

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS OL/mc

Exp. 904846/26
28.05.26

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS FIRMADOC, FIRMADOC WEB, FIRMADOC MOBILE, SICALWIN, ACCEDE RES, AYTOSFACTURA, GPA, PORTAL TRIBUTARI I WINGT

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment negociat sense publicitat per raons tècniques per a la contractació del servei de manteniment de les aplicacions FIRMADOC, FIRMADOC WEB, FIRMADOC MOBILE, SICALWIN, ACCEDE RES, AYTOSFACTURA, GPA, PORTAL TRIBUTARI I WINGT.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS GLOBALS DEL MANTENIMENT

Es requereix el manteniment correctiu i preventiu (no està inclòs el manteniment evolutiu) de les aplicacions incloses a l'objecte del contracte, que inclou el següent:

2.1. Servei de suport telemàtic

Accés a una àrea de clients on poder dur a terme la gestió d'incidències i sol·licituds, que permetrà:

- Establir el mateix tipus de comunicació que a través del suport telefònic.
- Rebre un temps de resposta igual al del servei de suport telefònic.
- Donar d'alta incidències i sol·licituds.
- Consultar l'estat de tramitació de les incidències i sol·licituds.
- Gestionar les dades de contacte dels usuaris.
- Establir la prioritat en la correcció d'incidències de les entitats.
- Accedir a formació on-line continuada mitjançant webinars, per tal de:
 - Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades a les aplicacions.
 - Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei de Relació Client.
- Accedir a documentació tècnica de les aplicacions incloses a l'objecte del contracte.

Qualsevol canvi en la gestió de les incidències i sol·licituds es comunicarà via correu electrònic i, en cas de ser necessari, es contactarà amb l'usuari per telèfon.

2.2. Servei telefònic

- Accés a través de telèfons de contacte oferts per l'empresa.
- Horari d'atenció: horari d'oficina els dies laborables.
- Cobertura del suport telefònic:
 - Consultes relacionades amb les aplicacions incloses a l'objecte del contracte, i obertura d'incidències al seu funcionament. Qualsevol canvi a l'estat de les incidències es comunicarà via correu electrònic.
 - Sol·licituds de modificacions funcionals: AMB podrà sol·licitar modificacions o adaptacions funcionals sobre les aplicacions incloses. En cas que les modificacions o adaptacions siguin acceptades, es desenvoluparan per l'empresa i s'afegiran a una nova versió del producte. En cas que l'empresa rebutgi o descarti aquesta petició, cal que informi a AMB dels motius.
 - Prioritat de resposta: l'empresa classificarà les trucades d'acord als criteris de prioritat, de manera que cada nivell de prioritat tindrà el seu propi equip d'atenció.
 - Devolució de trucades no ateses: si la trucada no s'atén al cap d'un minut en espera, es podrà escollir la devolució de trucada en un màxim de 8 hores i dins de l'horari laboral d'atenció al client.
- Qualsevol trucada telefònica quedarà registrada com un tiquet al sistema i es podrà fer seguiment a través de l'àrea de clients.

2.3. Assistència remota

Mitjançant serveis d'assistència remota acceptats per AMB, els tècnics podran connectar-se als equips d'AMB i realitzar la verificació de la incidència o sol·licitud a través del servei de suport, o explicar de manera pràctica el mode d'operar quan la seva explicació sigui complexa a través d'una altra via.

2.4. Actualitzacions de programari

Accés a les actualitzacions de les aplicacions incloses a l'objecte del contracte, que puguin contenir:

- Millores funcionals de l'aspecte, eficiència i usabilitat (manteniment funcional).
- Adaptacions a noves disposicions legals d'obligat compliment (manteniment legal).

- Correccions d'incidències o errors que afectin a l'ús normal de les aplicacions (manteniment correctiu).

L'empresa se n'encarregarà de la revisió i correcció de possibles inconsistències a les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls de les aplicacions.

2.5. Serveis d'informació periòdica

L'empresa informará mitjançant correu electrònic de:

- Novetats i comunicacions relacionades amb les aplicacions incloses a l'objecte del contracte.
- Existència de noves versions i el seu contingut.
- Canvis legals que estiguin previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.

2.6. Serveis especials d'explotació de Sistemes

Donada la criticitat de les aplicacions Aytos i del fet que estiguin instal·lades a la xarxa informàtica corporativa de l'AMB, es fa necessari disposar d'uns serveis especials de suport de Sistemes per a aquestes aplicacions, que inclouen:

- Actualització de les aplicacions objecte d'aquest contracte per part de tècnics especialitzats de l'empresa, per tan de garantir que l'actualització es fa de manera adequada i les aplicacions funcionin correctament.
- Reunió inicial del servei.
- Visita anual presencial de revisió tècnica.
- Preferència en el servei d'atenció a clients en l'àmbit de sistemes.

2.6.1. Actualització de les aplicacions

L'actualització tindrà les següents característiques:

- D'acord a l'abast de les versions, es consideren d'aquest tipus:
 - a) Per a les adaptacions funcionals rellevants que suposen un canvi significatiu a les aplicacions, seran els tècnics de l'empresa qui contactaran amb l'AMB per a informar d'aquestes versions i proposar la seva actualització.
 - b) Per a les adaptacions funcionals no rellevants però recomanables, serà AMB qui sol·liciti l'actualització mitjançant el portal de clients.
 - c) Per als correctius d'importància menor però que requereixin la seva actualització, serà AMB qui sol·liciti l'actualització.
- Com a pas previ a una actualització, l'empresa:

- Verificarà que hi ha còpia de seguretat de les dades de les aplicacions, ja sigui comprovant la presència dels arxius corresponents o mitjançant una consulta al servei TIC.
 - Validarà que els servidors compleixen amb els requeriments tècnics adequats per al funcionament òptim de les aplicacions, com per exemple: espai en disc, memòria RAM, ús dels recursos, versions dels sistemes operatius o de bases de dades, etc.
- En cas de detectar sistemes que no estan ben dimensionats u obsolets, que puguin suposar un risc o que el funcionament sigui ineficient, l'empresa ho comunicarà a AMB per tal que es puguin resoldre aquests problemes.

2.6.2. Reunió inicial del servei

Un cop comenci el servei de manteniment, es farà una reunió telemàtica per a formalitzar l'inici del servei amb els responsables de sistemes d'AMB, per tal d'aclarir els següents aspectes:

- Dubtes de l'abast i detalls del servei.
- Definició i documentació de la cadena d'avisos en cas de detectar desviacions i incidències.
- Instal·lació dels agents de monitorització.
- Validació de la informació documentada de l'arquitectura dels servidors implicats.
- Revisió dels servidors i compliment dels requeriments mínims.
- Revisió i documentació del pla de còpies de seguretat.

D'aquesta reunió sortirà i es lliurarà un informe d'inici de servei.

2.6.3. Visita anual presencial

Unes setmanes després de la reunió d'inici de prestació del servei, i un cop es tingui la informació necessària, els tècnics de l'empresa realitzaran una visita presencial a AMB per a comprovar que la infraestructura on estan instal·lades les aplicacions és correcta. Si calen més revisions abans de transcórrer un any, aquestes es faran de manera telemàtica.

Les revisions consistiran a avaluar i detectar:

- La infraestructura del maquinari, el funcionament del sistema d'informació i les seves necessitats.
- La infraestructura de xarxa i les seves necessitats.
- Les necessitats a nivell de seguretat dels sistemes d'informació.

3. JORNADES DE CONSULTOR/TÈCNIC EXPERT



Donat el caràcter crític del servei de manteniment per a la gestió administrativa de l'AMB, es considera necessari comptar amb jornades de suport de Firmadoc i d'Accede de consultor/tècnic expert, amb la finalitat de donar resposta a necessitats específiques i puntuals del conjunt d'entitats que conformen l'AMB, que s'incloguin dins d'aquests tipus d'actuacions o similars:

- Càrregues massives de dades.
- Configuració d'entorns de proves.
- Implementació d'integracions amb d'altres eines informàtiques.
- Definició i modificació de nous fluxos de treball.
- Suport en la migració a noves bases de dades i entorns tecnològics.

S'ha previst un màxim de 10 jornades de suport especialitzat a Firmadoc, i un màxim de 5 jornades anuals per a Accede RES. Aquest nombre de jornades és orientatiu i no hi ha cap obligació per part d'AMB d'utilitzar-les totes.

AMB farà una petició formal pels canals de comunicació establerts de l'actuació per a la qual demana suport, i l'empresa enviarà la valoració en jornades. AMB ha de donar la seva aprovació, tenint en compte l'abast de l'actuació sol·licitada.

4. CLÀUSULES LEGALS

4.1. Seguretat

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'AMB durant l'execució de l'eina.

4.2. Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'AMB haurà de ser aprovat prèviament pel client.

