



Ajuntament de Rubí

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI DE  
MANTENIMENT DE LES APLICACIONS DE GESTIÓ MUNICIPAL TAO-Systems**

## 1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte regular les condicions tècniques per a la prestació del servei de manteniment del programari municipal TAO..

## 2 PRODUCTES OBJECTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT.

El servei a contractar és el manteniment anual (correctiu/adaptatiu/legislatiu) dels productes:

<b>Producte</b>
<b>REGISTRE I EXPEDIENTS</b>
ePAC/Registram: Gestor Expedients TAO 2.0/Registre Entrada i Sortida TAO 2.0
eDICTA: Acord i decrets TAO 2.0
Gestor documental: DOCUMENTUM
Conector ERP TAO-Documentum
Portasignatures electrònic
TAO MOBILE: Signatura electrònica dispositius mòbils
STA_NOTIFELE: Notificació electrònica
<b>MUX-EACAT</b>
Firma biomètrica TAO 2.0
SIGA: gestió Arxiu
eTAULER
PID Via Oberta
<b>PLATAFORMA TELEMÀTICA</b>
e-PARTICIPA/CARPETA CIUTADÀ
e-PARTICIPA/GESTOR SOL-LICITUDS
e-PARTICIPA/REGISTRE ELECTRÒNIC
SIGNATURA AVANÇADA
AUTOLIQUIDACIONS
<b>GESTIÓ TRIBUTARIA</b>
GITC-TRB: Gestió Tributaria i Recaptació
<b>PADRÓ HABITANTS</b>
ePOB: Padró Habitants TAO 2.0
<b>REPORTING</b>
Actuate:reporting TAO 2.0

## 3. CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT:

### 3.1 El servei de manteniment consisteix en:

- La reposició, en cas d'accident, del producte objecte de manteniment, en l'equip de l'AJUNTAMENT DE RUBÍ. L'esmentada prestació s'efectuarà sempre des de l'Ajuntament de Rubí no que no s'hagin vulnerat les normes de protecció de la propietat del programari

així com, i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cada un dels productes, encara que AJUNTAMENT DE RUBÍ no la tingui instal·lada. Queda així mateix exclosa de tal prestació la reposició motivada pel mal ús o manipulació indeguda del producte.

- La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data de formalització del contracte i durant la vigència d'aquest, pogués observar-se en el comportament del producte, de conformitat amb les seves pròpies especificacions. L'esmentada prestació no inclou les reparacions motivades per la manipulació indeguda del producte, per part de l'AJUNTAMENT DE RUBÍ o de qualsevol persona que d'ell depengui. L'AJUNTAMENT s'obliga a no facilitar, ni permetre, la utilització o manipulació del producte a persones que no hagin rebut la formació o preparació mínima indispensable per a l'ús del producte objecte de manteniment.
- El lliurament de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per la legislació vigent, facilitant, en tal cas, la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella. L'AJUNTAMENT DE RUBÍ disposarà d'un període de sis mesos a comptar des de l'entrada en vigor dels senyalats canvis legislatius per a la instal·lació de les noves versions. Una vegada transcorregut aquest període l'empresa adjudicatària considerarà exclosa la prestació del manteniment de les versions anteriors a l'última alliberada. No es considerarà nova versió aquelles prestacions opcionals (no exigides per llei) que augmentin la funcionalitat del producte. En aquests casos, el "nou producte" o "mòdul complementari" serà instal·lat prèvia satisfacció del cost diferencial, o s'atendran els compromisos adquirits segons alguna modalitat de contractació de serveis addicionals.
- Servei de consulta telefònica, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte. L'horari per a consultes telefòniques serà de 9:30 a 14:30 hores i de 16:00 a 17:30 hores, excepte els mesos de juliol i Agost que és de 8:30 a 15:00 hores. L'AJUNTAMENT DE RUBÍ haurà de tenir un interlocutor fix per producte. Només excepcionalment s'atendrà interlocutors no habituals. En qualsevol cas l'AJUNTAMENT DE RUBÍ s'obliga a què els interlocutors del servei de consulta telefònica tinguin els coneixements necessaris per realitzar un ús adequat del producte. En cas de no ser així, l'empresa adjudicatària proposarà a AJUNTAMENT DE RUBÍ el procés de formació i l'assistència tècnica mínima que consideri necessària, i aquest haurà de prendre les mesures per resoldre la situació en el termini més breu possible. Així mateix es compromet a la instal·lació d'un sistema de comunicacions a fi de poder resoldre, de forma més ràpida i eficaç (sense necessitat de desplaçaments) qualsevol problema que pugui sorgir.

### **3.2 El servei de manteniment serà prestat d'acord amb els següents canals:**

- Connexió remota del sistema de l'AJUNTAMENT DE RUBÍ amb el sistema de l'empresa adjudicatària. A aquest efecte l'AJUNTAMENT DE RUBÍ s'obliga a disposar dels elements necessaris per a la connexió.
- Missatgeria o via telecomunicacions.
- Desplaçament dels tècnics de l'empresa adjudicatària quan sigui precís, en aquells casos en els quals no sigui possible resoldre a distància la incidència produïda.

