

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PEL PROCEDIMENT NEGOCIAT PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va contractar, l'any 2017, en el marc del projecte de contractació electrònica, la implantació d'un sistema de informació geogràfica (GIS) a l'empresa Consultoria Tècnica Nexus Geographics S.L.

El resultat d'aquesta implantació és un conjunt de sistemes a mida basat en components propietat de la empresa Consultoria Tècnica Nexus Geographics S.L. L'empresa com a propietària d'aquests components és l'única que disposa dels fitxers de codi font i per tant és la única empresa amb disponibilitat de dur a terme el manteniment dels mateixos.

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de manteniment i suport dels sistemes implantats a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet següents:

- Servidor GIS
- Geodatabase del sistema GIS
- Geoportal Urbanístic
- App via pública
- Visor GISintranet

La prestació d'aquest servei ha de servir per donar suport al Servei de sistemes d'informació, Servei de planejament, gestió urbanística i habitatge i al Servei de manteniment d'espai públic, parcs i jardins d'aquest Ajuntament, sota la supervisió dels tècnics informàtics i dels serveis de l'àmbit de territori esmentats.

CPV: 72267100-0 Manteniment de software de Tecnologia de la informació

Donat que és una tecnologia molt específica de la que no es disposa al Servei de Sistemes d'Informació d'especialització ni coneixements a més de que dels mòduls propietat de l'empresa Consultoria Tècnica Nexus Geographics S.L no es disposa del codi font, el Servei de Sistemes d'Informació no té mitjans per a poder dur a terme el manteniment i suport necessari al sistema GIS municipal.

Donat que hi ha mòduls objecte de manteniment que són fets a mida és possible necessitar d'ajustos i implantar millores que implicaran hores de tècnic especialitzat. Caldrà, doncs, contractar una bossa d'hores de tècnic especialitzat per a poder abordar aquests ajustos.

La prestació d'aquest servei ha de servir per donar suport al Servei de sistemes d'informació d'aquest ajuntament, sota la supervisió dels tècnics informàtics del mateix.

2.- PROGRAMARI I SERVEIS A MANTENIR

L'adjudicatari haurà de mantenir la relació de programari següent:

Aplicació	Serveis a realitzar
Servidor GIS	• Actualització de la versió actual quan hi hagi una nova versió del programari • Actualització dels servidors municipals • Administració remota del servidor • Manteniment correctiu: solució d'incidències d'ús

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

	• Manteniment preventiu: monitorització del servidor i realitzar còpies de les bases de dades. • Suport i assistència als usuaris de l'aplicació
Geodatabase del sistema GIS	• Administració de la base de dades • Resolució d'incidències • Assessorament i suport en l'ús del programari de gestió (PostgreSQL-PostGIS), i en les operacions relacionades amb la base de dades. • Suport i assistència als usuaris • Jornada de formació de les noves funcionalitats • Migració de l'aplicació a nous servidors amb sistema operatiu més recent. • Jornada de formació en l'ús del programari d'escriptori. • Jornada d'analista per l' actualització de les geodatabase.
Geoportal Urbanístic	• Actualització de la versió actual quan hi hagi una nova versió del programari • Adequació de l'aplicació a noves demandes de configuració • Actualització de la nova versió als servidors municipals • Administració i configuració remota de l'aplicació • Monitorització de l'aplicació 24 hores amb sistema Nagios • Monitorització setmanal de l'aplicació d'Internet • Notificació mensual via mail de la monitorització • Notificació anual d'estadístiques de visites • Suport i assistència als usuaris • Jornada de formació presencial de les noves funcionalitats • Jornada d'analista per canvis en paràmetres de configuració i informes • Migració de l'aplicació a nous servidors amb sistema operatiu més recent
App Via pública	• Actualització de la versió actual quan hi hagi una nova versió del programari • Administració remota del servidor i de l'aplicació • Addició de nous tipus de dades i elements a inventariar amb l'app • Suport i assistència als usuaris en l'ús de l'aplicació • Jornada de formació presencial a usuaris editors • Anàlisi de nous paràmetres d'explotació i configuració
Visor GISintranet	• Actualització de la versió actual quan hi hagi una nova versió del programari • Adequació de l'aplicació a noves demandes de configuració • Actualització de la nova versió als servidors municipals • Administració i configuració remota de l'aplicació • Monitorització de l'aplicació 24 hores • Notificació mensual via mail de la monitorització • Notificació anual d'estadístiques d'accessos. • Suport i assistència als usuaris • Jornada de formació presencial de les noves funcionalitats • Jornada de formació presencial nivell usuari de consulta • Jornada de formació presencial nivell usuari publicador • Migració de l'aplicació a nous servidors amb sistema operatiu més recent

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

L'actualització de les versions d'aquestes aplicacions s'haurà de coordinar amb el servei de sistemes d'informació.

