

MERCADOS DE ABASTECIMIENTOS DE
BARCELONA, S.A. "MERCABARNA"

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

RENOVACIÓ DE LLICÈNCIES I SERVEI DE MANTENIMENT,
SUPORT I DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS DE LA
PLATAFORMA DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS ELECTRONICS DE
CONTRACTACIÓ ON CLOUD I DE LICITACIÓ PÚBLICA
ELECTRÓNICA ON CLOUD

Índex de continguts

1.INTRODUCCIÓ

2.OBJECTE DEL CONTRACTE

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Administració tècnica i manteniment de les plataformes amb les integracions i configuracions identificades

Formació

Servei de suport

Servei de hosting

Bossa d'hores

Equip de treball

4. CONFIDENCIALITAT

5. DEVOLUCIÓ DEL SERVES

1. INTRODUCCIÓ

MERCABARNA va contractar l'any 2020, a partir d'un procediment obert, el subministrament, implementació, servei de manteniment, suport i desenvolupament d'evolutius d'una solució de gestió d'expedients electrònics de contractació on cloud (GEEC) i de licitació pública electrònica on cloud (plataforma de licitació electrònica), que permetés la relació telemàtica amb les empreses proveïdores, la recepció de les ofertes encriptades mantenint el secret les mateixes i faciliti tots els actes i intercanvis propis del procés de licitació

La present contractació dona continuïtat al contracte referenciat, mitjançant la contractació de la renovació de les llicències i manteniment de la solució desenvolupada pel proveïdor, l'empresa Pixelware S.A., amb NIF A81142358.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la renovació de la subscripció de les llicències i el servei de manteniment, suport i desenvolupament d'evolutius de la plataforma de gestió d'expedients electrònics de contractació on cloud (GEEC) i de licitació pública electrònica on cloud (plataforma de licitació electrònica), per l'empresa Pixelware S.A., amb NIF A81142358, donant continuïtat a la totalitat dels serveis detallats al plec de condicions de l'expedient OB18136¹, millorats amb la proposta presentada per l'adjudicatari.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Les funcionalitats que es requereixen continuar mantenint són les imprescindibles i les opcionals implantades en el marc de contracte OB18136 relatiu al subministrament, implementació, servei de manteniment, suport i desenvolupament d'evolutius d'una solució de gestió d'expedients electrònics de contractació on cloud (GEEC) i de licitació pública electrònica on cloud (plataforma de licitació electrònica).

L'adjudicatari haurà d'incloure necessàriament els següents subministraments i serveis associats:

- a) El lliurament de les llicències dels productes inclosos a l'objecte del contracte del present plec, acreditant la vigència del servei de manteniment i suport de les llicències.
- b) La realització dels serveis detallats al plec de prescripcions tècniques de l'expedient inicial OB18136.

I més concretament:

¹ <https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/1fc965db-bf41-4b6d-c7c0-23aed3b5acfa/39110339>

- El servei de suport tènic i continuat als i les usuaris/àries de Mercabarna i als i les usuaris/àries externs.
- Manteniment anual relatiu al suport tènic del producte escollit.
- Hosting en Cloud Privat amb els serveis de manteniment dels sistemes inclosos
- Bossa de jornades per a desenvolupaments i configuracions en el sistema GEEC. Correspon a tasques relatives al servei de manteniment evolutiu per donar solució a noves funcionalitats.

Administració tècnica i manteniment de les plataformes amb les integracions i configuracions identificades, d'acord amb l'establert al PPT de l'expedient inicial OB18136.

L'empresa adjudicatària s'haurà d'encarregar de mantenir actualitzades les plataformes així com de fer les gestions de manteniment de la mateixa, resolent possibles incidències, problemes o talls del servei derivats de la implantació del GEEC,

L'adjudicatari d'aquest contracte s'obligarà al manteniment evolutiu per tal de garantir l'actualització normativa de les plataformes d'acord amb els canvis legislatius que es vagin produint. Aquestes adequacions es faran en un termini mai superior a 6 mesos després de la publicació dels canvis normatius corresponents, a menys que la previsió d'entrada en vigor de la norma estableixi un termini més llarg.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'assegurar el manteniment del producte en relació amb actualitzacions de les directrius de seguretat dels principals elements que integrin l'aplicació i, en particular, dels principals navegadors web que es puguin fer servir per connectar-se a la plataforma.

Finalment, l'empresa adjudicatària assumeix l'administració tècnica de les plataformes i dels entorns on estiguin desplegades, inclosa l'atenció a incidents de seguretat o altres necessitats de caràcter tècnic.

Formació als usuaris/personal de Mercabarna que hagin de fer ús de la plataforma, d'acord amb l'establert al PPT de l'expedient inicial OB18136.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els i les usuaris/àries que hagin de fer servir les plataformes tinguin el coneixement suficient per a utilitzar i, si fos el cas, configurar i mantenir l'eina.

En aquest sentit, l'empresa haurà de fer actuacions formatives adreçades a usuaris/àries administradors, encarregats de la configuració i manteniment de l'eina, i a usuaris/àries tramitadors/es, diferenciant les actuacions formatives tant en forma com en contingut. Així mateix, també es farà formació a nous/ves usuaris/àries tramitadors/es de l'eina així com a usuaris/àries actuals que necessitin reforç formatiu així com explicar noves funcionalitats de l'eina i noves d'integracions de la mateixa.

La formació es farà preferentment per mitjans telemàtics.

Servei de suport continuat als i les usuaris/àries interns de Mercabarna, d'acord amb l'establert al PPT de l'expedient inicial OB18136.

El suport es prestarà als i les usuaris/àries interns de Mercabarna en relació amb els dubtes que puguin tenir en l'ús de les plataformes i les dificultats tècniques que puguin sorgir.

