

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

MANTENIMENT DE LES APLICACIONS CORPORATIVES TAO – T-Systems DE L'AJUNTAMENT DE BLANES

1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Blanes, disposa de programaris informàtics especialitzats TAO de l'empresa T-Systems Iberia SAU per a la seva gestió corporativa. El correcte funcionament d'aquests programaris requereixen de serveis de manteniment i suport. Aquests serveis es taxaran amb un cost anual per cada un dels mòduls dels que està format el programari.

De forma puntual es requereixen també de serveis associats als mateixos programaris informàtics, concretament serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació que necessàriament, pel coneixement previ que es requereix, de forma igual als serveis de manteniment, han de realitzar-se per la mateixa empresa. Aquests serveis es concretaran en forma de bossa d'hores amb un màxim econòmic anual.

L'objecte del contracte són doncs dues prestacions:

2. **P1:** Els serveis de manteniment i suport dels mòduls del programari de gestió que formen part de l'ERP TAO de l'empresa T-Systems Iberia SAU
3. **P2:** Els serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació

2. Programaris de gestió corporatius

Els mòduls de programari subjectes a aquest contracte són els següents:

Registre i Expedients	
Producte	Descripció
Registra TAO 2.0	Gestió de registre general d'Entrada i Sortida
ePAC	Gestor d'Expedients
Porta Signatures electrònic	Plataforma de portasignatures electrònic integrat amb la plataforma de tramitació.
eDICTA	Gestió d'expedients d'acords, decrets i sessions d'òrgans col·legiats.
Firma mòbil	Plataforma de signatura electrònica des de dispositius mòbils IOS i Android
GAN	Gestió de Notificacions
eDICTA mòbil Portal del Regidor/a	Portal d'accés a informació i documentació de sessions d'òrgans col·legiats i llibres de resolucions
Censos	Definició i gestió de Censos municipals
Fiscalització Control intern	Validació i fiscalització d'actuacions del tramitació per control intern
PTS-Contractació	Procediment predefinit de Contractació – Pendent de finalitzar implantació
MY TAO ATC	Eina integrada amb tot l'ERP per gestió d'Atenció Ciutadana
SIGA	Sistema Integral de Gestió d'Arxiu

Gestió Tributària	
Producte	Descripció
GT-WIN Recaptació voluntària	Gestió tributària

Padró d'habitants	
Producte	Descripció
Gestió de Padró d'Habitants	Gestió del padró d'habitants, habitatges, moviments, expedients
Document electrònic ePOB	Documentació electrònica i plantilles ePOB

Integracions	
Producte	Descripció
MUX-EACAT	Integració del registre general amb el registre de l'EACAT mitjançant el servei MUX
Conecta Video acta	Integració del circuit de sessions eDicta amb la plataforma Video Acta d'eCityClic
Carpeta GOB	Integració amb Carpeta Ciutadana myGOB

Interoperabilitat	
Producte	Descripció
Conecta Registra	Serveis web per integració amb registre
Conecta GD	Serveis de connectivitat amb el gestor documental

Sistemes, serveis i solucions transversals	
Producte	Descripció
Conector DOCUMENTUM ERP TAO	Connector amb el gestor documental Documentum per emmagatzematge de metadades dels documents i els arxius binaris.
Documentum	Gestor Documental d'emmagatzematge de metadades i arxius binaris
Actuate PTS ePOB	Informes Actuate predefinits de Població

Plataforma telemàtica	
Producte	Descripció
PTS Seu electrònica	Seu electrònica i Carpeta Ciutadana
STA Notificacions electròniques	Gestió i integració de notificacions electròniques amb eNotum
STA Validació i comprovació de documents	Validació de documents a la seu electrònica
STA Tauler electrònic (eTAULER)	Integració i publicació automatitzada del gestor d'expedients amb el tauler d'edictes electrònic eTAULER
Carpeta ciutadà 2.0	Portal web de tramitació electrònica, consulta ciutadana, expedició de documents, etc..
Expedició de documents	Plataforma electrònica d'expedició automatitzada de documents.
Registre electrònic	Plataforma electrònica de presentació de sol·licituds electròniques integrada amb registre general, autoliquidació i pagament de tributs

3. Serveis de manteniment (P1)

El manteniment consistirà en les tasques indicades a continuació:

3.1 Actualització de versions.

L'adjudicatari ha d'entregar noves versions dels programaris periòdicament quan calgui corregir potencials problemes de seguretat, adaptació a canvis tecnològics, noves imposicions legals o millores funcionals que es vagin incorporant.

