



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Contractació

Expedient 203689C

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contractació del servei de suport i manteniment de
l'accés a CONVOCA, portal d'ocupació per a
l'Administració pública, per l'Ajuntament de Mollet
del Vallès

Servei d'Organització i persones
rrhh@molletvalles.cat



Índex

1.	Objecte general del servei.....	2
2.	Prescripcions específiques	2
3.	Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu	3
3.1	Cobertura horària del servei de manteniment correctiu	3
3.1.1	Actuacions programades	3
3.1.2	Categorització d'incidències	3
3.2	Terminis per a la resolució d'incidències	4
3.3	Penalitats aplicables als incompliments dels Terminis	4
4.	Condicions d'execució del contracte.....	5
4.1	Lloc de prestació dels serveis.....	5
4.2	Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis	5
4.3	Disponibilitat del personal tècnic de l'Ajuntament	5
4.4	Proactivitat.....	5
4.5	Conceptes i definicions	6
4.5.1	Incidències	6
4.5.2	Peticions de servei	6
4.5.3	Temps de detecció.....	6
4.5.4	Temps de resposta.....	6
4.5.5	Temps de resolució	7
4.5.6	Assistència remota.....	7
4.5.7	Manteniment preventiu	7
4.5.8	Manteniment correctiu	7
4.5.9	Manteniment evolutiu	7
4.5.10	Manteniment perfectiu	8
4.6	Documentació	8
5.	Terminis d'execució.....	8
5.1	Termini de vigència de l'explotació del sistema	8
5.2	Pròrrogues	8
5.3	Termini per a la devolució del servei	8

1. Objecte general del servei

L'Ajuntament de Mollet del Vallès disposa de l'accés al programari per a la gestió integral dels processos de selecció del personal i provisió de llocs de treball mitjançant la plataforma anomenada CONVOCA. L'aplicació esmentada és propietat de l'empresa SAVIA i l'Ajuntament ha adquirit el dret d'ús per poder-la utilitzar dins els seu àmbit de responsabilitat amb el límit anual de 25 processos selectius concurrents i 10.000 persones candidates.

L'objecte general de la contractació de serveis per al manteniment del programari esmentat és el manteniment de l'accés i la provisió de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de l'aplicació.

Per garantir el correcte funcionament es requereix de manera general:

- a) La modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- b) La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent-hi les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
- c) La resolució de les incidències i la correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades per un funcionament anormal de les aplicacions.
- d) Servei de suport i assistència telefònica.
- e) Manteniment correctiu, en forma i temps, davant de qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de les aplicacions.
- f) Manteniment dels serveis webs i/o apis d'integració existents de la solució amb:
 - i. Sistema de verificació d'identitat (Vàlid del Consorci AOC).
 - ii. Integració amb el directori actiu.
 - iii. Integració amb registre d'entrades (Plataforma SEDIPUALBA de Diputació d'Albacete).
 - iv. Integració amb TPI virtual proporcionat per l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

2. Prescripcions específiques

- L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilitarà al contractista una comunicació via internet, per a totes les tasques de manteniment que tenen a veure amb els serveis integrats que no requereixin una presència física dels tècnics del licitador a l'Ajuntament de Mollet del Vallès,

- L'Ajuntament de Mollet del Vallès haurà de ser informat a priori de les intervencions de manteniment amb la finalitat de tenir-ne coneixement. Qualsevol actuació que es dugui a terme haurà de ser informada prèviament i justificada pel contractista.
- Totes les modificacions derivades de l'execució d'aquets contracte seran sense cost per a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

3. Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu

Durant el període de vigència del contracte estan inclosos els manteniments següents:

- a) Preventiu: al menys UNA (1) revisió trimestral dels entorns instal·lats per a detecció i correcció de possibles incidències (creixement de les taules de la BB.DD, rendiment, etc.)
- b) Correctiu: d'acord amb el que es preveu explícitament en l'apartat 4.5.8. d'aquest Plec.
- c) Evolutiu: sota aquest concepte es consideraran dos apartats:
 - i. Actualització del programari per part de l'adjudicatària com a conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, etc.
 - ii. Actualització del programari com a conseqüència de l'aplicació de canvis normatius, terminis o altres criteris que afecten el marc de regulació en aquest àmbit.

