



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT D'APLICACIONS CORPORATIVES I ADMINISTRACIÓ
ELECTRÒNICA I SUBMINISTRAMENT DE NOUS MÒDULS**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei/subministrament
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal
6. Avaluació del contracte



1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la **renovació dels drets d'ús**, així com la **contractació dels serveis de manteniment evolutiu i correctiu** dels productes de programari instal·lats per a l'ús de l'Ajuntament, que es detallen a l'**Annex I**.

De manera complementària i puntual, l'Ajuntament podrà requerir **serveis associats als mateixos programaris informàtics**, concretament serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació. Aquests serveis, atès el **coneixement previ específic** que requereixen els productes objecte del contracte, hauran de ser prestats necessàriament per la **mateixa empresa adjudicatària**, de la mateixa manera que els serveis de manteniment. Aquests serveis associats es concretaran mitjançant una **bossa d'hores**.

Als efectes de classificació, el contracte s'identifica amb els codis següents:

- **CPV:** 72243000-0 — Serveis de programació
- **CPA:** 63.11.13 — Prestacions dels serveis d'aplicacions

L'objecte del contracte comprèn, per tant, **dues prestacions diferenciades**:

- Els **serveis de manteniment i suport** dels mòduls de programari detallats a l'Annex I.
- Els **serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació**, que es prestaran segons les necessitats de l'Ajuntament.

L'Ajuntament es reserva el dret de **modificar el contracte** durant el seu període de vigència, prèvia conformitat amb l'empresa adjudicatària, per:

- Eliminar del contracte algun dels mòduls indicats a l'Annex I.
- Modificar les dates d'inici o de finalització del servei de suport i manteniment d'un o diversos mòduls.
- Afegir nous mòduls.
- Substituir mòduls existents per d'altres funcionalment equivalents, encara que impliquin un **canvi substancial de tecnologia**.

2. Característiques del servei

2.1 Servei de manteniment i suport dels mòduls de programari

El servei de manteniment i suport dels mòduls de programari objecte del contracte inclourà les prestacions següents:

- **Reposició del programari** objecte de manteniment, en cas d'accident, en l'equip informàtic que designi l'Ajuntament, en un termini màxim d'un mes. Aquesta reposició s'efectuarà sempre que no es pugui presumir una vulneració de les normes de protecció de la propietat intel·lectual del programari i es realitzarà sobre la base de l'última versió alliberada de cada producte, encara que aquesta no estigui instal·lada prèviament. Queda



expressament exclosa la reposició motivada per un mal ús o manipulació indeguda del producte.

- **Correcció o esmena de disfuncions** o mal funcionament que, a partir de la data d'inici del contracte i durant tota la seva vigència, es puguin observar en el comportament dels productes, d'acord amb les seves especificacions funcionals. Aquesta prestació no inclou les reparacions derivades d'una manipulació indeguda per part de l'Ajuntament o de tercers sota la seva responsabilitat. L'Ajuntament es compromet a no permetre la utilització o manipulació del programari per part de persones que no hagin rebut la formació mínima necessària per al seu ús.
- **Lliurament de noves versions** que incorporin l'esmena de les disfuncions detectades, així com els canvis legals obligatoris requerits per l'Ajuntament, les adaptacions a canvis tecnològics i evolutius, i les millores funcionals que s'incorporin als mòduls. En aquests casos, l'adjudicatari facilitarà la documentació corresponent, en la mesura que aquesta vagi sent publicada i estigui disponible.
- **Actualització de versions.** Les actualitzacions podran ser implementades pel personal tècnic municipal sempre que l'adjudicatari lliuri, juntament amb cada actualització, un procediment d'implantació completament documentat i prèviament provat, o bé proporcioni la formació suficient al tècnic designat per l'Ajuntament. En cas contrari, l'adjudicatari haurà d'implementar l'actualització sense cost addicional i en el termini necessari per evitar problemes de seguretat, derivats de canvis tecnològics o d'imposicions legals.
- **Correcció d'errors**, tant de funcionament com de seguretat dels programaris, així com dels errors d'integració amb altres aplicacions.

2.2 Modalitats de prestació del servei de manteniment

El servei de manteniment es prestarà mitjançant les modalitats següents:

- Connexió remota entre el sistema de l'Ajuntament i el sistema de l'empresa adjudicatària, per a la qual l'Ajuntament disposarà dels elements tècnics necessaris.
- Comunicacions mitjançant tramesa postal, missatgeria o via telecomunicacions.
- Desplaçament del personal tècnic de l'empresa adjudicatària quan no sigui possible la resolució remota de la incidència.
- La plataforma informàtica sobre la qual haurà de funcionar el programari serà la indicada per l'Ajuntament.

