



Administració Electrònica i Bretxa Digital

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS DE GESTIÓ MUNICIPAL COMPTABLE I FINANCERA DE AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U. DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment de les aplicacions de gestió municipal comptable i financera de Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U. de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de manteniment de les aplicacions informàtiques Sicalwin, Firmadoc, Aytosfactur@ i GPA integrat amb Firmadoc integrat implantades a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

El Servei de Suport i Manteniment objecte del contracte, ha de facilitar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú l'ús correcte dels sistemes d'informació contractats obtenint el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents serveis:

Suport al Client

- Atenció especialitzada par a incidències relatives a les solucions d'Aytos.
- Servei d'assistència telefònica
- Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat o connexió remota.
- Àrea web per a clients per a gestionar les incidències, accedir a les actualitzacions, manuals, novetats, revisions, etc.

Actualització de Programari

- Actualitzacions de producte disponible a la Web.
- Manteniment funcional. Millores relatives a funcionalitats dels aplicatius per a fer-les més eficients i millorar la usabilitat.
- Manteniment Legal. Cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, caldrà que el contractista desenvolupi les adaptacions pertinents en el producte i les posi a disposició de l'Ajuntament.
- Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.
- Revisió i correcció de possibles inconsistències a les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.



Administració Electrònica i Bretxa Digital

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ PER PART DE L'ADJUDICATARI

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

Control de la qualitat i seguiment del servei

- La prestació dels serveis es farà sota la direcció organitzativa del departament TIC, per mitjà del responsable designat per l'Ajuntament.
- La prestació del servei ha de cobrir per a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú tots els mesos de l'any dintre del calendari laboral de l'ajuntament.
- L'empresa adjudicatària vetllarà pel manteniment i millora de la documentació tècnica que sigui necessària per a prestar el servei.

Capacitació de l'equip professional

- L'empresa licitadora haurà de garantir la capacitació i experiència necessària de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs.
- Garantir la reserva professional i complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades en relació a les informacions i documentació a què pugui tenir accés per raó de la prestació del servei.

Canals de comunicació: L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.

Horari d'atenció. L'horari mínim d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 08:00 a 15:00, de dilluns a divendres, els dies laborables.

Manera de realitzar el servei:

- Per connexió remota del sistema de l'ajuntament amb el sistema de l'empresa adjudicatària. A aquest efecte l'ajuntament s'obliga a disposar dels elements necessaris per la connexió.
- Missatgeria o via telecomunicacions.
- Desplaçament del tècnics de l'empresa a l'Ajuntament en el casos que sigui precís en els quals no es pugui solucionar la incidència a distància per connexió remota.

Registre, Control i Anàlisi de les incidències. Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tant del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.



4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- Iniciar la tramitació d'una incidència en un termini màxim de 8 hores a comptar des de la seva comunicació, dins de la jornada laboral segons horaris que el responsable del contracte comuniqui a l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú farà un seguiment de la tramitació de la incidència mitjançant la plataforma telemàtica de l'empresa adjudicatària proporcionat a tal efecte.
- Atendre les consultes tècniques i/o funcionals relacionades amb les aplicacions objecte del contracte, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari. Per part de l'Ajuntament es designaran varis interlocutors per canalitzar-les.
- Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de solucions "Aytos", situacions puntualment anòmals que poden ser resoltes mitjançant la consulta telefònica; produïdes en la Base de Dades, sistema operatiu, deficiències en impressió de documents, etc. Aquestes incidències hauran d'estar relacionades amb els productes objecte de manteniment.
- Incorporar 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.
- Lliurar sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.
- L'empresa adjudicatària a instància del responsable de contracte, un cop formalitzar aquest, haurà de presentar una descripció detallada del seu Pla de Qualitat per al Servei definit de conformitat amb el que es preveu a la clàusula 4 del present plec.

5. PLA DE QUALITAT I CONTROL

Durant l'execució dels serveis requerits, l'Ajuntament realitzarà el control dels nivells de servei establerts i aplicarà un sistema de mesura de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

L'empresa adjudicatària haurà de considerar l'assegurament de la qualitat com un procés horitzontal i independent, però alineat amb la pròpia prestació del servei. Aquest procés haurà d'estar contemplat i present, per tant, en qualsevol de les activitats relatives al servei en tots els seus àmbits, i haurà de garantir en tot moment el punt origen/actual vers el punt destí (resultats a obtenir i la millora del servei):

- Compliment del termini/cost (resultat) prèviament estipulat per cada activitat realitzada.



Administració Electrònica i Bretxa Digital

- Satisfacció dels requeriments/especificacions pels que hagués estat definida cada activitat realitzada.
- Documentació dels Resultats de les activitats realitzades segons s'hagués previst (Processos, instruccions tècniques, plans de treball, anàlisi funcionals/tècnics, plans de proves, manuals d'usuari, etc.).

6. ACORDS NIVELL DE SERVEI (ANS)

El càlcul dels acords nivell de servei (ANS) s'aplicarà sobre els assumptes reportats dins del període de vigència del contracte. Els Nivells de Servei es divideixen en tres categories:

- Continuitat del servei general de suport i manteniment a través dels diferents canals.
- Servei de Suport Telefònic.
- Manteniment Correctiu.

Cadascuna d'aquestes categories definirà un o més indicadors per a mesurar la qualitat del servei prestat. El mesurament dels indicadors es realitzarà semestralment, aplicant-se les penalitzacions previstes en l'apartat penalitzacions, en cas d'incompliment dels valors objectius esperats per a aquests.

