



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

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

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE PER LOTS
DEL MANTENIMENT DE PROGRAMARI VARI**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PER AL SERVEI DE MANTENIMENT D'APLICACIONS PEL MUNICIPI DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ**

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques dels serveis de suport i el manteniment d'aplicacions i renovació de llicències que pertanyen a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Són:

1. EDItran
2. ION
3. Atlas SBI
4. Doceo
5. Adobe
6. GeoplusMarket
7. ITEC
8. ISL Online

1.1. SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es relaciona l'estat actual a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet dels diferents manteniment d'aplicacions externes objecte de licitació:

- EDItran: Plataforma de comunicacions sobre xarxa de dades i internet per a la creació de solucions que permeten la connectivitat directa entre aplicacions informàtiques, residents a diferents màquines i sistemes operatius, i de diferents empreses, organismes i entitats públiques o privades.

Descripció	Número
EDItran llicència oberta – Principal (P+G+TCP+DES+GT+LZW)	1

El servei de llicències i manteniment finalitza el 31 de desembre de 2025.

- ION: Sistema de realització, gravació i streaming que consta d'un hardware i un software associat.

Descripció	Número
ION actualitzacions	1
ION suport telefònic per configuració noves funcionalitats	1

El servei de llicències i manteniment finalitza el 31 de desembre de 2025.

- Atlas SBI: Plataforma en entorn web que permet respondre en qualsevol moment i en qualsevol lloc de forma fàcil, ràpida i segura a totes les necessitats d'informació per a la presa de decisions: què ha passat, que està passant i com millorar. Es tracta d'una eina de business intelligence on l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet té desenvolupat els resultats dels processos electorals, indicadors de l'atenció presencial a la OIAC, etc.

Descripció	Número
Atlas SBI (una instància amb usuaris il·limitats) i manteniment	1

El servei de llicències i manteniment finalitza el 14 de febrer de 2025.

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

- Doceo: sistema de digitalització integrat a la gestió d'expedients que permet copia autèntica, digitalització simple de documentació per a la seva incorporació als diferents expedients que gestiona l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Descripció	Tipus	Número
Manteniment sistema Doceo	Renovació	1

El manteniment de llicències i suport finalitza el 31 de desembre de 2025.

- Programari Adobe: L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet utilitza en modalitat de pagament per ús del programari del fabricant ADOBE següent:

Descripció	Tipus	Número
ADOBE Acrobat DC Professional	Pagament per ús	1
ADOBE CreativeCloud	Pagament per ús	5

El dret d'ús de les llicències finalitza el 31 de desembre de 2025.

- GeoplusMarket: Eina per a la gestió dels mercats de venda no sedentària.

Descripció	Tipus	Número
Manteniment GeoplusMarket	Renovació	1

El manteniment de llicències i suport finalitza el 31 de desembre de 2025.

2. COMPONENTS DEL SERVEI

Les components dels serveis objecte d'aquesta licitació es la prestació de serveis de llicenciament i de manteniment software i hardware, segons el cas. S'ha dividit en sis lots:

- Lot 1 - EDItran
- Lot 2 - ION
- Lot 3 - Atlas SBI
- Lot 4 – Doceo
- Lot 5 - Programari Adobe
- Lot 6 – GeoplusMarket
- Lot 7 – ITEC
- Lot 8 – ISL Online

No s'ha de considerar cap dependència entre els diferents lots.

2.1. Lot 1 - EDItran

2.1.1. Objectius

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

El lot 1 contempla la renovació del llicenciament.

2.1.2. Serveis associats

Els serveis associats per garantir el correcte funcionament i disponibilitat de l'aplicació per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'estructuren en les següents línies i fases:

- Servei de suport d'incidències i consultes en horari de 24h x 7 dies.

2.1.3. Millores

Donat que el servei de suport i consultes ja s'ofereix 24x7 no és susceptible de ser millorat

2.2. Lot 2 - ION

2.2.1. Objectius

El present lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment i el manteniment i de suport de l'aplicació ION i els elements instal·lats a la sala de plens per a la gravació i enregistrament dels actes que allí s'hi celebren.

2.2.2. Serveis associats

Els serveis associats per garantir el correcte funcionament i disponibilitat de l'aplicació per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'estructuren en les següents línies:

- Renovació del llicenciament de l'aplicació ION. Inclourà les evolucions de software i les millores funcionals que s'implementin així com les adaptacions normatives durant la vigència del contracte.
- Servei de manteniment d'incidències i consultes, com a mínim en els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 09:00h i les 18:00h. El sistema consta del següent equipament:
 - o 3 càmeres
 - o 18 micròfons i 1 controladora de micròfons
 - o 1 PC
 - o Software ION

2.2.3. Millores

Es valoraran les millores referents al servei de resolució d'incidències i consultes.

2.3. Lot 3 - Atlas SBI

2.3.1. Objectius

El present lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment i el manteniment de l'aplicació Atlas SBI.

2.3.2. Serveis associats

Els serveis associats per garantir el correcte funcionament i disponibilitat de l'aplicació per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'estructuren en les següents línies:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

- Renovació del llicenciament de l'aplicació Atlas SBI. Inclourà les evolucions de software i les millores funcionals que s'implementin així com les adaptacions normatives durant la vigència del contracte.
- Servei de resolució d'incidències i consultes, com a mínim en els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 09:00h i les 18:00h.

2.3.3. Millores

Es valoraran les millores referents al servei de resolució d'incidències i consultes.

2.4. Lot 4 - Doceo

2.4.1. Objectius

El cinquè lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment i el manteniment de l'aplicació de digitalització Doceo.

2.4.2. Serveis associats

Els serveis associats per garantir el correcte funcionament i disponibilitat de l'aplicació per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'estructuren en les següents línies:

- Renovació del llicenciament de l'aplicació Doceo. Inclourà les evolucions de software i les millores funcionals que s'implementin així com les adaptacions normatives durant la vigència del contracte.
- Servei de manteniment d'incidències i consultes, com a mínim en els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 08:00h i les 18:00h.

2.5. Lot 5 – Programari Adobe

2.5.1. Objectius

El sisè lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment en modalitat pagament per ús del programari Adobe següent:

Descripció dels serveis	Tipus	Número
Pagament per ús de llicències d'ADOBE Acrobat DC Professional	Pagament per ús	1
Pagament per ús de llicències d'ADOBE CreativeCloud	Pagament per ús	5

2.6. Lot 6 - GeoplusMarket

2.6.1. Objectius

El setè lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment i el manteniment de l'aplicació de gestió de mercats de venda no sedentària GeoplusMarket.

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

2.6.2. Serveis associats

Els serveis associats per garantir el correcte funcionament i disponibilitat de l'aplicació per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'estructuren en les següents línies:

- Renovació del llicenciament de l'aplicació GeoplusMarket. Inclourà les evolucions de software i les millores funcionals que s'implementin així com les adaptacions normatives durant la vigència del contracte.
- Servei de manteniment d'incidències i consultes, com a mínim en els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 08:00h i les 18:00h.

2.7 Lot 7 – ITEC

El setè lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment i el manteniment de l'aplicació.

2.8 Lot 8 – ISL Online

El vuitè lot contempla la renovació del llicenciament existent actualment i el manteniment de l'aplicació.

Els serveis associats per garantir el correcte funcionament i disponibilitat de l'aplicació per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'estructuren en les següents línies i fases:

- Servei de suport d'incidències i consultes en horari de 8h x 5 dies.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

3.1. Model de relació

El model de relació que es desitja per aquests serveis defineix les funcions, responsabilitats i mecanismes de relació i comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en el marc d'actuació comú en el contracte, que garanteix el compliment de les obligacions per ambdues parts, i afavoreix l'efectivitat i la rapidesa en la presa de decisions.

El model de relació mínim que es considera eficient i que pot ser modificat, està estructurat per tal d'identificar el següents punts:

- Perfils implicats i funcions a realitzar.
- Periodicitat del seguiment del servei.
- Activitats, temes i objectius a tractar en les reunions.

L'adjudicatari serà el responsable de generar i entregar els informes que es determinin, els quals han de permetre a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet governar, controlar i gestionar els serveis prestats per l'adjudicatari.

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

3.1.1. Seguiment del Servei per cada lot

Estarà format pel responsable de l'empresa contractista i els representats que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet determini.

La periodicitat mínima d'aquest seguiment serà trimestral, i constarà de l'enviament d'un informe de seguiment del servei amb el següent contingut mínim:

- Planificacions, prioritzacions, treballs en curs.
- Seguiment del model econòmic.

El format i contingut concret s'acordarà a l'inici de la prestació del servei d'acord amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet es reserva el dret de demanar informes de seguiment del servei addicionals, així com poder mantenir una reunió presencial o telemàtica per tal de:

- Intercanviar experiències i visions sobre l'estat dels serveis
- Realitzar seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits.
- Efectuar el seguiment del model econòmic.
- Altres que es considerin a abordar.

3.2. Fases de prestació del servei de tots els lots

3.2.1. Transició

Dins aquesta fase inicial l'adjudicatari serà responsable d'oferir els serveis contractats amb tots els nivells de servei definits a partir de la data d'inici del contracte. En el cas de canvi de proveïdor, amb anterioritat a aquesta data, amb un mínim d'un mes vista, l'adjudicatari haurà de realitzar una fase de captura de coneixement amb els actuals proveïdors dels serveis, inclosa dins el cost econòmic dels serveis contractats.

Donat que els períodes de finalització dels diferents contractes indicats pot ser diferent per a cada contracte caldrà, previ al venciment de cada un d'aquests que l'adjudicatari gestioni la renovació.

3.2.2. Execució

Durant l'execució del contracte l'adjudicatari prestarà els serveis segons l'indicat a l'apartat "2 Components del Servei" del present document.

3.2.3. Devolució

L'adjudicatari com a part dels serveis contractats i dins del pla de devolució del servei, haurà de donar suport, si s'escau, a un nou adjudicatari fent-li el traspàs de coneixement necessari per la correcta renovació del programari. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les components objecte de renovació.

La no renovació en un futur del manteniment de les llicències implicarà que no es podrà actualitzar el programari a les versions que apareguin posteriorment a la finalització del manteniment però l'Ajuntament tindrà en propietat la última versió del producte en el moment de la finalització del manteniment.

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

3.3. Nivell de servei

3.3.1. Horari

El servei de manteniment d'incidències i consultes tindrà l'horari indicat a la següent taula i segons el calendari laboral i de festes de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Ocasionalment i per raons excepcionals, es pot requerir prestar el servei fora de l'horari establert, incloent caps de setmana i dies festius.

Lot	Horari
Lot 1 - EDItran	00:00 a 24:00h
Lot 2 - ION	09:00 a 18:00h
Lot 3 – Atlas SBI	09:00 a 18:00h
Lot 4 – Doceo	08:00 a 18:00h
Lot 5 – Programari d'ADOBE	No hi ha suport
Lot 6 – GeoplusMarket	09:00 a 18:00h
Lot 7 – ITEC	09:00 a 15:00h
Lot 8 – ISL Online	09:00 a 18:00h