3.1 Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

Els horaris de prestació dels serveis són els que s'indiquen a continuació:

- a) Horari normal, de 8:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres

Per a la petició de suport, l'adjudicatària ha de disposar d'un sistema de ticketing accessible directament a través de la plataforma CONVOCA.

Aquest sistema de ticketing ha de permetre la petició de suport, comunicació d'incidències o suggeriments sobre el funcionament de la plataforma.

3.1.1 Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. En qualsevol cas, s'ha de garantir un 99 per 100 de disponibilitat de la plataforma.

3.1.2 Categorització d'incidències



Incidència Crítica: Quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions.

Incidència No crítica: Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil, però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat.

3.2 Terminis per a la resolució d'incidències

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a les diferents tipologies d'incidències:

Prioritat de la incidència	Temps de resposta (màx.)	Temps de resolució (màx.)
Crítica	4 hores	9 hores
No crítica	1 dia	4 dies

3.3 Penalitats aplicables als incompliments dels Terminis

Incompliment	Caràcter (lleu/greu)	Penalitat
No facilitar la informació relativa a les relacions laborals objecte de subrogació (article 130.4 de la LCSP)	Greu	5%
No complir els terminis parcials o total d'execució de les prestacions (article 193.3 de la LCSP)	Greu	5%
No complir les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral a què es refereix l'article 201 de la LCSP	Greu	5%
No garantir la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 24 hores, en cas d'incidències o errors greus (amb parada de funcionament), per mal funció del programari implantat	Greu	Per cada dia addicional un 2% fins un màxim del 10 %
No garantir la recuperació de les funcionalitats afectades del sistema en un màxim de 5 dies laborables, en cas d'incidències o errors lleus (no impedeix l'explotació substancial del sistema) per mal funció del programari implantat	Lleu	Per cada dia addicional un 1% fins un màxim del 5%

A efectes de calcular les sancions esmentades es tindrà en compte el preu de manteniment proposat per a la primera anualitat i la sanció serà aplicada sobre la quota de manteniment aplicable a l'any següent. En el cas que aquest descompte correspongui a l'últim any de manteniment i la quota ja s'hagués pagat, aquesta sanció s'aplicarà sobre la garantia dipositada.

4. Condicions d'execució del contracte

4.1 Lloc de prestació dels serveis

L'adjudicatària prioritzarà la realització del servei des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures (VPN) des dels equips informàtics de l'adjudicatària als sistemes servidors existents en la l'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar altres connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament diferents a les VPN, excepte en aquells cassos que resulti ineludible.

D'altra banda i en els cassos en que sigui precís i/o recomanable, l'adjudicatària haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de l'Ajuntament. A tal efecte, l'adjudicatària facilitarà la relació detallada de personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències. El personal de seguretat de la l'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en les dependències.

4.2 Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis

Com a criteri general, correran per compte de l'adjudicatària el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

4.3 Disponibilitat del personal tècnic de l'Ajuntament

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal de l'Ajuntament, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 8:00h a les 15:00 de dilluns a divendres.

L'anterior no exclou que l'adjudicatària podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal de l'Ajuntament fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot pel que fa a tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

4.4 Proactivitat

L'adjudicatària haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com afavorir activament aquelles actuacions en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.



4.5 Conceptes i definicions

En aquest apartat es defineixen una sèrie de conceptes que seran utilitzats a l'hora de realitzar els serveis objecte d'aquesta contractació.

4.5.1 Incidències

Les incidències són qualsevol anomalia en la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) que causa una interrupció al servei o una reducció (degradació) en la qualitat del mateix. La resolució d'incidències es centra en retornar a l'operativa normal el més ràpid possible, amb el menor impacte pel negoci i l'usuari, i amb el menor cost possible. Les incidències són el resultat de fallides en la infraestructura TIC.

Es pot tenir coneixement de l'existència d'incidències en la infraestructura TIC a partir de la identificació directa en les infraestructures, a través de la informació proporcionada pels sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes al CAU.

Pel correcte tractament de les incidències s'utilitzarà un esquema de prioritats que s'indica més endavant en aquest document.

