



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRÀ L'ADJUDICACIO DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI BASE DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS, REGISTRE D'ENTRADA, COMPTABILITAT, GESTIÓ TRIBUTARIA, GESTIÓ DE PATRIMONI, AIXÍ COM DEL CONNECTORS PARAMETRITZATS PER A LES INTEGRACIONS I LA INTEROPERABILITAT AMB D'ALTRES SERVEIS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment preventiu i correctiu, de part del programari de gestió de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, en concret de les aplicacions corporatives de gestió d'expedients, gestió de patrimoni, comptabilitat, padró d'habitants, seu electrònica, i d'altres integracions i aplicacions secundaries per poder prestar el servi d'administració electrònica de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.

2. CONTINGUT DEL SERVEI

El servei inclourà el servei de suport i manteniment sobre tots els productes propietat AYDOS SOLUCIONES INFORMATICAS S.L.U (o l'empresa que la succeeixi atès el procés de fusió en que es troba), que l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat utilitza.

Aquests productes principalment són els contractats a l'any 2018 segons l'expedient CONTRACTE 16-046 ADQUISICIÓ I LA IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA GLOBAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA, DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS - TRÀMITS, DOCUMENT ELECTRÒNIC , DE GESTIÓ DE TRIBUTS I DE RECAPTACIÓ I POBLACIÓ PER A L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT. Així com d'altres connectors i capes d'integracions que s'han anat parametritzant i configurant en aquests anys basades en aquest programari o del mateix fabricant de solucions informàtiques.

Les aplicacions objecte del contracte són les següents:

- GPA - Gestió del Patrimoni i Firmadoc GPA
- Sicalwin i capa integració Sicalwin
- Accede Padró Habitants
- Accede Portal (inclou portal tributari, perfil contractant, tauler edictes, portal proveïdor)
- Accede RES - Registre
- Aytos Secretaria
- BL Notifica
- Firmadoc Corporatiu i Firmadoc Mobile
- WinGT
- BL Convocatòries
- Integració MyGob - AOC
- Integració Valid - AOC



El servei també inclourà 10 jornades anuals per realitzar possibles parametrizacions dels productes objecte del contracte o integracions necessàries per interoperar amb d'altres administracions.

2.1 SERVEI

El servei de suport i manteniment té com a principal objectiu facilitar l'ús correcte de les aplicacions i garantir una implantació eficient per obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, corregint els possibles errors o canvis legals que pugin aparèixer, així com la solució de consultes i dubtes dels usuaris.

El manteniment d'aquestes aplicacions comprèn:

- a. Llicència d'ús en quantitat il·limitada de llocs de treball (ordinadors) de les aplicacions d'administració electrònica, (Firmadoc, GPA, SicalWin, GPA, WinGT, Aytos Secretaria, etc), llicències de BL Convocatòries fins a 25 processos simultanis amb TPV per a tributs.
- b. Actualització immediata de versions, quant a defectes o vicis ocults.
- c. Actualització de versions per adaptar canvis normatius.
- d. Actualització de versions, per corregir incidències o errors del programa.
- e. Disponibilitat de noves versions amb millores funcionals i evolucions promogudes pel fabricant
- f. Documentació d'ús i d'administració, actualitzada i completa.
- g. Suport telefònic i telemàtic, il·limitat, per a l'assistència en cas d'incidència
- h. Suport telefònic i telemàtic, il·limitat, per a l'assistència en cas de dubtes.

2.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament de les aplicacions esmentades.

La recepció d'un avís d'incidència haurà d'estar garantida permanentment (24x7) per via telemàtica o telefònica.

L'assistència comprendrà:

- Assistència per resoldre dubtes, l'adjudicatari es comprometrà a donar suport a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat per gestionar les aplicacions objecte del contracte, resoldre dubtes i consultes de funcionament del sistema, amb un temps de resposta inferior a les 72 hores.
- Els temps de resposta davant avaries molt greus no podran ser superiors a 4 hores, i els temps de resolució d'aquestes no podran ser superiors a 24 hores.
- Els temps de resposta davant avaries greus, no podran ser superiors a 8 hores, i els temps de resolució d'aquestes no podran ser superiors a 48 hores.
- Els temps de resposta davant avaries lleus, no podran ser superiors a 8 hores, i els temps de resolució d'aquestes no podran ser superiors a 72 hores.



S'entén com avaria molt greu, qualsevol incidència atribuïble alguna de les aplicacions objecte del contracte que:

- Impedeixi el funcionament complert d'alguna de les aplicacions objecte del contracte.
- Causi algun dany irreparable a la imatge de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.

S'entén com avaria greu, qualsevol incidència atribuïble alguna de les aplicacions objecte del contracte que impedeixi el correcte funcionament d'una part de les aplicacions i que no estigui tipificada com avaria molt greu.

S'entén com avaria lleu, qualsevol incidència atribuïble alguna de les aplicacions objecte del contracte que no estigui tipificada com avaria molt greu , ni avaria greu.

El suport i manteniment es prestarà com a mínim els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 8:30h i les 18:00h , divendres i períodes estivals de 8:30h a 14:30h.

3. QUALITAT DEL SERVEI

3.1 ORGANITZACIÓ I CONTROL

L'entitat supervisarà els treballs efectuats per l'adjudicatari, per la qual cosa podrà:

- Establir controls de qualitat sobre l'activitat i els productes obtinguts.
- Interpretar les condicions establertes per aquest contracte o per alguna disposició oficial que afecti el seu objecte.
- Exigir els mitjans necessaris per a la prestació dels serveis compromesos.
- Proposar les modificacions que convingui introduir, de forma motivada.

Durant l'execució, l'entitat podrà:

- Fixar reunions periòdiques amb els responsables del servei designats per l'adjudicatari, per analitzar les possibles incidències i donar indicacions per a la seva resolució.

3.2 TRASPÀS DEL CONEIXEMENT

Captura de coneixement 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.

Pla de devolució del servei: L'adjudicatari, com a part dels serveis contractats, haurà de considerar que al final del període de contractació haurà de donar suport, si s'escau, al



nou adjudicatari fent-li el traspàs de coneixement necessari pel correcte funcionament del servei. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les aplicacions emmarcades en aquest servei.

3.3 CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT

L'adjudicatari s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

Sr. Òscar Toledano López
CAP DE L'AREA DE
DE GESTIÓ INFORMÀTICA

Cornellà de Llobregat, a data i signatura del document electrònic