

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS

MC/mc

Exp. 901148/2025

27/02/2025

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA
EINA PER DISPOSITIUS MOBILS ADREÇADA A LA CONSULTA I SIGNATURA
ELECTRONICA AMB GARANTIES JURIDIQUES DE LA DOCUMENTACIÓ
INTEGRADA AMB LA GESTIÓ D'EXPEDIENTS CORPORATIVA (FIRMADOC) I
EL SEU SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT**

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Servei TIC
Data signatura: 28/02/2025 8:39:03
HASH:15CD847CAE7DB6062210397931B889425A2365A7

COSTA AMOROS, MODESTA (1 de 2)
Cap de Projectes
Data signatura: 27/02/2025 15:42:32
HASH:15CD847CAE7DB6062210397931B889425A2365A7

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2	DURADA	3
3	IMPLANTACIÓ DE L'EINA	3
3.1	REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	3
3.2	REQUERIMENTS TÈCNICS.....	4
4	MANTENIMENT TÈCNIC DE L'EINA, SUPORT I FORMACIÓ A USUARIS	4
4.1	MANTENIMENT PREVENTIU	4
4.2	MANTENIMENT CORRECTIU	5
4.2.1	TIPUS D'INCIDENCIES.....	5
4.2.2	TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ	5
4.2.3	MODEL OPERATIU	6
4.3	MANTENIMENT EVOLUTIU	6
4.4	SUPORT I FORMACIÓ A L'USUARI	6

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte la contractació d'una solució per dispositius mòbils amb origen de dades la plataforma actual de gestió d'expedients corporativa (en endavant GEC)) que permeti un conjunt de funcionalitats sobre la gestió documental i signatura electrònica de forma integrada amb el GEC a més del seu servei de suport tècnic i manteniment.

Actualment, la funció de gestió d'expedients corporativa (GEC) es cobreix amb les eines de AYTOS SOLUCIONES INFORMATICAS S.L.U de BERGER-LEVRAULT: Firmadoc i FirmadocBPM,

L'abast del projecte ha de contemplar:

- Implantació de l'eina
 - o Serveis de instal·lació i configuració
 - o Parametrització i certificació
 - o Serveis de posada en funcionament.
- Subscripció per el període contractual
- Suport, formació i manteniment de l'eina.

2 DURADA

Tal com s'estableix al Plec de Clàusules Administratives, el període de vigència del contracte és la data de signatura del contracte fins el 2 de octubre del 2026, data en la que finalitza el contracte de manteniment de l'actual GEC.

3 IMPLANTACIÓ DE L'EINA

El licitador haurà d'implantar l'eina en un màxim de dos mesos i seguint els requeriments que es descriuen a continuació. Aquest conjunt de requeriments no es detalla d'una manera exhaustiva, i caldrà que l'adjudicatari realitzi una fase de revisió i validació dels requeriments prèvia a la implantació de l'eina per tancar definitivament el conjunt de requeriments.

3.1 REQUERIMENTS FUNCIONALS

Es demana al licitador que la seva proposta inclogui la descripció de les característiques funcionals que han de ser coherents i completes per donar resposta als requeriments expressats en aquest punt:

- Autenticació mitjançant usuari i contrasenya, o be, certificat digital
- Aprovar / rebutjar documents fàcil i ràpida
- Aplicar aprovació simple o signatura electrònica
- Aplicar segell de temps a la signatura

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



- Opció de aprovació/rebuig y reenviament
- Seleccionar motius de aprovació/rebuig
- Consultar els documents pendents de aprovació del usuari i delegats
- Consultar annexos relacionats dels documents
- Visualitzar informació personalitzada (dades o metadades) en funció del tipus de document i del usuari, en els llistats i en el detalls del document
- Configurar preferències de usuari (idioma, nº de documents en safata, criteris de ordenació)

3.2 REQUERIMENTS TÈCNICS

Es demana al licitador que la seva proposta inclogui la descripció de les característiques tècniques que han de ser coherents i completes i que han de funcionar de forma integrada amb l'actual GEC, contractat a través del expedient 901651/2023 a l'empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMATICAS S.L.U.

4 MANTENIMENT TÈCNIC DE L'EINA, SUPORT I FORMACIÓ A USUARIS

Una vegada l'eina estigui implantada, el licitador haurà de proporcionar un servei de manteniment tècnic (preventiu, correctiu i evolutiu) de l'eina, suport i formació a usuaris durant tota la vigència del contracte.

4.1 MANTENIMENT PREVENTIU

El manteniment preventiu (proactiu) de l'eina fa referència a les activitats i les pràctiques planificades i periòdiques que es realitzen per prevenir avaries i problemes en l'eina i els seus components, així com mantenir aquesta en la versió més actual. Aquest tipus de manteniment té com a objectiu identificar i abordar possibles problemes abans que es converteixin en problemes greus o interrupcions del funcionament.