En concret, el servei de suport contemplarà:

- Resolució d'incidències
- Resolució de problemes
- Resolució de talls de servei
- Suport funcional durant tota la durada del contracte

Servei de suport als i les usuaris/àries externs, d'acord amb l'establert al PPT de l'expedient inicial OB18136.

El suport estarà enfocat a les possibles empreses licitadores en l'ús de la part front office de la plataforma de licitació electrònica.

En concret, es demana que l'empresa licitadora compti amb un equip d'atenció a usuaris/àries per resoldre incidències tècniques que es puguin trobar, com ara:

- Problemes per accedir a la plataforma originats pels navegadors utilitzats
- Problemes amb la descàrrega de documents
- Problemes amb la visualització de documents
- Problemes amb la identificació digital
- Problemes amb la signatura electrònica

Per atendre les incidències tècniques, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, com a mínim, dos canals de comunicació:

- Un call center
- Una bústia de correu electrònic

Degut a la implicació que té el temps en un procés de contractació pública, el sistema haurà de garantir l'agilitat de resposta a les consultes i incidències rebudes.

Servei de Hosting on Cloud, d'acord amb l'establert al PPT de l'expedient inicial OB18136.

Aquest servei es presta en el núvol (on Cloud) des d'un Centre de Procés de Dades CPD ubicat en un país de la UE, on estigui allotjada i desplegada la infraestructura del sistema d'informació objecte d'aquest contracte. Inclourà interconnexió IP de tal manera que la infraestructura

quedi connectada a Internet tot permeten un trànsit IP d'alta disponibilitat, evitant així que la caiguda d'algun dels components no provoqui la pèrdua de servei.

A aquest Cloud Privat amb tots els seus components, només han de tenir accés:

- MERCABARNA a efectes de consum i explotació del servei
- El propi CPD a efectes d'administració, configuració i monitorització dels serveis
- Empresa Adjudicatària a efectes de configuració i administració del GEEC

Pel correcte funcionament del sistema d'informació per sobre dels serveis d'infraestructures que presti l'empresa proveïdora del Cloud Privat, caldrà preveure al llarg de la vida del contracte:

- Suport tècnic 24 x 7 que inclogui com a mínim els canals telefònic i e-mail
- Supervisió i monitorització de la infraestructura, que permeti el mes aviat possible la detecció d'anomalies en el servei
- Còpies de seguretat que garanteixin les polítiques de backup
- Servei de Hosting corresponent als entorns de Producció i no Producció (Preproducció com a mínim)
- Actualització tecnològica de tots els elements en el cas de que el propietari del mateix alliberi una nova versió (per exemple adaptacions legislatives)

Bossa de jornades per a desenvolupaments i configuracions en el sistema GEEC. Correspon a tasques relatives al servei de manteniment evolutiu, adaptatiu, preventiu o integracions que MERCABARNA pugui tenir a be encarregar.

Aquest servei contempla:

- Aprovació de l'abast/requeriments de manteniment
- Planificació de les accions realitzar
- Treballs de control-seguiment i coordinació de recursos
- Interlocució amb personal designat per MERCABARNA per analitzar i qualificar l'abast dels treballs manteniment del sistema GEEC
- Implementació de possibles personalitzacions o adaptacions sobre el producte escollit, d'acord amb les necessitats de manteniment.
- Proves per implantar l'evolutiu de GEEC
- Proves de regressió de tot el sistema GEEC
- Implantació: Desplegament de les noves versions del GEEC en els diferents entorns Cloud (Producció i no Producció), i resolució de possibles incidències, problemes o talls del servei

Equip de treball

L'empresa adjudicatària proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el projecte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible.

Si alguna de les persones assignades al projecte per part l'Adjudicatari, a judici de MERCABARNA no s'adaptés a les tasques previstes, es podrà demanar la seva substitució. En el supòsit que es requerís per part de MERCABARNA la substitució d'algun d'aquest empleats, l'adjudicatari s'haurà d'assegurar que el substitut està adequadament qualificat i compta amb l'experiència suficient per dur a terme els serveis objecte del contracte.

MERCABARNA no acceptarà la substitució de cap empleat destinat al projecte, per part de l'adjudicatari si abans de dur-la a terme, aquest no li comunica, com a mínim amb 10 dies d'antelació, la substitució i li proporciona els detalls de l'experiència professional i el currículum del nou empleat que es proposa.

4. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per Mercabarna.

5. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Un cop complerta la corresponent prestació del servei objecte del Contracte, l'adjudicatari es compromet a tornar a MERCABARNA o a la persona que aquesta determini, aquella informació que contingui dades de caràcter personal a què hagi accedit l'adjudicatari amb motiu de la prestació del servei. La devolució implicarà el lliurament o la posada a disposició de les dades tractades en un format d'ús comú i interoperable.

L'adjudicatari haurà de facilitar que tota la informació de MERCABARNA que es trobi allotjada als seus servidors pugui ser extreta a un format fàcilment manejable per a la seva càrrega en altres sistemes equivalents abans de la finalització del contracte i fins a 3 mesos després del mateix, proporcionant la informació necessària sobre la seva estructura de dades. Finalitzat el procés de devolució, l'adjudicatari haurà de procedir a la destrucció de les dades existents en els equips informàtics i altres suports utilitzats per ell.

No obstant això, l'adjudicatari podrà conservar les dades i la informació tractada, degudament bloquejades, en cas que es puguin derivar responsabilitats de la seva relació amb MERCABARNA. Transcorregut el termini de prescripció de les accions que van motivar la conservació de dades, l'encarregat del tractament haurà de procedir a la seva destrucció. Per això, aplicarà les mesures físiques i lògiques que resultin adequades per garantir que les dades incorporades als diferents suports són irrecuperables.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica