PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI FIRMADOC I CAPA D'INTEGRACIÓ

1 ABAST DE LES PRESTACIONS

Les prestacions sol·licitades es refereixen al següent programari, desenvolupat per Aytos Soluciones Informáticas, SLU:

- Firmadoc para SicalWin
- Capa d'integració per Firmadoc i per SicalWin

2 VISIÓ GENERAL

Els serveis contractats es basaran en els següents principis:

- Actitud proactiva. Cal treballar en la realització de tasques preventives de manteniment i en la anticipació per prevenir situacions que podrien produir futures incidències
- Millora contínua. Serà la responsabilitat i l'interès de l'adjudicatari la implantació, sempre d'acord amb els responsables municipals, de millores que incideixin en la reducció del nombre d'incidents i del seu temps de resolució
- Seguiment de les incidències i peticions. Caldrà assegurar que els tècnics de l'ajuntament de Girona tinguin accés a totes les dades de seguiment de les incidències i peticions

3 SUBMINISTRAMENTS REQUERITS

Es requereix, al llarg de la durada del contracte, del subministrament d'actualitzacions del programari objecte del contracte que publiqui el seu fabricant, al llarg de la durada del contracte. Aquestes actualitzacions seran:

- Actualitzacions funcionals. Accés a les noves funcionalitats i millores que el fabricant desenvolupi al llarg del període contractual. Aquestes millores podran tenir caràcter de millores d'usabilitat, de funcionalitats més eficients i d'adaptació de la imatge per fer-la més atractiva
- Actualitzacions normatives, per adaptar els programaris a les noves disposicions legals d'obligat compliment
- Actualitzacions correctives. Correcció de les incidències i errors en el producte que afectin al seu us normal

Aquestes prestacions cal considerar-les com a prestacions de subministrament, segons l'informe jurídic 2021/14 emès per la Secretaria General de l'ajuntament de Girona.

4 SERVEIS DE SUPORT REQUERITS

Es requereixen els següents serveis al llarg de la durada del contracte:

- Atenció a consultes. Els tècnics municipals podran obrir un nombre il·limitat de consultes relatives al funcionament del programari objecte del contracte
- Atenció a incidències. Els tècnics municipals podran obrir un nombre il·limitat d'incidències relatives al funcionament del programari objecte del contracte
- Demanda de modificacions funcionals. Els tècnics municipals podran demanar millores funcionals del programari. El licitador es compromet a estudiar aquestes demandes des del punt de vista de viabilitat tècnica i de l'esforç requerit. En cas de ser acceptades, es traslladaran a l'equip de desenvolupament del producte i s'informarà a l'ajuntament de la previsió temporal per incorporar les modificacions. En cas de ser denegada, es justificaran les raons per que es descarten
- Revisió i correcció de possibles inconsistències de dades provocades per un funcionament incorrecte del programa
- Formació *on-line*. L'ajuntament disposarà de sessions de formació periòdiques en format *webinar* com a formació continuada per:
    - Actualitzar el coneixement dels usuaris per les novetats incorporades al programari
    - Estendre les millors pràctiques recomanades pel fabricant
- Accés a la documentació del fabricant relativa al programari objecte del contracte a través de portal *web*, FAQS i documents publicats
    - Novetats i comunicacions
    - Publicació i contingut de noves versions
    - Canvis legals previstos per la seva incorporació i solucions adoptades

Les característiques d'aquests serveis seran:

- Obertura i seguiment d'incidències via portal web o via telefònica. El portal *web* permetrà fer un seguiment constant de l'evolució dels casos oberts
- Servei d'atenció telefònica en horari laboral de dilluns a divendres
    - Horari d'estiu: de 8 a 15h (del 16 de juny a 15 de setembre)
    - Hora d'hivern: de 8 a 18h de dilluns i dijous i de 8:00 a 15h els divendres

5 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Es defineixen els següents acords de nivell de servei:

Continuïtat del servei

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
Continuïtat	Restauració del servei de suport i manteniment enfront a interrupcions en el termini màxim fixat (4 hores)	>= 90% dels casos es restableix el servei en el termini fixat

Temps de resolució

Indicador	Temps
Descripció	Temps màxim de resposta perquè una petició es tanqui amb una solució satisfactòria o s'enviï al Client perquè confirmi la seva acceptació (). Aquest indicador sol s'aplica a les crides que Aytos Solucions Informàtiques classifiqui com a Incidència (correcció d'un mal funcionament del producte). (*) Les crides classificades com a incidències seran categoritzades en funció de la gravetat de les mateixes en els següents tipus: • Paralitzants: quan la incidència suposa la detenció total del sistema o a una funcionalitat bàsica per a tots els usuaris. • Crítiques: quan la incidència suposa la detenció total del sistema o afecta a una funcionalitat bàsica per a un o més usuaris. • Normals o Baixes: quan no impacta en el normal desenvolupament de l'activitat de l'entitat. S'entén per detenció total del sistema la impossibilitat d'accedir al producte de Aytos Solucions Informàtiques o a tots els mòduls autoritzats a l'usuari afectat per la incidència.
Valor objectiu de l'indicador	El 80% de les trucades es corregeixin en el termini màxim establert segons s'indica a continuació: Paralitzants: 8 hores laborables des del moment de la comunicació Crítiques: 5 dies laborables Normals: 45 dies laborables

Els incompliments d'aquests acords de nivell de servei es caracteritzen de la següent forma:

Indicador	**Desviació lleu**	**Desviació greu**
Continuïtat	Valor de l'indicador: >= 80%	Valor de l'indicador: < 80%
Gestió de tiquets	Valor de l'indicador: >= 75% i < 80%	Valor de l'indicador: < 75%

En funció del tipus d'incompliment que es registri en cadascun dels indicadors, es generarà un dret de compensació a favor del l'Ajuntament segons la següent taula:

Indicador	**Desviació lleu**	**Desviació greu**
Continuïtat	1% de descompte del cost anual del contracte de manteniment	4% de descompte del cost anual del contracte de manteniment
Gestió de tiquets	3% de descompte del cost anual del contracte de manteniment	5% de descompte del cost anual del contracte de manteniment

La penalització acumulada en un període de revisió no podrà superar un 10% del cost total anual del contracte de manteniment en aquest període.

6 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES ECONÒMICS

En relació als aspectes econòmics, caldrà detallar els següents imports:

- Preu anual (desglossant import principal i IVA) pel manteniment del programari Firmadoc per a SicalWin, capa d'integració per Firmadoc i SicalWin (incloent subministrament de les actualitzacions i serveis de suport)

7 EXECUCIÓ DEL PROJECTE

7.1 Metodologia

L'empresa adjudicatària emprarà metodologies ITIL per una correcta gestió del contracte i per assegurar la qualitat dels serveis oferts

7.2 Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.