4.5.2 Peticions de servei

Les peticions de servei són aquelles sol·licituds dels usuaris orientades a:

- Sol·licitud d'informació o consell
- Peticions de canvis estàndard
- Peticions d'accés a serveis TIC
- Altres...

Les peticions de servei hauran d'estar identificades amb el catàleg de serveis que l'organització dels serveis TIC posa a disposició dels seus usuaris. La gestió de les peticions de servei s'atendrà segons els criteris de l'Ajuntament.

4.5.3 Temps de detecció

És el temps que passa des que hi ha una fallida en la infraestructura TIC fins que la organització TIC té constància de la mateixa (ja sigui directament o a través de tercers).

4.5.4 Temps de resposta

És el temps que passa des de la detecció d'un problema fins que es realitza el registre i s'inicia el diagnòstic del problema.



4.5.5 Temps de resolució

És el temps emprat en resoldre la incidència o problema, o aplicar una solució temporal per a retornar el sistema a l'estat anterior previ a la interrupció del servei. Aquest temps inclou els desplaçaments del personal tècnic si fos precís.

4.5.6 Assistència remota

L'assistència remota és aquella que es duu a terme a través de connexions a distància amb l'equip o sobre la infraestructura sobre la que es vol intervenir.

4.5.7 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu s'orienta a prevenir i detectar, amb antelació suficient, situacions futures que poden afectar a la disponibilitat d'ús de la infraestructura tecnològica, tant de maquinari com de programari. L'adjudicatària haurà d'incloure un pla de tasques periòdiques orientades a aquesta finalitat per als diferent entorns de serveis gestionats que opera.

4.5.8 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu s'orienta a resoldre les incidències de la infraestructura tecnològica donant compliment als ANS establerts. Aquest manteniment té aplicació tant a nivell de maquinari com de programari. En aquest darrer supòsit, no serà falta imputable a l'adjudicatària els errors de programari de sistema provocats pel fabricant dels equips, si fos el cas.

Com a criteri general, el manteniment correctiu (maquinari i programari) podrà ser requerit a petició del personal autoritzat del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació enfront una situació de no disponibilitat de la infraestructura TIC que no hagi estat detectada pel propi adjudicatària.

4.5.9 Manteniment evolutiu

Les activitats associades al manteniment evolutiu s'orienten a mantenir actualitzada, en tot moment, la plataforma tecnològica segons les recomanacions i actualitzacions de programari que proporciona el fabricant dels equips.

L'adjudicatària informará puntualment a l'Ajuntament sobre les recomanacions d'actualització que el fabricant proposa en les seves plataformes de maquinari o programari.



4.5.10 Manteniment perfectiu

Les activitats associades al manteniment perfectiu s'orienten a la configuració i parametrització de la plataforma tecnològica per tal de millorar-ne el seu rendiment o la seva mantenibilitat.

En aquest sentit, el licitador pot incloure en la seva proposta la realització d'auditories i/o revisions de les configuracions dels sistemes (maquinari o programari), a l'objecte de detectar possibles aspectes de millora o també com a seguiment de recomanacions del fabricant.

4.6 Documentació

La documentació s'haurà d'adaptar als formats de l'Ajuntament, de manera que pugui ser distribuïda en els portals intranet, e-mail, etc. Entre d'altres caldrà subministrar:

- Manuals i guies d'usuari incloent els diferents àmbits funcionals d'operació.

Tota la documentació estarà en idioma català o espanyol.

5. Terminis d'execució

5.1 Termini de vigència de l'explotació del sistema

El període d'explotació i manteniment del sistema serà de TRES (3) anys des de l'endemà de la formalització del contracte.

5.2 Pròrrogues

El contracte serà prorrogable per un any.

5.3 Termini per a la devolució del servei

El licitador ha de garantir un termini no superior als DOS (2) mesos per tal de procurar la devolució del servei a l'Ajuntament, en cas que aquest ho requerís. En aquest concepte s'inclouen la preparació de tots els fitxers de dades vinculats al servei, documentació digital, paràmetres de configuració aplicats i tota la informació necessària per a traspasar l'operació, si fos el cas, a un nou sistema d'informació.