



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) del contracte de manteniment i suport per a les aplicacions que gestionen la informació de base així com el Padró Municipal d'Habitants de l'Ajuntament de Sitges.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment i suport per a les aplicacions de Genesys que gestionen la informació de base (persones i territori) així com el Padró Municipal d'Habitants.

Aquest programari consta dels mòduls següents interconnectats entre ells per tal de facilitar l'intercanvi de dades interdepartamental:

- **NUCLI**
 - Gestor d'Informació de Bases: Persones i Territori
 - Gestor de Processos / Motor de "Work-flow"
 - Administració del sistema: Paràmetres de l'entorn, Usuaris, Seguretats i Auditoria

- **POBLACIÓ**
 - Gestió de Població
 - Padró Municipal d'Habitants
 - Cens Electoral
 - Gestió de Dades Variables
 - Estadístiques i informes generals

La quantitat de llicències adquirides de les quals s'ha de realitzar el manteniment és de 60 usuaris concurrents.

2. Condicions de suport i actualització de programari

El present contracte de manteniment i suport ha de garantir per una banda l'actualització de les aplicacions descrites per a adaptar-les a la legislació vigent, i donar suport per a resoldre possibles incidències.

El manteniment de la plataforma inclou tant el manteniment de la configuració del programari necessari per la plataforma així com el manteniment de versions que es vagin alliberant de la plataforma. Aquest manteniment ha de contemplar els següents punts:

- Garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament de Sitges, obligant-se, durant el període, a realitzar les modificacions i actualitzacions a les noves versions de la plataforma. S'entendrà per modificacions, aquelles que no suposin un canvi substancial del programa i/o afectin la seva concepció bàsica i operativitat. En cas contrari el licitador farà un pressupost econòmic al client del cost d'actualització de la nova versió del programa. Si no s'accepta l'actualització a la nova versió del programa, el licitador es compromet a continuar fent el servei i suport, mitjançant el present contracte de manteniment durant un període de 2 anys naturals a partir de la data de l'oferta d'actualització.
- La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, aquestes poden venir per iniciativa pròpia del licitador, d'altres clients o del propi Ajuntament. En aquest concepte s'inclou les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
- La correcció de les incidències que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions.



Quan s'hagi de fer alguna actualització l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'Ajuntament de Sitges indicant quines noves funcionalitats o millores incorpora, i serà l'Ajuntament qui decidirà si s'ha de realitzar o no aquesta actualització, la qual serà realitzada per l'empresa adjudicatària.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 7:00 a 19:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Es proporcionarà manteniment legal. Quan es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar les adaptacions pertinents dels productes i les corresponents versions adaptades.

2.3. Suport

Consultes d'usuaris

S'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions i també per a la comunicació d'incidències, ja sigui per via telefònica o via telemàtica, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic. L'empresa adjudicatària indicarà el número i correu electrònic de contacte i els horaris d'atenció, que hauran de cobrir l'horari laboral dels usuaris de l'Ajuntament de Sitges.

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

- **Incidències crítiques:** Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:



- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 8 hores laborables.
 - Temps de resolució màxima: 1 dia laborable (24 hores laborables).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 12 hores laborables.
 - Temps de resolució màxima: 2 dies laborables (48 hores laborables).

S'entenen com a hores laborables, les de l'horari laboral de l'Ajuntament de Sitges (de 07.00 hores a 19.00 hores, de dilluns a divendres, excepte els festius propis de l'Ajuntament de Sitges).

3. Penalitzacions per incompliment dels SLA

3.1. Incidències crítiques

Es podrà aplicar una penalització percentual del total de facturació si es produeixen 3 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=3 a <6	4%
De >=6 a <9	6%
De >=9 a <12	8%
>= 12	10%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 24 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 50 hores laborables des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 24 hores laborables primer incompliment, > 48 hores laborables segon incompliment).

3.2. Incidències no crítiques

Es podrà aplicar una penalització percentual del total de facturació si es produeixen 10 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=10 a <15	2%
De >=15 a <20	4%
De >=20 a <25	6%
>= 25	8%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són (2 dies laborables) 48 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 7 dies laborables (168 hores laborables) des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 2 dies laborables primer incompliment, > 4 dies laborables segon incompliment, > 6 dies laborables tercer incompliment).

4. Condicions generals d'execució

4.1. Confidencialitat de la informació



L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns, proposant aquelles actuacions de millora que consideri oportunes per garantir la seguretat del servei.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Als efectes escaients,

Eduard Vera Díaz
Cap del Departament de Tecnologia
Ajuntament de Sitges

Sitges, a data de la signatura electrònica.