



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE DE
SUBMINISTRAMENT DE L'ALLOTJAMENT I EL MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ
GESTOR DE CUES ENCOLATE DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS
ORIENTAL**

Í N D E X

1.	OBJECTE I ABAST	2
1.1	Situació Actual	2
1.2	Objecte i abast	2
2.	ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA	3
2.1	Manteniment correctiu	3
2.2	Manteniment preventiu	3
2.3	Evolucions funcionals	3
3.	OBLIGACIONS GENERALS	4
4.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	4
5.	NORMATIVA	6
6.	OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS	6



1. OBJECTE I ABAST

1.1 Situació Actual

El Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant el Consell Comarcal, porta a terme un pla de transformació digital per tal de millorar els sistemes de gestió i fer evolucionar l'administració cap a una organització cada vegada més eficient, àgil i transparent.

Es tracta d'un pla d'implantació de l'administració electrònica que té com a objectiu final la millora de la prestació dels serveis públics que s'ofereixen a la ciutadania.

El pla de transformació digital és un pla viu i dinàmic, la multidimensionalitat del concepte d'administració electrònica i la complexitat a l'hora de materialitzar-ho en el si de la corporació ha requerit i requereix el treball conjunt i compartit de totes les unitats organitzatives.

L'Àrea de Persones i Valors té al seu àmbit de gestió el funcionament del Registre del Consell Comarcal i l'Oficina d'atenció al públic del Consell Comarcal.

L'Oficina d'atenció al públic s'encarrega del Registre telemàtic i presencial i de la distribució a les àrees i unitats del registre d'entrada i de l'atenció telefònica i l'atenció presencial a la seu del carrer Ricomà. Les persones adscrites als llocs de treball relacionats a l'Oficina d'Atenció al Públic s'encarreguen també de la gestió i tramitació de les notificacions i el seguiment del control horari dels treballadors.

L'atenció del Registre general del Consell Comarcal inclou la gestió interna dels més d'un centenar de tràmits que ajuntaments, entitats i ciutadans poden fer amb el Consell Comarcal.

Els serveis d'atenció directa al ciutadà, entre els quals destaca els que tenen a veure amb l'Oficina Comarcal d'Habitatge o el transport escolar i el transport adaptat, tenen un impacte important en el volum de gestions i atencions que rep l'Oficina d'atenció al públic, en especial en els períodes de temps que corresponen amb la presentació de sol·licituds per aquests serveis. En concret, durant els mesos de maig i juny s'obren les convocatòries dels ajuts d'habitatge i el període de presentació de sol·licitud del servei de transport escolar.

El Consell Comarcal considera que el sistema de gestió de cues per als punts d'atenció presencial a persones i d'un sistema de gestió i informació de cita prèvia (telemàtica i presencial) pels diferents serveis ajuda a racionalitzar i organitzar l'atenció a persones i entitats.

Els requeriments legals, tècnics i de disponibilitat d'aquest tipus de solució fan que el Consell Comarcal no pugui oferir directament el servei amb les garanties requerides.

1.2 Objecte i abast

Objecte de la contractació és el subministrament de l'allotjament de la cita prèvia i manteniment de l'aplicació de gestió del gestor de cues del Consell Comarcal del Vallès Oriental, garantint l'adequació a la normativa vigent, i el correcte rendiment del sistema.



L'abast del contracte comprèn les següents prestacions:

1. Subministrament de l'allotjament de la cita prèvia per fins a 12 agendes.
2. Realitzar tasques de manteniment preventiu, que permetin assegurar el correcte funcionament de l'aplicació.
3. Manteniment correctiu, en forma i temps; davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament de l'aplicació.
4. Monitoritzar periòdicament l'estat i adequar-los a les necessitat reals.
5. Oferir serveis de suport, consultoria i configuració dels mòduls.

2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA

2.1 Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu a les actuacions quan es requereix intervenció per part d'un tècnic especialitzat perquè la situació passa a ser crítica. El principal objectiu és assegurar la continuïtat del funcionament del programari del gestor de cues Encolate.

El temps de resolució per a incidències serà el que s'especifica mes avall en el punt 4, anomenat ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.

Posteriorment a la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà al Consell Comarcal en un termini màxim d'una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millores, si s'escau.

