

CONTRACTE MIXT PEL SUPORT AL MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.- ANTECEDENTS.....	3
2.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3.- REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	3
3.1 ACTUALITZACIÓ DE VERSIONS.....	4
3.2 SUBMINISTRAMENT D'ACTUALITZACIONS.....	4
3.3 SUPORT HELP DESK.....	4
3.3.1 CLASSIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES.....	4
3.3.2 TEMPS DE RESPOSTA.....	5
3.3.3 HORARI.....	5
3.4 INSTAL·LACIÓ D'ACTUALITZACIONS.....	5
3.5 BOSSA D'HORES PER A MANTENIMENTS EVOLUTIUS.....	5
4.- INFORMES TRIMESTRALS D'EXECUCIÓ.....	5

1. ANTECEDENTS

El servei de Patrimoni de la Diputació de Tarragona va contractar, el 6 d'octubre de 2020, amb l'empresa SPAI Innova Artígitas, S.L., NIF. B41805557, la implantació d'un nou programari de gestió del patrimoni que havia de permetre la gestió d'activitats, obres i projectes (construcció, reformes, manteniment, etc.), lloguers, contractes, inventaris d'immobles i millorar la gestió de l'inventari de la Diputació de Tarragona.

L'oferta presentada per l'empresa SPAI Innova Artígitas, S.L. contemplava la subcontractació dels treballs d'implantació del nou programa de gestió del patrimoni amb l'empresa Duff & Phelps, S.L., NIF. B86990140, propietària única del codi font del programa de gestió del patrimoni A4.

Així mateix, el 29 d'octubre de 2021, l'empresa Duff & Phelps, S.L., va canviar el nom de l'empresa pel la nova denominació Kroll Advisory, S.L., a través d'escriptura pública amb el protocol número 5750 de la notaria del Sr. Rodrigo Tena Arregui, notari de l'il·lustre col·legi de Madrid.

Una vegada implantat definitivament el programa i amb l'objectiu de mantenir l'estabilitat i disponibilitat del sistema i l'aplicació és necessari el seu manteniment, tant pel que fa al rendiment, evolució, la gestió de canvis i la resolució d'incidències.

Per tant, el subministrament ha d'incloure el suport tècnic de l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest subministrament ha d'incloure el suport tècnic per a l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant. Addicionalment també s'inclourà el suport a la instal·lació d'actualitzacions, així com Hotfixes / Workarounds derivats de casos de suport.

Addicionalment, es contractarà també una bossa d'un màxim de 600 hores per a nous desenvolupaments i atenció d'incidències complementàries a Help Desk, així com resolució d'incidències no cobertes pel Departament de Suport d'A4 en referència a millores i adaptacions personalitzades que ja s'han fet sobre el producte estàndard, adaptació a possibles canvis de normativa, etc.

Aquest contracte només el pot executar una empresa que, en la seva qualitat de propietària, té l'exclusivitat del producte.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

Les activitats del subministrament han d'anar encaminades a poder disposar del suport personalitzat que garanteixi al servei de Patrimoni:

- El suport tècnic per a l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant.

- Addicionalment també s'inclourà el suport a la instal·lació d'actualitzacions, així com Hotfixes / Workarounds derivats de casos de suport.
- Finalment, es contractarà també una bossa d'un màxim de 600 hores per a nous desenvolupaments i atenció d'incidències complementàries a Help Desk.

El detall dels diferents subministraments o treballs inclosos dins d'aquest contracte és el següent:

3.1 Actualització de versions

S'entendrà per actualització qualsevol millora de caràcter no substancial realitzada sobre la funcionalitat o la tecnologia del producte, així com les correccions d'errors pròpies dels productes segons la seva naturalesa i les actualitzacions de formats legals en els termes que s'esmenten més endavant.

3.2 Subministrament d'actualitzacions

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del servei de Patrimoni les actualitzacions del producte a mesura que aquestes estiguin disponibles. El programari de base que sigui requerit per al correcte funcionament de les actualitzacions haurà de ser subministrat per l'empresa adjudicatària, així com les feines d'instal·lació de noves versions i suport a l'administració de dades, que es descriuran més endavant en aquest document.

3.3 Suport Help Desk

El suport de Help Desk suposa l'atenció immediata de consultes, formulades bé per telèfon, correu electrònic o a través del Centre de Suport al Client. Les consultes inclouen, per tant, l'informe per a la verificació i anàlisi d'errors per poder determinar l'origen d'aquests, així com, la resolució de dubtes de caràcter puntual relatius a l'ús del programa i a les seves funcionalitats, així com, de les incidències per incorrecte ús bé del producte o per part de l'usuari i característiques pròpies del producte.

3.3.1 Classificació de les incidències

Les incidències s'hauran de classificar segons la seva gravetat:

- Molt greus: aquelles que afecten al funcionament del producte impedit-ne la seva explotació. S'estableix un temps màxim de resposta de 2 hores laborables. Amb un temps màxim de resolució de la incidència de 72 hores laborables.
- Greus: aquelles que no paralitzen l'explotació del servei però que poden derivar en molt greus a curt termini. S'estableix un temps de resposta de 4 hores laborables.
- Lleus: afecten a l'ús del producte però sense paralitzar-ne la seva explotació.

S'estableix un temps de resposta de 24 hores, en dies laborables, des de la recepció de la sol·licitud per aquelles incidències que tinguin la consideració de lleus.

3.3.2 Temps de resposta

S'entendrà per temps de resposta l'interval dins del qual, el suport tècnic de l'empresa adjudicatària comença a treballar en la incidència reportada a qualsevol dels canals disponibles d'accés.

3.3.3 Horari

L'horari de funcionament del suport de Help Desk serà de 8:00 a 15:00 i de 16:30 a 18:30 de dilluns a divendres, inclosos.

3.4 Instal·lació d'actualitzacions

S'inclourà el suport a la instal·lació d'actualitzacions, així com hotfixes i workarounds derivats de casos de suport. Això implica que l'adjudicatari serà qui es connecti de forma remota i segura (via VPN) als servidors de la Diputació de Tarragona per realitzar les actualitzacions corresponents, sempre avisant als tècnics de la Corporació dels canvis que es realitzaran i de si caldrà preveure una finestra de no-disponibilitat del servei deguda a aquestes actualitzacions.

3.5 Bossa d'hores per a manteniments evolutius

Pel que fa als manteniments evolutius, caldrà que l'adjudicatari especifiqui el preu per hora de treball. Durant cadascun dels anys que duri el present contracte es podran anar consumint hores de manteniment evolutiu fins aproximadament 200 hores anuals i, si és el cas, es podran consumir, a més, aquelles que, tot i corresponent a anys precedents, no se n'hagi fet ús en el seu moment.

4. INFORMES TRIMESTRALS D'EXECUCIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes trimestrals d'execució mentre duri el present contracte. En aquests informes s'especificaran les dades més significatives de l'execució del servei durant aquell període de temps, incloent el nombre de casos oberts i resolts, les hores de manteniments evolutius consumides, així com el concepte pel qual han estat consumides.

Pel que fa a la consumició de la bossa d'hores, abans de procedir-hi caldrà:

- Petició de pressupost per part del servei de Patrimoni de la Diputació de Tarragona a l'empresa.
- Pressupost, per part de l'empresa, amb detall del concepte i hores estimades a consumir.
- Confirmació, per escrit, de l'acceptació del pressupost per part del servei de Patrimoni. Sense aquesta confirmació per escrit l'empresa adjudicatària no podrà consumir aquestes hores.