L'adjudicatari haurà de solucionar possibles incidències que es produeixin al programari i que faci els canvis necessaris per a garantir el funcionament d'aquest quan hi hagi canvis en funcionament de navegadors, o sistema operatiu

3.- SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT PER MODIFICACIONS AL PROGRAMARI FET A MIDA

Donat que els diferents components del sistema estan configurats a mida segons les necessitats de l'Ajuntament, pot ser es necessari realitzar ajustos que implicaran hores de tècnic de desenvolupament. Caldrà contractar en el marc del contracte una bossa de 80 hores de tècnic de desenvolupament anual per a poder abordar aquests ajustos.

Aquesta bossa d'hores es gastaran segons les necessitats que marqui l'Ajuntament. L'Ajuntament es reserva el dret de no esgotar les hores.

El proveïdor, en la seva factura trimestral facturarà les hores que hagi esgotat durant el trimestre anterior juntament amb l'import de manteniment trimestral corresponent.

4.- SERVEIS DE SUPORT

El proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic per tal d'atendre les incidències que reportin els tècnics de l'Ajuntament.

4.1.- Horari d'atenció

Caldrà garantir l'atenció de dilluns a divendres de 9:00 a 14h i de 15 a 18:00.

4.2.- Temps de resposta

El proveïdor, en la prestació del servei d'atenció i suport a l'Ajuntament caldrà que respecti uns mínims nivells de qualitat pel que fa a temps de resposta i de resolució de les incidències.

Es consideren dos tipus d'incidències:

- 1- Incidència greu: l'aplicació o un dels seus mòduls té una anomalia important que impedeix el funcionament
- 2- Incidència normal: l'aplicació o un dels seus mòduls té una anomalia a una de les seves funcionalitats que no impedeix el seu funcionament

Es consideren les següents categories de període:

- Temps de resposta: temps entre la comunicació de la incidència, fins que hi hagi resposta del proveïdor comptant únicament temps transcorregut dins de l'horari de suport.
- Temps de resolució: temps des de la comunicació de la incidència fins que es considera tancada per part del proveïdor.

La següent taula mostra els temps de resposta i resolució màxims dintre del contracte de manteniment:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Incidència	Temps de Resposta	Temps de Resolució
Incidència greu	8h	24h
Incidència normal	24h	72h

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part dels tècnics municipals.

En cas d'incompliment dels temps de resposta i resolució caldrà aplicar les penalitzacions següents:

Incidència	Penalització incompliment del Temps de Resposta	Temps de Resolució
Incidència greu	5% de la facturació trimestral del Manteniment	5% de la facturació trimestral del Manteniment
Incidència normal	3% de la facturació trimestral del Manteniment	3% de la facturació trimestral del Manteniment

No es podran acumular penalitzacions superiors al 10% de la facturació trimestral

5.- SERVEIS DE FORMACIÓ

Donat que es vol implantar el GIS Intranet a diversos serveis gestors i es pretén fer difusió de l'eina GIS per a la seva utilització als diversos Serveis de Territori serà necessari preveure una sèrie de jornades de formació durant el primer any de contracte i posteriorment cada any disposar de formació de recordatori i per a personal de nova incorporació a l'Ajuntament.

Durant el primer any de contracte cal preveure les formacions següents:

- 4 jornades de formació pels usuaris de Consulta.
- 2 jornades de formació pels usuaris Publicadors.
- 2 jornades de formació per usuaris del QGIS.

Es considera que una jornada de formació té una durada de 6 hores.

Si els tècnics que gestionen el contracte ten del Servei de Sistemes d'Informació com els de l'Àrea de Territori ho consideren necessari la formació es realitzarà de forma presencial sense perjudici de poder-la realitzar telemàticament.

Donat que serà necessari dur a terme formació de noves funcionalitats caldrà preveure 8 jornades en la possible pròrroga.

6.- Drets sobre el maquinari, programari i infraestructures de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El contractista no adquireix cap dret sobre el maquinari, programari i infraestructures propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet excepte el de l'accés indispensable al mateix per al compliment de les tasques que es desprenguin de les obligacions demanades a l'objecte del contracte.

El contractista no podrà utilitzar la informació obtinguda a la activitat desenvolupada com a conseqüència d'aquest contracte, no podent transmetre aquest coneixement, sense el consentiment escrit de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. L'incompliment d'aquesta condició es considerarà com a falta molt greu.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura

Raul Castells Calvo
Coordinador del servei de sistemes d'informació