2.3 Servei de manteniment en modalitat "Manteniment Or"

L'Ajuntament requereix la prestació del servei de manteniment en la modalitat denominada "Manteniment Or", que inclourà les condicions específiques següents:

- Inici de la tramitació de les incidències en un termini màxim de **quatre (4) hores** des de la seva comunicació, dins de la jornada laboral segons els horaris comunicats a l'Ajuntament. L'horari d'atenció telefònica serà de **9:30 a 17:30 hores**, excepte durant els mesos de juliol i agost, en què serà de **8:30 a 15:00 hores**.
- L'Ajuntament podrà fer el seguiment de les incidències mitjançant el sistema **Extranet** proporcionat a aquest efecte.



- Posada a disposició de l'Ajuntament de **canals de comunicació**, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per a incidències crítiques i/o urgents.
- **Temps màxim de resolució**: no s'estableix un temps màxim general de resolució de les incidències, atesa la complexitat del programari objecte del contracte.
- Atenció de **consultes tècniques i/o funcionals** encara que no constitueixin incidències pròpiament dites. El consultor determinarà si la consulta pot ser resolta telefònicament o si cal contractar una consultoria específica mitjançant la bossa d'hores prevista en aquest plec.
- Provisió d'**estadístiques de resolució d'incidències** corresponents a l'Ajuntament.
- Atenció d'incidències relacionades amb l'**entorn d'exploració** de les solucions de l'empresa adjudicatària, incloent situacions anòmales resolubles mitjançant consulta telefònica, com ara incidències en bases de dades, sistemes operatius, impressió de documents, entre d'altres, sempre que estiguin vinculades als productes objecte de manteniment.
- Provisió, **sense cost addicional**, de formació a les oficines de l'empresa adjudicatària a un representant de l'Ajuntament, com a servei associat a l'alliberament de noves versions del producte, amb exposició dels continguts diferencials de les mateixes.
- Incorporació de **millores funcionals** als programes, d'acord amb criteris d'universalitat de la solució.
- Lliurament, sense cost addicional, de **mòduls complementaris** necessaris per incorporar noves funcionalitats o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes. S'entén per mòdul aquell programa que requereix un producte base i no pot funcionar de manera independent.
- Lliurament, sense cost addicional, de **nous productes amb tecnologia web** que substitueixin productes llicenciats anteriorment i coberts per un contracte de manteniment en modalitat "Or" amb una antiguitat mínima de dos anys.

2.4 Registre i seguiment del servei

El servei de manteniment realitzarà el **registre de totes les peticions rebudes**, amb la finalitat de portar-ne el control i proporcionar a l'Ajuntament dades estadístiques relatives a:

- Nombre de peticions rebudes i ateses.
- Sistemes o subsistemes afectats.
- Abast dels canvis realitzats.
- Temps emprat en la resolució.

Totes les incidències seran registrades de manera que siguin **consultables per l'Ajuntament**, tant les pendents com les històriques ja resoltes.

3. Tasques a desenvolupar

Les tasques a desenvolupar en el marc del present contracte inclouen tant els **serveis de manteniment** com els **serveis complementaris de suport, desenvolupament i formació**.



3.1 Tasques del servei de manteniment

L'adjudicatari haurà de:

- **Atendre incidències tècniques** mitjançant connexió remota, desplaçament presencial quan no sigui possible la resolució a distància, i tramitació a través de tramesa postal, missatgeria o telecomunicacions.
- Garantir la **reposició de productes** en cas d'accident i la **correcció de disfuncions** detectades durant la vigència del contracte.
- **Lliurar noves versions** amb correccions, millores funcionals i adaptacions legals, així com la documentació corresponent.
- Permetre l'accés al personal tècnic municipal a la informació necessària per implementar actualitzacions, o bé formar-lo en el procediment complet.
- **Registrar i fer el seguiment** de totes les peticions de manteniment, garantint la traçabilitat i la possibilitat de consulta per part de l'Ajuntament.
- Elaborar **informes trimestrals** amb l'anàlisi d'incidències, conclusions sobre la qualitat del servei i propostes de millora.

3.2 Tasques de serveis complementaris

A més dels serveis de manteniment, l'Ajuntament podrà requerir, mitjançant una **bossa d'hores anual**, els serveis següents:

- **Serveis d'anàlisi, instal·lació i personalització** de programari.
- **Desenvolupament de noves funcionalitats** o adaptació de les existents.
- **Tasques especialitzades d'explotació**, diagnòstic i resolució d'incidències.
- **Formació** del personal municipal sobre l'ús dels productes i les noves versions.

