Plec especificació tècnica

Servei de manteniment de software

Registre i Expedients, Padró d'habitants, GIS i Actuate.

Gener|2023

Ajuntament de Vilafranca del Penedès

Objecte del contracte

El present contracte té com a objecte la prestació del servei de manteniment, per part de l'adjudicatari, dels productes de programari instal·lats en els equips de l'ajuntament, detallats a continuació:

REGISTRE I EXPEDIENTS:

- Registre Entrada i Sortida Registr@
- Documentum (1 administrador, 50 content server TAO TAO, 5 webtop)
- ePAC/eDICTA
- Conector ERP-DOCUMENTUM
- Portasignatures electrònic
- Notificaciones electròniques
- Buroweb-censos
- MUX-EACAT
- SIGA: Gestió Arxiu
- MyTAO ATC
- TAO Mobile
- STA_Registre electrònic
- STA_Carpeta Ciutadana
- eDICTA Mòbil
- Firma biomètrica
- PID VIA Oberta

PADRÓ HABITANTS:

- Gestió Padró Habitants e-POB

GIS:

- e-MAP

ACTUATE:

- Actuate: Eina de reporting

Serveis de consultoria Addicionals

- Bossa de 100 hores de serveis consultoria, suport i formació TAO

Especificacions, requeriments generals i solvència tècnica

Totes les prescripcions i descripcions tècniques establertes en aquest document s'entendran prestacions mínimes i és podran considerar serveis equivalents als especificats.

L'adjudicatari haurà de proveir tots els elements i serveis necessaris per la completa prestació del serveis requerits en aquest document i proposats en l'oferta corresponent.

Els preus proposats per als serveis sol·licitats han d'incloure tots els elements de cost associats a la seva execució, de manera desglossada. L'Ajuntament de Vilafranca del Penedès no assumirà cap cost associat que no aparegui especificat per l'empresa adjudicatària en la seva proposta.

Descripció dels serveis objecte de contracte

1. El servei requerit és el manteniment dels productes detallats en l'objecte del contracte.

2. El servei de manteniment consisteix en:

2.1. La reposició, en cas d'accident, del producte objecte de manteniment, en l'equip informàtic que designi l'ajuntament en un termini màxim d'un mes. L' esmentada prestació s'efectuarà sempre que no pugui presumir-se, que es vulneren les normes de protecció de la propietat del programari; així com i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cada un dels productes, encara que l'ajuntament no la tingués instal·lada encara. Queda així mateix exclosa de tal prestació la reposició motivada pel mal ús o manipulació indeguda del producte.

2.2. La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la vigència d'aquest, es pogués observar en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions. L' esmentada prestació no inclou les reparacions motivades per la manipulació indeguda del producte, per part de l'ajuntament o de persona que d'ell depengui. L'ajuntament s'obliga a no facilitar, ni permetre, la utilització o manipulació del producte a persones que no hagin rebut la formació o preparació mínima indispensable per a l'ús del producte objecte de manteniment.

2.3. El lliurament de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per Llei d'àmbit estatal, facilitant, en tal cas, la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella. L'ajuntament disposarà d'un període de sis mesos per a la instal·lació de les noves versions. Una vegada transcorregut aquest període el fabricant considerarà exclosa la prestació del manteniment de les versions anteriors l'última alliberada. No es considerarà nova versió aquelles prestacions opcionals (no exigides per llei) que augmentin la funcionalitat del producte.

En aquests casos, el "nou producte" o "mòdul complementari" serà instal·lat prèvia satisfacció del cost diferencial, o s'atendran els compromisos adquirits segons alguna modalitat de contractació de serveis addicionals.

2.4. Quants serveis i productes que l'ajuntament hagi seleccionat segons les variants addicionals descrites a l'apartat "serveis a prestar".