El contractista disposarà d'un registre d'incidències on, durant la vida del contracte, anirà registrant totes les incidències amb els seus respectius informes. El Consell Comarcal haurà de tenir-ne accés.

2.2 Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur o aquelles accions que poden millorar el rendiment del programa de gestor de cues Encolate. El principal objectiu és localitzar punts de fallada abans que aquests es produeixin.

Així mateix el contractista ha d'adaptar el programa a tots els canvis normatius i legals que tinguin afectació al seu funcionament per garantir en tot moment el compliment de la legislació vigent. i que la no implementació incorrerien en el fet que no complissin amb la legalitat vigent.

2.3 Evolucions funcionals

L'ús de l'aplicació del gestor de cues Encolate comporta de forma implícita evolucions funcionals per tal d'adaptar-se a les necessitats dels ens que fan ús.



Aquestes evolucions funcionals seran proposades per part del Consell Comarcal i valorades pel contractista. El contractista haurà d'informar si introdueix aquestes evolucions i fixant un horitzó temporal per la seva implantació.

3. OBLIGACIONS GENERALS

Són obligacions del contractista les que a continuació es detallen:

- a. Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- b. Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte.
- c. Garantir un dimensionament de sistemes adequat del llicenciament, garantint el correcte funcionament i rendiment.
- d. Complir, com a encarregat del tractament, la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal, en el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal.
- e. Respondre de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i custòdia.
- f. Adoptar les mesures s d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provinguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.
- g. Complir l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, d'acord amb el Real Decret del 8 de gener de 2010 i modificació del Consell de Ministres del 23 d'octubre de 2015.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El contractista ha de disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un id. El sistema ha de permetre afegir comentaris o notes i la comunicació entre el Consell Comarcal i el contractista.

Les incidències i peticions seran categoritzades segons la seva urgència en:

Nivell	Descripció
--------	------------



Molt Alta	Una incidència es catalogarà amb molt alta si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitza dins l'horari de suport garantit:

- **Temps de resposta.**

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de què la incidència és comunicada i els tècnics del contractista comencen a realitzar les accions per la resolució de la mateixa.

- **Temps de resolució.**

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de què el Consell Comarcal comunica la incidència i el Consell Comarcal valida la solució.

Nivell	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Penalització
Molt Alta	1	2	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 5% de l'import de la següent facturació.
Alta	2	8	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 1% de l'import de la següent facturació.
Mitja	4	48	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació
Baixa	8	168	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar



amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació

Evolucions funcionals

El Consell Comarcal registra les peticions d'evolutius segons el descrit a l'apartat 2.3

- **Temps d'avaluació.**

Es defineix com a temps d'avaluació el que transcorre des de què la petició és comunicada i els tècnics del contractista fan arribar un document justificatiu de la inclusió o no al full de ruta. En cas d'acceptar hauran de fixar un termini d'implementació a l'informe justificatiu.

- **Temps d'implementació.**

Es defineix el temps d'implementació com el temps transcorregut entre l'acceptació de la funcionalitat i la seva implementació a una versió productiva.

Descripció	Temps de resolució (dies hàbils)	Penalització
Temps d'avaluació	15	Per cada dia en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació
Temps d'implementació	Determinat segons informe del contractista	Un desviament de més del 50 % en el termini de desenvolupament, es podrà penalitzar amb màxim del 5% de l'import de la següent facturació

5. NORMATIVA

El contractista ha de garantir el compliment de la legislació vigent, i en especial amb:

- La protecció de dades, protecció al dret a la intimitat i a l'honor.
- Els criteris, pràctiques i normes relatives al disseny ergonòmic i medi ambiental referits a: disseny, ergonomia, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, directiva de baixa tensió, marcatge CE i matèria medi ambiental.
- La seguretat i prevenció de riscos laborals i salut laboral, constituïda per la llei de dit nom, les seves disposicions de desenvolupament o complementàries i qualsevols altres legals o convencionals, continguin prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives, en l'àmbit laboral o susceptibles de produir-les en aquest àmbit.
- La normativa vigent en matèria propietat industrial i patents, així com les homologacions preceptives establertes per la Unió Europea i per Espanya.

6. OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS



Les omissions en aquest PPT no eximeixen al contractista de l'execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.