Cada projecte o treball sol·licitat per l'Ajuntament serà:

1. Analitzat per l'adjudicatari per determinar la viabilitat i el nombre d'hores necessàries per cada perfil tècnic.
2. Previ a l'acceptació per l'Ajuntament, l'adjudicatari realitzarà una **valoració detallada** de les hores requerides i dels recursos necessaris.
3. Un cop acceptada la valoració per part de l'Ajuntament, l'adjudicatari procedirà a l'execució de la prestació.

Els serveis complementaris es prestaran **d'acord amb les tarifes màximes per perfil** establertes a l'**Annex II**, sense que la previsió d'hores anuals constitueixi un **compromís mínim** de consum.

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària haurà de complir les obligacions següents:



4.1 Prestació dels serveis

- Prestar els serveis objecte del contracte amb **diligència, qualitat i continuïtat**, d'acord amb els requisits tècnics establerts en aquest plec i els annexos corresponents.
- Garantir la **reposició, correcció i actualització dels productes de programari**, incloent-hi la implementació d'actualitzacions i millores funcionals, segons els procediments establerts.
- Atendre totes les **incidències registrades** per l'Ajuntament, tant a distància com de manera presencial quan sigui necessari.
- **Registrar i mantenir les incidències** de manera que siguin consultables per l'Ajuntament, incloent-hi l'estat de resolució i les incidències històriques.

4.2 Confidencialitat i protecció de dades

- Les dades emmagatzemades en els programaris objecte d'aquest contracte són **propietat exclusiva de l'Ajuntament de Castelldefels**.
- L'adjudicatari tindrà accés a les dades únicament per prestar els serveis especificats en aquest contracte i haurà d'actuar com a **encarregat del tractament**, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades (LOPD/LOPDGDD/RGPD).
- L'adjudicatari es compromet a **màxima confidencialitat** i a comunicar a l'Ajuntament qualsevol situació que pugui implicar tractament de dades de caràcter personal. En cap cas, l'accés a les dades constituirà una cessió de les mateixes.

4.3 Informació i seguiment

- Elaborar **informes trimestrals** que incloguin l'anàlisi de les incidències, conclusions sobre la qualitat del servei i propostes de correcció i millora.
- Proporcionar a l'Ajuntament **estadístiques sobre la resolució de les incidències**, els sistemes afectats, el temps d'intervenció i altres dades rellevants per a l'avaluació del servei.

4.4 Obligacions addicionals

- Posar a disposició de l'Ajuntament els canals de comunicació necessaris per atendre incidències crítiques o urgents, com ara correu electrònic i telèfon.
- Garantir que els **tècnics que prestin els serveis** disposin de la formació i experiència necessàries per dur a terme les tasques contractades.
- Facilitar, sense cost addicional, la **formació del personal municipal** quan es lliurin noves versions dels productes.
- Mantenir, en la mesura que sigui possible, un **entorn de preproducció** per provar noves versions o reproduir incidències de producció per tal d'analitzar-les i resoldre-les.

5. Personal



L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del **personal tècnic i professional necessari** per dur a terme totes les tasques contemplades en el contracte, d'acord amb els perfils establerts i les necessitats de l'Ajuntament.

5.1 Perfils i assignació

- Els serveis es prestaran mitjançant **diferents perfils tècnics**, segons la naturalesa de cada tasca (manteniment, desenvolupament, formació, suport especialitzat, etc.).
- L'empresa adjudicatària haurà d'assignar **personal qualificat i amb experiència** suficient per assegurar la correcta execució dels serveis, tant de manera presencial com remota.
- La **disponibilitat dels perfils tècnics** haurà de ser suficient per atendre els serveis de manteniment i les incidències en els terminis establerts.

5.2 Serveis complementaris i bossa d'hores

- Cada any, l'Ajuntament farà una **reserva de crèdit** destinada a una **bossa d'hores anual** per a serveis complementaris (anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament, explotació especialitzada i formació).
- Els serveis prestats amb la bossa d'hores seran **variables i a demanda**, sense que la previsió d'hores constitueixi un compromís mínim per part de l'Ajuntament.
- Per a cada projecte o treball sol·licitat, l'adjudicatari haurà de:
 1. Analitzar la petició i **valorar el nombre d'hores** requerides per cada perfil tècnic.
 2. Presentar aquesta valoració a l'Ajuntament per a la seva **acceptació prèvia**.
 3. Un cop acceptada, procedir a la **execució dels serveis**.
- L'adjudicatari oferirà uns preus màxims pels diferents perfils detallats a l'**Annex II**, i els serveis s'hauran de prestar **dins els límits de la bossa d'hores** establerta.
- L'estimació d'hores detallada a l'Annex II es una estimació anual. Les hores assignades per perfil es podran reassignar segons necessitat sempre **dins els límits de la bossa d'hores** establerta.