Les activitats associades a aquest manteniment preventiu que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar són:

- **Inspeccions programades:** Realitzar inspeccions regulars per identificar possibles problemes en l'eina i els components que la componen.
- **Actualitzacions de l'eina:** Instal·lació de noves versions de l'eina (siguin pedaços, versions menors o majors de la mateixa). Aplicar actualitzacions regulars de software per corregir errors, afegir noves funcions, mantenir a les últimes versions disponibles i millorar la seguretat i el rendiment.
- **Optimització del rendiment:** Realitzar revisions periòdiques per identificar i corregir possibles problemes de rendiment que puguin afectar la velocitat o l'eficiència de l'eina, o a la disponibilitat de les seves dades.

- **Verificació de la seguretat:** Dur a terme les tasques necessàries per verificar i garantir la seguretat. Realitzar auditories i revisar les polítiques de seguretat per assegurar-ne la conformitat i prevenir possibles amenaces de seguretat.
- **Monitoratge del sistema:** Establir sistemes de monitoratge a nivell d'aplicació per supervisar l'estat i detectar possibles problemes de l'eina.

Aquest manteniment té diversos avantatges, com ara reduir la probabilitat de temps d'inactivitat no planificat, estendre la vida útil de l'eina i millorar la seva fiabilitat. A més, permet gestionar els recursos de manera més eficaç i evitar costos de resolució d'incidències. Per tant, el manteniment preventiu és una pràctica important en la gestió d'aquesta eina per garantir-ne el funcionament i la disponibilitat continuats.

4.2 MANTENIMENT CORRECTIU

El manteniment correctiu (reactiu) de l'eina fa referència a les activitats que es realitzen per a corregir problemes i fallades que ja han ocorregut en l'eina i els seus components. Aquest tipus de manteniment es duu a terme en resposta a situacions imprevistes, errors o incidents que han provocat una interrupció o una anomalia en el correcte funcionament de l'eina i els seus components.

Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei que es produeixi durant la durada del contracte, tant si es tracta d'un defecte de configuració o parametrització de l'eina, una afectació d'algun desenvolupament o un mal ús de l'usuari.

4.2.1 TIPUS D'INCIDÈNCIES

- **Incidència crítica:** L'aplicació està indisponible o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament del departament.
- **Incidència greu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal del departament.
- **Incidència lleu:** Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu.

4.2.2 TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

- **Temps de resposta.** És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- **Temps de resolució.** És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



Els acords de nivells de serveis (ANS) són:

Incidència	Temps resposta	Temps resolució
Crítica	2 hores	8 hores
Greu	4 hores	48 hores
Lleu	12 hores	72 hores

4.2.3 MODEL OPERATIU

Les peticions d'aquest tipus de manteniment (incidències) arribarà a través de la comunicació explícita de la incidència per part del treballador de l'AMB que faci ús de l'eina o a través de les tasques del manteniment preventiu que realitza el propi adjudicatari i es donarà trasllat al adjudicatari a través de la seva plataforma de gestió de incidències.

L'adjudicatari resoldrà la incidència segons els requeriments de nivell de servei indicats a l'apartat 4.2.2. L'AMB validarà que no hi ha errors i la documentació entregada. Si tot és correcte es donarà per acceptada.

Un cop acceptada, l'adjudicatari tancarà la incidència a l'eina de gestió d'incidències que correspongui i notificarà via correu a l'AMB la resolució.

4.3 MANTENIMENT EVOLUTIU

Aquesta tipologia de manteniment de l'eina fa referència a les activitats i els canvis planificats que es realitzen per a millorar i fer evolucionar l'eina a fi d'adequar-se a les noves necessitats, requeriments o oportunitats. Aquest tipus de manteniment té com a objectiu principal permetre que l'eina continuï sent útil i competitiva a llarg termini, mitjançant la incorporació de nous desenvolupaments, característiques i funcionalitats. Per tant, aquest manteniment permet a l'organització mantenir l'eina alineada amb els seus objectius estratègics i oferir solucions més efectives i actualitzades als seus usuaris.

4.4 SUPORT I FORMACIÓ A L'USUARI

El servei de suport i formació fa referència al servei que dona assistència i ajuda als usuaris de l'eina. Aquest suport té com a objectiu assegurar que els usuaris puguin utilitzar de manera efectiva i eficient els recursos i les funcionalitats de l'eina, i resoldre problemes que puguin sorgir en aquest aspecte.

Aquest servei de suport a l'usuari serà en dies laborables de dilluns a divendres en el següent horari, de 9:00 a 16:00.

Aquest servei ha d'incloure les següents tasques:

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



- **Atenció a consultes i preguntes:** El servei ha d'incloure la possibilitat que els usuaris facin preguntes o consultes relacionades amb l'ús de l'eina o algun dels seus components
- **Resolució de problemes:** L'adjudicatari ajudarà els usuaris a resoldre problemes tècnics o dificultats que puguin sorgir en l'ús dels sistemes. Això pot incloure la correcció d'errors, l'ajuda amb la solució de problemes i la identificació de solucions.
- **Formació a usuaris:** El servei ha d'incloure la formació dels usuaris perquè puguin utilitzar eficaçment el sistema, així com per comprendre les característiques i funcionalitats més importants. Es preveuen un màxim de 2 jornades de formació
- **Accés a recursos addicionals:** El servei ha d'incloure l'accés a recursos addicionals com poden ser la realització de documentació de suport, recursos en línia, eines de suport, etc.

