



Alcaldia i Protocol

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA PER AL WEB DEL PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL (PAM) DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'allotjament i manteniment de la plataforma per al web del Pla d'Actuació Municipal (PAM) de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, el suport funcional per la resolució d'incidències i formació d'usuaris.

La web municipal del PAM (pam.vilanova.cat), mitjançant l'eina GOBIERTO, permet a la ciutadania consultar el pla i veure el progrés del conjunt de projectes/accions de forma progressiva a través dels eixos estratègics, fent el seguiment de l'estat de compliment dels objectius i polítiques d'actuació del govern municipal durant el mandat corporatiu.

DESCRIPCIÓ

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té dos grans objectius: la regulació de la transparència en l'activitat pública i la regulació de l'accés de la ciutadania a la informació pública. Els deures de transparència activa imposen a les administracions la necessitat de facilitar tota aquella informació de què disposen per raó de la seva activitat.

El compliment de les obligacions de transparència i bon govern i l'exercici del dret d'accés han d'afavorir la millora de la qualitat democràtica en el funcionament de les administracions públiques de Catalunya.

L'any 2024 l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va implantar la plataforma Gobierno per allotjar el web del PAM, en tractar-se d'una eina idònia per facilitar l'accés de la ciutadania a la informació relativa a l'acompliment del pla d'actuació durant el mandat corporatiu 2023-2027.

Gobierno és una plataforma de govern obert de codi lliure. Ofereix eines de transparència, participació i rendició de comptes per a administracions públiques i altres organitzacions que es vulguin obrir. Gobierno està disponible en el repositori <https://github.com/PopulateTools/gobierno>

Populate Tools S.L. és l'autor i propietari del software Gobierno, i és l'actual responsable de la plataforma pam.vilanova.cat on s'allotja l'eina de visualització de plans. Aquesta plataforma s'ofereix en modalitat SaaS (*software as a service*) en el núvol, i ni l'Ajuntament ni cap altre personal extern a aquesta empresa pot



Alcaldia i Protocol

desenvolupar el seu manteniment i/o evolució perquè Populate Tools S.L. és el desenvolupador del producte i l'única empresa en disposició de realitzar el manteniment tècnic necessari.

L'objecte d'aquest plec és fixar les condicions tècniques que hauran de regir la contractació de l'allotjament, administració i manteniment estàndard, i resolució d'incidències particulars de la plataforma Gobierno de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que en alguns casos poden requerir formació als usuaris, que es concreten en:

- Modificació dels camps a presentar
- Canvis en la presentació dels càlculs
- Modificació de càlculs o agregacions
- Canvis organitzatius de l'Ajuntament
- Personalització de funcionalitats
- Formació i suport a usuaris

CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 Allotjament de Gobierno en la modalitat SaaS

Allotjament del sistema al núvol, en mode SaaS (*software as a service*), ubicat en territori de la Unió Europea. El servei s'ha de proporcionar en alta disponibilitat des d'un centre de dades amb certificació alta de l'Esquema Nacional de Seguretat.

La plataforma Gobierno, es va implantar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú l'any 2024 i és on actualment, i fins a data 31 de desembre de 2025, està allotjada l'eina de visualització de l'execució del PAM (pam.vilanova.cat).

3.2 Administració i manteniment de Gobierno

- Monitorització del servei
La monitorització de sistemes consistirà en la supervisió i control constant del rendiment i estat de la plataforma per detectar possibles problemes, errors o anomalies.
- Còpies de seguretat
El servei de còpies de seguretat consistirà en la realització de còpies periòdiques de les dades originals i programari de la plataforma que es realitzarà per tal de disposar d'un mitjà per recuperar-les en cas de pèrdua.
- Actualitzacions de seguretat del programari del servidor
Les actualitzacions de seguretat del programari del servidor consistirà en l'aplicació de processos i eines per protegir els servidors de computació dels accessos no autoritzats, les filtracions de dades i altres problemes de seguretat.
- Actualitzacions del producte dels mòduls contractats



Alcaldia i Protocol

El servei consistirà en la incorporació de les successives actualitzacions dels mòduls de Gobierto <https://github.com/PopulateTools/gobierto>, que permeti a l'usuari gaudir de millores i noves funcionalitats, a mesura que les van alliberant els fabricants del programari base.

- Instal·lació de noves versions de Gobierto

El servei consistirà en la incorporació de les successives actualitzacions del programari de base de Gobierto <https://github.com/PopulateTools/gobierto>, a mesura que les van alliberant els fabricants del programari base.

3.3 Suport funcional per a la resolució d'incidències i formació d'usuaris

- Resolució de consultes i dubtes sobre la utilització del sistema.
- Correcció d'errades per causes no imputables a l'empresa adjudicatària.
- Desplegament de versions no estrictament necessàries per al funcionament correcte de l'aplicació.
- Sessions de formació a usuaris administradors.
- Implementació de millores i optimitzacions de funcionalitats incloses al projecte que no representin un mal funcionament.
- Desenvolupaments o adaptacions de mòduls. Es refereix a la modificació o millora dels desenvolupaments existents, així com a la incorporació de noves funcionalitats que l'Ajuntament requereixi. Algunes d'aquestes millores podran ser la possibilitat de descarregar les versions actualitzades del PAM en format CVS, o la possibilitat d'adjuntar un o més documents de diferents formats en cada projecte, entre d'altres.