6.1 Continuitat

En el cas de la interrupció de la prestació del Servei de Suport i Manteniment, total o parcial, per causes directament imputables a l'adjudicatari, l'empresa es compromet a restablir la prestació del mateix en un termini no superior a 4 hores des del moment en què es produeixi l'incident.

No són causes imputables a l'adjudicatari la interrupció del servei provocada per problemes en els serveis de telecomunicacions contractats amb terceres parts (telefonía i internet) que habiliten l'accés del Client al Servei de Suport i Manteniment.

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
Continuitat	Restauració del Servei de Suport i Manteniment enfront d'interrupcions del mateix en el termini fixat per a això (màxim 4 hores)	>= 90% dels casos es restableix el servei en el termini fixat



6.2 Servei de Suport Telefònic

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
Temps de resposta	Temps que un usuari autoritzat del Client ha de mantenir-se a l'espera després d'accedir al Centre de Suport de Aytos Solucions Informàtiques (mitjançant el número de telèfon establert per a accedir a aquest servei) i haver sol·licitat el tipus d'assistència que desitja, abans de ser atès per un tècnic/consultor de Aytos Solucions Informàtiques	>= 90% dels casos es restableix el servei en el termini fixat
Tancament d'una trucada	Mitjana, del total de crides del període, del temps transcorregut des que una crida és registrada en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques (tant a través del Servei de Suport Telefònic com a través de la Plataforma WEB), fins que és tancada amb una solució satisfactòria o enviada al Client perquè confirmi la seva acceptació (). Aquest indicador sol s'aplica a les crides que Aytos Solucions Informàtiques classifiqui com a consultes sobre l'ús del producte o assistències funcionals. (*)	>= 90% dels casos es restableix el servei en el termini fixat

(*) Tant el tancament de la crida com la sol·licitud de confirmació de la solució aportada, es duu a terme mitjançant el canvi d'estat d'aquesta, la qual cosa provoca l'enviament d'un correu electrònic a la persona que apareix com a contacte del Client.

És responsabilitat de l'Entitat assegurar-se que les crides registrades en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques tenen informat al contacte adequat. Aquesta comprovació es pot realitzar verificant que es rep un correu electrònic inicial informant que s'ha procedit a registrar una crida en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques, a la qual se li assigna un identificador únic.

Es poden consultar els assumptes reportats en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques en la plataforma web.

(**) Si el mal funcionament del producte es deu a alteracions realitzades pel Client en les dades, en els components del producte, o en els sistemes de gestió de bases de dades contra els quals opera el producte, la crida no serà considerada en l'anàlisi de compliment del Nivell del Servei. En general, qualsevol crida que resulti d'alteracions no permeses realitzades pel Client quedarà exclosa de l'anàlisi de l'indicador corresponent.



6.2 Manteniment Correctiu

L'adjudicatari es compromet a complir amb els següents indicadors en la prestació del Servei de Manteniment Correctiu:

Indicador	Temps de correctiu
Descripció	Temps màxim de resposta perquè una crida es tanqui amb una solució satisfactòria o s'envii a l'ajuntament perquè confirmi la seva acceptació (*). Aquest indicador sol s'aplica a les crides que l'adjudicatari classifiqui com a Incidència (correcció d'un mal funcionament del producte). (**) Les crides classificades com a incidències seran categoritzades en funció de la gravetat de les mateixes en els següents tipus: • Paralitzants: quan la incidència suposa la detenció total del sistema o a una funcionalitat bàsica per a tots els usuaris. • Crítiques: quan la incidència suposa la detenció total del sistema o afecta a una funcionalitat bàsica per a un o més usuaris. • Normals o Baixes: quan no impacta en el normal desenvolupament de l'activitat de l'entitat. S'entén per detenció total del sistema la impossibilitat d'accedir al producte de Aytos Solucions Informàtiques o a tots els mòduls autoritzats a l'usuari afectat per la incidència.
Valor objectiu de l' indicador	El 80% de les crides es corregeixin en el termini màxim establert segons s'indica a continuació: Paralitzants: 8 hores laborables des del moment de la comunicació Crítiques: 5 dies laborables Normals: 45 dies laborables

(*) Tant el tancament de la crida com la sol·licitud de confirmació de la solució aportada, es duu a terme mitjançant el canvi d'estat d'aquesta, la qual cosa provoca l'enviament d'un correu electrònic a la persona que apareix com a contacte del Client. És responsabilitat del Client assegurar-se que les crides registrades en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques tenen informat al contacte adequat. Aquesta comprovació es pot realitzar verificant que es rep un correu electrònic inicial informant que s'ha procedit a registrar una crida en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques, a la qual se li assigna un identificador únic.

(**) Si el mal funcionament del producte es deu a alteracions realitzades pel Client en les dades, en els components del producte, o en els sistemes de gestió de bases de dades contra els quals opera el producte, la crida no serà considerada en l'anàlisi de compliment del Nivell del Servei. En general, qualsevol crida que resulti d'alteracions no permeses realitzades pel Client quedarà exclosa de l'anàlisi de l'indicador corresponent.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Administració Electrònica i Bretxa Digital

Es poden consultar les crides registrades en els sistemes de gestió de Aytos Solucions Informàtiques en la seva plataforma web.

7. PROPIETAT I GESTIÓ DE LES DADES

Les dades emmagatzemades en les aplicacions objecte d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Cap de servei de Tecnologies
de la Informació i la Comunicació

Òscar Benadí Garcia