat Android i iOS, i publicada als Store de Google i Apple.
- **Portal web**
Portal web <https://jovapp.santfeliu.cat>, per la publicació de continguts, gestionat amb el CMS Rotacode.
- **Infraestructura en el núvol**
Forma part del sistema la infraestructura allotjada al núvol i que suporta el portal web i el CMS Rotacode.



4. ABAST

Forma part de l'abast la prestació dels següents serveis sobre el sistema JovApp:

- Suport tècnic
- Manteniment correctiu
- Manteniment evolutiu
- Llicenciament de programari
- Infraestructura en el núvol

Els serveis es prestaran preferentment en modalitat remota, i en modalitat presencial a les dependències de l'Ajuntament només quan l'activitat a realitzar així ho requereixi, i en aquest cas inclouran la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada per la seva correcta prestació.

Els serveis seran prestats directament per l'adjudicatari, posant a disposició de l'Ajuntament els recursos de personal, materials, logístics, i canals de comunicació que siguin necessaris per la seva correcta prestació.

4.1. SUPORT TÈCNIC

El servei de suport tècnic demanat inclourà les següents activitats sobre el sistema JovApp:

- Prestar el suport tècnic per la recepció, registre, anàlisi, tractament i documentació d'incidències, peticions i consultes
- Atendre consultes sobre l'ús i el funcionament
- Atendre peticions de canvi de configuració o parametrització bàsiques
- Documentar els casos, el seu estat i les actuacions per resoldre'ls
- Coordinar accions amb altres actors involucrats
- Assessorar a l'equip tècnic de l'Ajuntament per treure el màxim profit del sistema

4.2. MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà les següents activitats sobre el sistema JovApp:

- Resoldre les incidències per tal que el sistema d'informació respongui a les funcionalitats definides amb el rendiment esperat i compleixi amb la política de seguretat de la informació establerta. Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació en el sistema, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no



operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).

- Desplegar noves versions i pegats del programari i microprogramari, i realitzar els canvis de configuració o parametrització que siguin necessaris per resoldre les incidències, documentant els canvis realitzats.
- Actualitzar la documentació del sistema, si escau.

4.3. MANTENIMENT EVOLUTIU

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les següents activitats sobre el sistema JovApp:

- Desenvolupament a mida de noves funcionalitats, millores, i integracions amb altres sistemes
- Configuració o parametrització avançades o especialment complexes
- Personalització i adaptació a les necessitats particulars de l'Ajuntament

4.4. LLICENCIAMENT DE PROGRAMARI

S'inclourà el llicenciament del programari que forma part del sistema JovApp, en la modalitat de manteniment o modalitat de subscripció, d'acord amb la política de llicenciament del fabricant.

El llicenciament estarà a nom de l'Ajuntament, donarà dret a l'ús del programari i a disposar de les actualitzacions de versions i pegats que estiguin disponibles durant el període de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de disposar de certificació emesa per l'empresa fabricant o propietària del sistema JovApp desplegat a l'Ajuntament, que acrediti la competència tècnica de l'empresa licitadora per la distribució del mateix i la prestació de serveis de suport i manteniment associats. En el cas que l'empresa sigui el mateix fabricant, s'entendrà automàticament acreditada aquesta condició.

4.5. INFRAESTRUCTURA EN EL NÚVOL

El servei d'infraestructura en el núvol demanat serà d'aplicació pels components que suporten el portal web per la publicació de continguts del sistema i el CMS, i inclourà els següents serveis:

- Allotjament de la infraestructura en el núvol, amb gestió, administració i operació integrals
- Actualització evolutiva del programari del sistema amb noves versions i pegats
- Monitorització



Els components del sistema allotjats en el núvol tindran una disponibilitat en modalitat 24x7.

5. MODEL DE COST DELS SERVEIS

Els serveis s'agrupen en dos parts, cadascuna de les quals rep un tractament diferent per la imputació del cost de les prestacions:

- **Part Fixa**
La Part Fixa de les prestacions engloba els serveis que tenen un cost fix per cobrir tota la durada del contracte.
Corresponen a aquesta part els següents serveis:
 - Suport tècnic
 - Manteniment correctiu
 - Llicenciament de programari
 - Infraestructura en el núvol
- **Part Variable**
La Part Variable de les prestacions engloba els serveis que tenen un cost variable, condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del contracte, i regulat per preus unitaris aplicables a les prestacions executades.
Corresponen a aquesta part els següents serveis:
 - Manteniment evolutiu

6. REGISTRE D'ACTIVITATS

Pel control dels serveis prestats en l'àmbit del manteniment evolutiu, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar la facturació de la Part Variable de les prestacions.

La dedicació en hores imputada correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis de manteniment evolutiu demanats. En cap cas es comptabilitzarà el temps dedicat al manteniment correctiu ni s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

7. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'horari general mínim per la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniments serà el següent:

Horari general
De 9:00 a 18:00 de dilluns a divendres laborables



Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

Es valorarà l'ampliació d'aquest horari mínim per donar cobertura parcial o total a la finestra de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables.

8. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

Els paràmetres que es tindran en compte en l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per la mesura de la qualitat dels serveis prestats seran els següents:

Pels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu:

- Temps de resposta
- Temps de resolució

Pel servei d'infraestructura en el núvol:

- Disponibilitat

Pels **temps de resposta** i **temps de resolució** es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims:

Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
	Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Crítica	<= 2h	90%	<= 4h	90%
	<= 4h	100%	<= 8h	100%
Alta	<= 4h	80%	<= 8h	80%
	<= 8h	100%	<= 16h	100%
Mitja	<= 8h	70%	<= 16h	70%
Baixa	<= 16h	70%	<= 32h	70%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminars del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis. Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.



Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascú:

- **Prioritat Crítica**
S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:
 - Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
 - Tall de serveis al ciutadà
 - Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
 - Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
 - Situació d'emergència
 - Afectació a processos crítics de l'organització
- **Prioritat Alta**
S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:
 - Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
 - Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
 - Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
 - Afectació a processos importants de l'organització
 - Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines
- **Prioritat Mitja**
S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:
 - Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
 - Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
 - Afectació a processos generals de l'organització
 - Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina
- **Prioritat Baixa**
S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.

Per la **disponibilitat** es defineix el següent objectiu de compliment mínim:

Disponibilitat
98%

S'entén per **disponibilitat** el rati entre el temps en què el sistema està funcionant amb normalitat i el temps total transcorregut, mesurat en períodes d'1 any.

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquests paràmetres, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.



9. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

Amb l'objectiu de realitzar el seguiment de l'evolució dels serveis prestats, es podran organitzar reunions de seguiment i coordinació entre els interlocutors de l'Ajuntament i l'adjudicatari, amb la periodicitat que es consideri necessària atenent criteris d'eficiència en el control de l'activitat dels serveis.

L'adjudicatari elaborarà els següents documents de seguiment dels serveis, que seran lliurats i presentats a les reunions:

- **Informe de seguiment**
Amb la periodicitat que es determini, atenent criteris d'eficiència, aquest informe tractarà els següents aspectes operatius de la prestació dels serveis:
 - Incidències rellevants del període i resolució
 - Anàlisi del compliment de l'ANS
 - Activitats del manteniment evolutiu en el període
 - Proposta d'activitats del manteniment evolutiu per al pròxim període
 - Estat de la bossa d'hores del manteniment evolutiu
 - Anàlisi de l'evolució del servei i propostes de millora

Aquest informe i la corresponent reunió podran ser substituïts per l'accés a una eina que mostri la informació necessària per fer el correcte seguiment dels serveis prestats.

- **Memòria**
Dos mesos abans de la finalització del contracte, es lliurarà una memòria que recollirà la informació agregada de totes les activitats, l'estat de la bossa d'hores i un anàlisi quantitatiu i qualitatiu dels serveis prestats.

Adicionalment, a petició de qualsevol de les parts, s'organitzaran reunions per tractar aspectes específics del servei, o per abordar assumptes d'interès que hagin de ser tractats apart de les reunions periòdiques.

10. PERSONAL ASSIGNAT

L'adjudicatari garantirà en tot moment que el personal assignat al servei disposa del perfil professional apropiat per les tasques a desenvolupar, amb els coneixements i entrenament necessaris, i amb àmplia experiència per assegurar la bona qualitat del servei prestat.

Serà competència de l'adjudicatari proporcionar al personal assignat al contracte tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació dels serveis demanats, garantint la formació continua del personal en el àmbit tecnològic del servei.

Per validar el compliment d'aquests requeriments, l'Ajuntament podrà verificar, en qualsevol moment que ho estimi oportú al llarg del contracte, els coneixements tècnics i experiència professional de l'equip de treball assignat al contracte. L'incompliment d'aquests requeriments es consideraran faltes que podran ser sancionades.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE SERVEIS A LES PERSONES	REFERÈNCIA PACC2022000022
Codi Segur de Verificació: 48c7a82a-1df5-459b-b95d-41808c23f055 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5746165 Data d'impressió: 27/02/2025 13:00:21 Pàgina 9 de 9		
SIGNATURES 1.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 24/02/2025 09:18 2.- Breogan Valcarcel Mendez (TCAT), 25/02/2025 07:35		



11. GARANTIA

En el cas que estiguin contemplats, els desenvolupaments de programari realitzats per l'adjudicatari en el marc del servei de manteniment evolutiu, tindran una garantia per un període mínim de 6 mesos, a comptar des del lliurament i acceptació dels mateixos. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre totes aquelles incidències o mal funcionaments detectats en els desenvolupaments lliurats, sense cap cost addicional.

Manuel González Maya

Breogan Valcárcel Méndez

Cap del Departament de Sistemes
d'Informació

Tècnic de l'Àrea de Serveis a
les Persones

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



48c7a82a-1df5-459b-b95d-41808c23f055

tmp4386809482338788451.doc