Les actualitzacions de versions les implementaran els propis tècnics informàtics de l'Ajuntament sempre i quan l'adjudicatari entregui junt amb cada actualització el procediment per fer-ho, que ha d'estar totalment documentat i provat, o formació suficient per fer la implementació al tècnic que

l'Ajuntament determini. En cas contrari l'actualització ha d'implementar-la l'adjudicatari sense cost i en el temps que sigui necessari, per tal d'evitar problemes de seguretat, per canvis tecnològics o per imposicions legals.

El licitador lliurarà sense cost addicional els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.

3.2 Correcció d'errors.

El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tan de funcionament com de seguretat dels programaris, així com d'integració amb d'altres programaris.

3.3 Plataforma informàtica

La plataforma informàtica sobre la que ha de funcionar el programari objecte d'aquest contracte i que haurà d'estar inclòs en els serveis de manteniment i suport per mantenir-lo actualitzat amb les correccions de seguretat necessàries per garantir la estabilitat del sistema i la seguretat de la informació són els següents:

- Sistemes Operatius Servidor: Linux, Windows Server
- Sistema Operatiu Client: Windows 11 i posteriors
- Base de dades: Oracle
- Gestor documental: Documentum
- Servidor de reporting ACTUATE
- Protocol de Xarxa: TCP/IP

4. Serveis de suport (P1)

4.1 Assistència

Suport i resolució d'incidències relatives al funcionament de les aplicacions objecte del contracte de manteniment així com consultes específiques de seu funcionament i configuració.

L'adjudicatari també oferirà a l'Ajuntament la possibilitat de sol·licitar propostes de millora dels productes. L'Adjudicatari valorarà cadascuna de les propostes de millora i comunicarà si s'implementarà la millora concreta i en quin termini aproximat. Aquestes propostes de millora, si es consideren d'interès general no aniran a càrrec de bossa d'hores sinó que es consideraran una evolució del producte i serà alliberada mitjançant les actualitzacions periòdiques del mateix.

El suport ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per part de l'Ajuntament o la persona que aquest determini.

L'adjudicatari ha de disposar d'un servei de consulta telefònica i mitjançant una plataforma online de gestió i seguiment de peticions sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert en la clàusula 6.2 del present document.

L'Ajuntament haurà de tenir un interlocutor fix per producte. Només excepcionalment s'atendrà a interlocutors no habituals. En qualsevol cas l'Ajuntament s'obliga a què els interlocutors del servei de consulta telefònica tinguin els coneixements necessaris per realitzar un ús adequat del producte. En cas de no ser així, l'adjudicatari proposarà a l'Ajuntament el procés de formació i l'assistència tècnica mínima que consideri necessària, i aquest haurà de prendre les mesures per resoldre la situació en el termini més breu possible.

4.2 Formació periòdica

L'Adjudicatari proporcionarà periòdicament i sense cost addicional formació al personal municipal designat pel responsable del contracte a les oficines de l'adjudicatari o online. Aquestes formacions són generals pel conjunt de clients de l'adjudicatari i permetran donar a conèixer nous productes, noves funcionalitats dels productes existents, explicació de procediments concrets de gestió i operativa de funcionalitats dels productes.

5. Serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i formació (P2)

Fora dels casos previstos de servei de suport ordinari, el contracte preveu la possibilitat, a petició de l'Ajuntament, de donar serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i formació en base a unes tarifes/hora màximes, sens detriment de que s'efectuïn descomptes per quantitat, i en funció dels tipus de tasca:

- Anàlisi
- Instal·lació
- Personalització
- Desenvolupament
- Formació

5.1 Bossa d'hores

L'Ajuntament podrà sol·licitar a l'Adjudicatari serveis de suport, formació i actuacions tècniques detallades a l'apartat anterior d'acord amb les següents tipologies:

- Consultoria presencial
- Consultoria remota
- Consultoria enginyeria de sistemes remota
- Consultoria enginyeria de sistemes presencial
- Consultoria fora d'horari laboral (a partir de les 19:00h)
- Consultoria enginyeria de sistemes fora d'horari laboral (a partir de les 19:00h)
- Consultoria festius
- Consultoria enginyeria de sistemes festius

El licitador presentarà a la seva oferta un preu hora associat a cadascuna de les categories detallades anteriorment, que no podrà superar el preu de sortida. Un cop finalitzada la negociació, els preus definitius es mantindran fixes durant la totalitat del contracte.

La bossa d'hores tindrà un import màxim de 45.106,52 € IVA inclòs i un import màxim anual de 11.276,63 € IVA inclòs.

L'adjudicatari analitzarà les peticions que demani l'Ajuntament i les valorarà determinant el nombre d'hores de cada tipus de tasca. Si són viables i prèvia acceptació de la valoració per part del responsable del contracte, l'adjudicatari procedirà a la seva execució.

Els serveis de consultoria inclosos a l'oferta es facturaran mensualment en funció de les hores executades en el període. Anualment únicament es podrà executar la consultoria per l'import contractat anualment i les hores no consumides no es facturaran.

Qualsevol servei de consultoria que sol·liciti l'Ajuntament haurà d'estar autoritzat pel responsable de contracte i el licitador presentarà una estimació d'hores per a la seva realització. Un cop realitzat el servei el licitador només facturarà les hores realment executades.

6. Condicions dels serveis de manteniment i suport

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents:

6.1 Canals de comunicació.

L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.

6.2 Horari d'atenció.

L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 08:00 a 19:00, de dilluns a divendres, els dies laborables.

6.3 Classificació de les incidències.

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix. També es considerarà incidència una consulta de suport d'acord al descrit en la clàusula 5.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Crítica: Cap usuari pot treballar o afecta a serveis d'atenció ciutadana presencial o serveis online de tramitació de la seu electrònica.
- Urgent: Alguns usuaris no poden treballar i dificulta la normal activitat de l'Ajuntament i l'atenció ciutadana.
- Normal: No afecta a la normal activitat de l'ajuntament però algunes funcionalitats concretes del software no funcionen correctament.
- Peticions de servei, consultes i millores.

6.4 Temps màxim de resposta.

El temps màxim de resposta davant d'una incidència, des de que s'ha completat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, es fixa en 4 hores per qualsevol tipus d'incidència.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 6.2.

6.5 Temps màxim de resolució.

No es fixa en general un temps màxim de resolució de les incidències, en atenció a la complexitat del programari però en un termini màxim de 48h s'informarà el termini en que estarà resolta la incidència. Aquest termini haurà de ser raonable i fins que quedi resolta la incidència es proporcionaran solucions alternatives per mitigar els efectes de la mateixa.

6.6 Registre, Control i Anàlisi de les incidències.

Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

7. Propietat i gestió de les dades

Les dades emmagatzemades en els programaris objecte d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Blanes.

L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

8. Infraestructura tecnològica

8.1 Accés a la infraestructura per part de l'adjudicatari.

L'Ajuntament donarà accés segur als tècnics autoritzats per l'adjudicatari, de forma telemàtica o presencial, a la diversa infraestructura tecnològica en la que es basa el funcionament dels programaris, per tal de donar els serveis especificats en aquest contracte.

8.2 Entorn de pre-producció.

Es mantindrà un entorn de pre-producció per permetre provar el funcionament de noves versions, o reproduir incidències que es produeixin en l'entorn de producció per analitzar-les i trobar-hi la solució.