### **3.3 El servei de manteniment inclourà 5 jornades de consultoria presencial o remota anuals i per les possibles pròrrogues, no acumulables per tal de donar suport a adequacions de**

qualsevol dels productes contractats. Una d'aquestes jornades consistirà en el seguiment anual del Pla de qualitat i control. La resta segons les necessitats del servei gestor del contracte.

**3.4 La plataforma informàtica** sobre la qual ha de funcionar el programari d'aplicació objecte d'aquest contracte serà:

- 3.4.1. Sistema Operatiu Servidor: Windows 2019/2020 Server
- 3.4.2. Sistema Operatiu Client: Windows 7, Windows 10, Windows 11
- 3.4.3. Base de dades: Oracle
- 3.4.4 .Protocol de Xarxa: TCP/IP o IPX

**3.5 En cas que, durant la vigència del Contracte, les parts desitgin ampliar i/o modificar l'abast i/o els detalls del servei objecte del mateix, és a dir, si es vol canviar la modalitat, ampliar o reduir els productes objecte d'aquesta contractació, es tramitarà la corresponent modificació contractual d'acord amb la LCSP i el plec de clàusules administratives.**

#### **4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

4.1. Iniciar la tramitació d'una incidència en un termini màxim de 4 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 Rubí farà un seguiment de la tramitació de la incidència mitjançant la plataforma telemàtica de l'empresa adjudicatària proporcionada a tal efecte.

4.2. 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 designarà un únic interlocutor per a canalitzar-les.

4.3. Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències en la seva plataforma de gestió de les incidències.

4.4. Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de les solucions de l'empresa fabricant del programari TAO. Ens referim a situacions puntualment anòmales i que puguin 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.

4.5. Proporcionar sense costos addicionals la formació als tècnics/ques de l'Ajuntament com a servei associat a l'alliberament de versions del producte, exposant-se els continguts diferencials de les mateixes.

4.6. Incorporar 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.

4.7. Lliurar sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.

4.8. Lliurar, sense cost addicional per l'Ajuntament els nous productes amb tecnologia web que substitueixin a productes llicenciats anteriorment.

4.9 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 5 del present plec.

## 5 PLA DE QUALITAT I CONTROL

Durant l'execució dels serveis objecte del contracte, 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.
- 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 TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

Per a qualsevol incidència crítica dels serveis objecte del contracte l'adjudicatària es compromet a donar suport amb la màxima celeritat en règim de 24x7.

L'adjudicatària haurà de facilitar un telèfon de contacte específic per aquesta finalitat.

Existirà un sistema a través del qual es comunicaran i realitzaran totes les gestions en relació a les incidències crítiques (telefònic i correu electrònic). Aquesta atenció serà personal, permanent i àgil i en la proposta es concretarà aquest nivell de relació.

Les incidències i sol·licituds de servei tindran com màxim els següents temps de resposta:

Les incidències seran tipificades en dues categories en base al grau d'afecció en els sistemes d'informació:

**Tipus 1 situació crítica màxima:** una incidència serà considerada crítica quan el sistema estigui interromput en parada total en els programes de Registre, Població o Expedients.

**Tipus 2 situació mitja:** una incidència serà considerada mitja quan algú dels programes anteriors no funcionin correctament però no suposin una parada total del sistema. També serà considerada Tipus 2 qualsevol incidència relacionada amb la resta de programes contractats que no corresponguin als enumerats en el Tipus 1.

### **Temps de resposta depenent de la situació:**

Si s'escau la presència in situ a les dependències de l'Ajuntament per a la resolució de la incidència, el temps del desplaçament es sumarà al temps de resolució.

Serveis	SLA proposat	Penalització
<b>Incidències criticitat màxima</b>		
Temps de resposta	<2 hores des de la seva comunicació	Per cada hora addicional, 5% reducció en el preu de manteniment del producte afectat.
Temps de resolució d'avaries greus	<4 hores des de la seva comunicació	Per cada dos hores addicionals, 10% reducció en el preu de manteniment del producte afectat.
<b>Incidències criticitat mitja</b>		
Temps de resposta	<4 hores des de la seva comunicació	Per cada hora addicional, 2% reducció en el preu de manteniment del producte afectat.
Temps de resolució	< 48 hores des de la seva comunicació	Per cada dia addicional, 10% reducció en el preu de manteniment del producte afectat.

Es demana un sistema de finestra en una plataforma electrònica única a través del qual es comunicaran i realitzaran totes les gestions en relació a les incidències.

La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents, d'emergències o que afectin a parts essencials de l'organització, és a dir, per aquests supòsits excepcionals, l'adjudicatària haurà de facilitar, a instància del responsable del contracte, telèfons mòbils o correus electrònics dels responsables tècnics dels productes objectes d'aquesta licitació.

L'adjudicatària lliurarà, anualment, a l'Ajuntament informes de l'acompliment dels nivells de servei pactats (SLA's).

Responsable del Servei d'Innovació,  
Smart City i Sistemes d'Informació.