5.3 Formació i capacitat tècnica

- L'adjudicatari haurà de proporcionar **formació adequada** al personal municipal designat, especialment quan es lliurin noves versions dels productes.
- Garantir que els tècnics estiguin **plenament capacitats** per implementar actualitzacions, correccions i serveis de consultoria tècnica i funcional.

6. Avaluació del contracte

L'avaluació del contracte tindrà com a finalitat **garantir el compliment dels requisits establerts**, així com la **qualitat, eficàcia i eficiència dels serveis prestats** per l'empresa adjudicatària.

6.1 Seguiment i control

L'adjudicatari haurà de proporcionar a l'Ajuntament els mitjans necessaris per al **seguiment continu del servei**, incloent-hi:

- Registre detallat de totes les **incidències i peticions de manteniment** rebudes.



- Dades estadístiques sobre els **temps de resposta, tipologia de les incidències i subsistemes afectats**.
- Informes periòdics que permetin **avaluar l'evolució del servei** i la seva qualitat.

6.2 Informes i estadístiques

- L'adjudicatari elaborarà, com a mínim, **informes trimestrals** que incloguin:
 - Anàlisi de les incidències rebudes i resoltes.
 - Conclusió sobre la qualitat del servei prestat.
 - Propostes de correcció, millora o optimització dels processos i serveis.
- Les estadístiques hauran de permetre a l'Ajuntament fer un **seguiment exhaustiu** de l'efectivitat del servei i dels sistemes d'informació afectats.

6.3 Criteris d'avaluació

L'avaluació del contracte es basarà en els següents criteris:

1. **Compliment dels nivells de servei** establerts en el plec, incloent temps de resposta, resolució d'incidències i disponibilitat del personal tècnic.
2. **Qualitat i oportunitat de les intervencions** i serveis prestats, inclosos els serveis de consultoria tècnica i formació.
3. **Eficàcia de les millores implementades** en els productes de programari.
4. **Compliment de les obligacions relatives a la confidencialitat i protecció de dades**.
5. **Qualitat i completitud dels informes i estadístiques** proporcionats trimestralment.

6.4 Resultats i ajustaments

- Els resultats de l'avaluació serviran per **determinar l'eficàcia del contracte** i establir possibles **ajustaments o millores**.
- L'Ajuntament podrà proposar **revisions dels procediments o serveis** per assegurar el compliment dels objectius i la continuïtat del servei amb qualitat.

Annex I

Mòdul
REGISTRE I EXPEDIENTS
Registra CONNECTA-Registra ePAC: Seguiment expedients TAO 2.0 eDICTA: Acords i decrets TAO 2.0 PTS-SUBVENCIONS PTS.CONTRACTACIÓ Censos MyGOB: El meu espai



PLATAFORMA TELEMÀTICA
Carpeta Ciutadà Registre Electrònic
GESTIÓ TRIBUTARIA
Gestió Tributaria Gestió IBI
COMPTABILITAT
Comptabilitat GEMA Inventari Municipal eFACT: Factura electrònica AOC GEMA-Costos GEMA-Elaboració de Pressupost CONNECTA-GEMA Portal del proveïdor
PADRÓ HABITANTS
Gestió Padró Habitants
GESTIÓ DOCUMENTAL I SIGNATURA ELECTRÒNICA
Documentum Buroweb Portasignatures electrònic Buroweb Arxiu electrònic i gestió documental (Conector ERP TAO- DCMT) TAO MOBILE: Signatura electrònica dispositius mòbils eDICTA Mòbil: Portal del regidor MUX-EACAT 353,63 € 176,81 € Notificació electrònica en Seu Autoliquidacions paramètriques Seu Electrònica Conecta Via Oberta Signatura biomètrica eTauler
REPORTING TAO 2.0
ACTUATE: Reporting TAO 2.0 ePAC-eDICTA (10 BIRT for iServer + 1 BIRT Designer Profesionista) ACTUATE comptabilitat



Annex II

PERFILS ASSISTENCIA TECNICA	previsió hores anuals
Consultoria presencial	16
Consultoria remota	128
Consultoria enginyeria sistemes remota	32
Consultoria enginyeria sistemes forma horari laboral (a partir de les 19:00h)	16
Consultoria Enginyeria sistemes festius	8

Cap de Secció de Tecnologia i Serveis Digitals