S'estableix un màxim de 25 hores anuals per aquest servei, de les quals només es podran facturar les hores realitzades efectivament. L'Ajuntament haurà de poder consultar en tot moment l'import i concepte de les hores consumides, i podrà requerir a l'adjudicatari el desglossament d'hores de suport funcional de les hores dedicades a formació.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de fer arribar a l'Ajuntament:

- Un informe mensual quan durant el mes s'hagin consumit hores.
- Un informe anual a data 31 de desembre, amb el resum de les hores consumides.

3.4 Horari de prestació del servei

L'horari de prestació del servei de suport i manteniment serà d'almenys 8 hores diàries, de dilluns a divendres, cobrint necessàriament la franja horària de 9 a 15h. Aquest suport es prestarà de manera remota.

L'adjudicatari haurà d'informar en la reunió inicial els mecanismes per a la comunicació de les incidències i l'horari laboral efectiu de prestació del servei.



Alcaldia i Protocol

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El servei de manteniment inclourà com a mínim els següents requisits:

4.1 Disponibilitat de l'aplicació

Eliminant aquells errors que no siguin responsabilitat directa de l'adjudicatari, com per exemple la connexió de xarxa, cosa que no és objecte de contractació d'aquest plec, es requereix un percentatge mínim de disponibilitat del **99%** (mesurat mensualment).

4.2 Rendiment

Es requereix un rendiment que permeti l'accés amb usos simultanis de l'aplicació als usuaris, amb temps de resposta considerats com a acceptables en aplicacions similars i en entorns d'exploració homòlegs.

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar mecanismes de seguiment i supervisió per garantir el bon funcionament i rendiment del sistema, tant sota la càrrega habitual d'usuaris com en els períodes de més càrrega. Ambdues parts es comprometen a informar a l'altra de qualsevol incidència que pugui suposar o hagi suposat una disminució del rendiment.

L'Ajuntament i l'empresa adjudicatària acordaran paràmetres per mesurar el rendiment, que seran validats a l'inici del contracte i seran verificats en les successives actualitzacions.

L'empresa adjudicatària haurà de definir els diferents graus d'escalabilitat de la solució, de manera que sigui previsible i valorable la inversió o modificacions en la infraestructura necessària per augmentar el volum d'entitats a tractar (dades, usuaris, etc.) i/o per millorar el rendiment.

4.3 Temps de resposta i resolució

Els temps de resposta de les incidències dependran de la prioritització que se'n faci, segons els criteris de categorització que s'indiquen a continuació:

- a) Crítiques: no permeten exercir funcions primàries i indispensables del sistema i impedeixen la gestió bàsica. El temps màxim de resposta serà de 4 hores laborables i el temps màxim de resolució, de 8 hores laborables.
- b) Urgents: impedeixen realitzar accions secundàries del sistema, si bé la gestió bàsica es pot dur a terme. El temps màxim de resposta serà de 8 hores laborables i el temps màxim de resolució, de 16 hores laborables.



Alcaldia i Protocol

- c) Ordinàries: la carència pot ser resolta per mitjans alternatius. El temps de resolució s'acordarà amb l'Ajuntament.

L'empresa haurà de respondre almenys el 90% de totes les incidències en els terminis indicats mesurats mensualment.

4.4 Monitorització

L'empresa adjudicatària monitoritzarà el servei de manera contínua, almenys de dues maneres:

- Monitorització *end-to-end* o experiència d'usuari: verificant el funcionament correcte del sistema.
- Monitorització dels components de maquinari de la infraestructura.

Quan es rebin alertes detectades pels mecanismes de monitorització, s'hauran de crear registres d'incidències per a la resolució més immediata possible, segons els termes de suport descrits.

5. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI, TRANSICIÓ DEL SERVEI I TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT

En finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a presentar, a demanda de l'Ajuntament, en el termini màxim de 2 setmanes, una oferta de serveis per a l'elaboració i/o execució d'un Pla de Sortida que inclogui les instruccions per a la instal·lació del sistema en un altre entorn de servidors, bé allotjats al propi Ajuntament o bé en un entorn *cloud* extern, indicant detalladament les tasques per transferir el servei a altres infraestructures.

El sistema haurà d'estar configurat de manera que per a l'Ajuntament resulti possible i senzill moure l'entorn de producció del sistema, d'unes infraestructures a unes altres.

El Pla de Sortida haurà de contenir clarament especificats els següents punts:

- Treballs necessaris per a la continuïtat del projecte fora de les infraestructures inicials d'instal·lació, així com una transició que permeti continuar oferint el servei sense interrupció.
- Com que el programari és de fonts obertes, es proporcionarà el programari necessari per a la migració del sistema, incloent tots els elements de programari requerits per poder continuar donant la mateixa funcionalitat existent al nou entorn.
- Es proporcionaran els *scripts* d'instal·lació i configuració del programari específics del sistema.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Alcaldia i Protocol

- Es proporcionarà documentació sobre les especificacions, tant del maquinari com del programari de base necessaris per a la instal·lació del sistema, així com de les comunicacions existents al seu entorn de producció i la seva configuració.
- Es proporcionaran els *scripts* necessaris o un *import/export* per al traspàs de totes les dades de la base de dades del sistema. L'Ajuntament serà l'encarregat de subministrar l'equipament maquinari i programari base necessari per continuar amb el funcionament del sistema, i de gestionar la infraestructura de comunicacions adequada per mantenir les integracions amb els elements habilitants utilitzats o permetre la transferència de dades i informació entre entorns.
- Tota la documentació haurà de lliurar-se en format electrònic, generat amb eines ofimàtiques estàndard del mercat (PDF, Word, ODT).

Cap de servei de Comunicació i Pre

Mercè Grau Ferre