2.5. Servei de consulta telefònica, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert l'apartat "serveis a prestar" del present document. L'ajuntament haurà de tenir un interlocutor fix per producte. Només excepcionalment s'atendrà 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'empresa 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. Així mateix es compromet a la instal·lació d'un sistema de comunicacions a fi de poder resoldre, de forma més ràpida i eficaç (sense necessitat de desplaçaments) qualsevol problema que pugui sorgir.

3. El servei de manteniment serà prestat d'acord amb el següent:

a) Connexió remota del sistema de l'ajuntament. A aquest efecte l'ajuntament s'obliga a disposar dels elements necessaris per a la connexió.

b) Tramesa postal, missatgeria o via telecomunicacions.

c) Desplaçament dels tècnics de l'empresa que sigui precís, en aquells casos en els quals no sigui possible resoldre a distància la incidència produïda. En els esmentats casos, sempre que la causa sigui imputable a l'ajuntament, l'empresa disposarà una factura addicional amb les despeses de missatgeria, desplaçament i dietes ocasionades per un servei del Contracte de Manteniment

4. La plataforma informàtica sobre la qual ha de funcionar el programari d'aplicació objecte d'aquest contracte serà l'indicada per l'ajuntament.

5. En cas que, durant la vigència del Contracte, les parts desitgin ampliar i/o modificar l'abast i/o els detalls del servei objecte del mateix, hauran de firmar una nova Oferta Comercial o document vinculant equivalent, que serà incorporat en aquest Contracte a tall d'Annex. L' esmentada Oferta Comercial o document vinculant equivalent haurà de contenir, almenys, (1) la descripció i l'abast dels serveis addicionalment contractats; (2) la determinació dels nivells de qualitat que

li fossin aplicables, si procedeix; i (3) el preu i les condicions de facturació acordades.

Serveis a prestar

- Iniciar la tramitació d'una incidència a les 4 hores de la seva comunicació, dins de la jornada laboral segons horaris comunicats a l'Ajuntament. L'horari per les consultes telefòniques és de 9:30 a 14:30 hores i de 16:00 a 17:30 hores, excepte els mesos de juliol i agost que és de 8:30 a 15:00 hores L'ajuntament podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant el sistema Extranet proporcionat a tal efecte.

- Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari. El límit estarà en el criteri del consultor que determinarà si telefònicament pot ajudar a l'ajuntament a superar la seva situació, o alternativament ha de contractar una consultoria particular.

- Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències per Ajuntament.

- Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de solucions "T-Systems". És a dir, a situacions puntualment anòmals i que puguin ser resoltes mitjançant la consulta telefònica produïdes en la Base de Dades, sistema operatiu, deficiències en impressió de documents, etc. Aquestes incidències hauran d'estar relacionades amb els productes objecte de manteniment.

- Proporcionar sense costos addicionals la formació a un representant de l'ajuntament com a servei associat a l'alliberament de versions del producte, exposant-se els continguts diferencials de les mateixes.

- Incorporar millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució, canvis en les normatives o millores desenvolupades a mida o per altres clients de la solució.

- Lliurar sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes. S'entén per Mòdul aquells programes que requereixen un

producte base, no podent funcionar sense el mateix (no s'inclouen procediments concrets de workflow).

- Lliurar, sense cost addicional, els nous productes amb tecnologia web que substitueixin a productes llicenciats anteriorment i coberts per contracte de manteniment.

Millores

A més de la millora econòmica, es valorarà l'augment del numero d'hores disponibles a la bossa d'hores de serveis de consultoria, suport i formació de 100 hores demanades a un numero superior.

Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de 4 anys.

Confidencialitat i seguretat

L'adjudicatari queda obligat al compliment del RGPD i Esquema nacional de Seguretat (ENS).

La propietat dels documents de treballs resultants de les actuacions realitzades serà de propietat, exclusivament de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.

L'adjudicatari es compromet a no cedir dades, informacions i/o documentació de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, inclòs el present document, a terceres persones.

Vilafranca del Penedès, a data de signatura electrònica