

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) del contracte de serveis pel manteniment dels portals de vídeo-actes (iON), PAM, portal d'Entitats, Web Municipal i Seu Electrònica que formen part de la solució global d'administració electrònica de l'Ajuntament de Sitges.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment del portal de vídeo-actes (iON) juntament amb tota la infraestructura relacionada, el portal del PAM, el portal d'Entitats (Participació), la Web Municipal i la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sitges.

2. Condicions de suport i actualització de programari

La Junta de la Govern Local de l'Ajuntament de Sitges, en sessió ordinària celebrada el dia 11 d'abril de 2018 va adoptar, entre d'altres, l'acord d'aprovació de l'adjudicació del contracte per l'adquisició, configuració, implementació i manteniment de la solució integral per a l'administració electrònica a l'Ajuntament de Sitges (expedient número 57/2017), que incloïa entre d'altres una sèrie de portals que necessitaven d'un suport i manteniment anual per garantir en tot moment el seu correcte funcionament.

En data 10 de desembre de 2021 la Junta de la Govern Local de l'Ajuntament de Sitges, en sessió ordinària, va aprovar l'adjudicació del contracte de serveis pel manteniment del programari d'expedients de l'Ajuntament de Sitges (ANNEXA eCityclic, mòdul de consultes, integracions amb OVER i SICALWIN i mòdul de control intern), juntament amb els portals associats de seu electrònica, carpeta ciutadana, web municipal, portal de vídeo-actes, ION Web, PAM i portal d'entitats (exp. 1403-000056-007309/2021).

Un cop finalitzat el darrer contracte de manteniment cal fer un revisió dels serveis contractats i establir quins d'ells cal mantenir, quins cal eliminar i quins cal afegir. Aprofitant que s'ha de fer un nou contracte de manteniment es proposa diferenciar entre programari d'expedients (i mòduls associats) i la resta de components del que podem anomenar administració electrònica de l'Ajuntament de Sitges. Així doncs el present contracte només s'encarregarà del servei de manteniment d'aquells elements que es poden gestionar independentment de quin sigui el gestor d'expedients de l'Ajuntament. En concret les aplicacions / portals que caldrà mantenir en aquest nou contracte seran els següents:

- Sistema de vídeo-actes (iON): inclou tot el programari i tot el hardware associat a la solució de vídeo-actes instal·lada actualment a l'Ajuntament de Sitges (ordinador, sistema iON, electrònica de xarxa associada, cablejat, SAI, càmeres, micròfons, pantalles, etc.).
- Portal de vídeo-actes (iON Web) de l'Ajuntament de Sitges.
- Web Municipal de l'Ajuntament de Sitges (inclou la funcionalitat d'enviaments de correus electrònics fent ús de la solució de Mailchimp).
- Seu electrònica de l'Ajuntament de Sitges.
- Portal del PAM.
- Portal d'Entitats o de Participació.
- Intranet municipal.

El present contracte de manteniment farà referència tant el manteniment de l'entorn de producció com de l'entorn de proves, independentment d'on estiguin allotjats.

El manteniment de la plataforma inclou tant el manteniment, com l'actualització, com la configuració de tot el programari necessari pel bon funcionament de tots els serveis inclosos en la solució, així com el manteniment de versions que es vagin alliberant de la plataforma. En cas de migració dels serveis que formen part d'aquest contracte cap a una nova infraestructura, l'adjudicatari del present contracte haurà de donar tot el suport necessari per dur a terme la migració d'aquests elements, de forma que es garanteixi el bon funcionament dels mateixos dins de la nova infraestructura on s'ubiquin.

L'adjudicatari haurà de 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 actualitzacions a les noves versions de la plataforma.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb les aplicacions implicades des de l'inici del servei fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament de Sitges.

Pel que fa al servei d'enviaments de correus de Mailchimp, el present contracte inclourà el servei de gestió d'enviaments per a un volum de fins a 5.000 contactes.

El suport i manteniment integral inclou sense cap cost ni consum d'hores de bossa:

- Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.
- Les possibles incidències tècniques generades pel propi sistema.
- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.
- El lliurament de la documentació detallada de les novetats de cada nova versió o actualització de la plataforma.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

- Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

2.1. Actualitzacions i nous evolutius

Actualitzacions i manteniments

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.

Nous evolutius

A banda es disposarà d'una bossa anual de 20 hores (acumulables si no es consumeixen durant un any) per possibles actuacions de millora en els portals existents, pel desenvolupament de nous portals relacionats, petits ajustos, nous mòduls o funcionalitats definides per l'Ajuntament de Sitges i també per donar suport als possibles requeriments de configuració, gestió i manteniment de la Intranet.

2.2. 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 como de tipus informàtic. L'empresa adjudicatària indicarà el/s número/s i correu/s electrònic/s 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. Aquest responsable haurà de:

- 1) Tenir les facultats suficients per actuar i poder gestionar amb autonomia les incidències que es presentin.
- 2) Atendre en tot moment els avisos i indicacions que el Responsable de l'Ajuntament de dit contracte consideri convenient.



- 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 be 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: 4 hores laborables.
 - Temps de resolució màxima: 1 dia laborable (24 hores laborables).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 8 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.

El contingut i tota la informació inclosa en tots els serveis objecte d'aquesta solució són propietat de l'Ajuntament de Sitges, i en cas de requeriment per part de l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà de fer-ne el lliurament mitjançant una exportació en un format reutilitzable, que pugui ser emprat, o bé per consultar directament, o bé per dur a terme una importació en una nova infraestructura.

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:



- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en el àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals 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.