Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ D'ESPERA I CITA PRÈVIA DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de manteniment, assistència, i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia de les oficines de l'OMAC, i el Departament de Gestió Tributària i Territorial de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

De conformitat amb la documentació que figura a l'expedient, la societat APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES, SL, amb NIF B61077020 és la propietària exclusiva dels drets sobre les llicències de dret d'ús de les aplicacions i proveïdora en exclusiva dels serveis de manteniment i suport corresponents.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

L'Ajuntament de Castelló d'Empúries va implementar el desembre de 2020 una solució per a la gestió de torns i cita prèvia personalitzades que contribuís a agilitzar l'atenció i assistència a l'usuari i a una millora de l'organització i gestió dels recursos a les dependències de l'OMAC, que després també es va implementar al Departament de Gestió Tributària i Territorial el 2021, per donar així compliment a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques pel que suposa de millora dels procediments i atenció als usuaris de l'administració.

Aquesta motivació es va veure reforçada per la situació d'excepcionalitat de l'estat d'alarma i el context actual de pandèmia per la COVID-19 durant la qual, l'actuació de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries va seguir en la línia de prendre les mesures de protecció i prevenció recomanables.

L'empresa APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, SL, és l'empresa desenvolupadora i propietària de la solució, és el subministrador únic i per raons d'exclusivitat tècnica és l'única empresa que disposa del codi font, les llicències, l'allotjament i la documentació tècnica necessària pel bon funcionament i manteniment adaptatiu, evolutiu i correctiu que garanteix un correcte funcionament present i futur.

En aquest procediment d'adjudicació no existeix possibilitat de concurrència.

3. PRESTACIONS DEL SERVEI

Servei de manteniment, assistència i suport tècnic

El servei de manteniment proporcionarà suport tècnic per a la resolució d'incidències en el funcionament de les solucions de gestió de torn de les oficines de l'OMAC, i el Departament de Gestió Tributària i Territorial.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Aquest servei inclou:

OMAC

Subscripció al funcionament de la llicència principal: servei de gestió del temps d'espera (multi-oficina) *Garanteix el funcionament.*
Inclou el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot. No inclou el maquinari.

Subscripció al funcionament de les llicències addicionals: servei de gestió del temps d'espera
Garanteix el funcionament i evolució de la llicència contractada. No inclou el maquinari.

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal.
Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat.

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia d'oficina addicional
Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat.

Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital de l'oficina del nucli històric i a l'oficina del Centre cívic d'Empuriabrava.
Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat. No inclou el maquinari.

Subscripció al funcionament del mòdul de seguiment del torn des de mòbil de l'usuari de l'oficina del nucli històric i a l'oficina del Centre cívic d'Empuriabrava..
Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat

Assistència tècnica ESTANDARD al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal) (cost per instal·lació) de l'oficina del nucli històric i a l'oficina del Centre cívic d'Empuriabrava.
Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari inclòs en aquest Plec. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

OFICINA DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA I TERRITORIAL

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia d'oficina addicional
Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat.

4. AMPLIACIÓ DE MÒDULS I SERVEIS

4.1 Mòdul d'Estadística
4.2 Pack de SMS 10.000u.
4.3 Ampliació Mòduls cita prèvia pels departaments d'Urbanisme
- Cartells "Informació" i "Taula 1"
- TV/Monitor
- Pc per TV/Monitor

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

5. REQUISITS TECNOLÒGICS

L'adjudicatari ha de disposar, configurar i parametritzar dos entorns d'execució del sistema. Un primer entorn, de PRODUCCIÓ, on s'executarà l'aplicació amb les dades reals, i que ha de estar adequadament protegit i securitzat, i un segon entorn de PREPRODUCCIÓ que serà on desenvoluparan els tests, les proves i la formació dels usuaris. En cap cas, l'entorn de pre-producció disposarà de dades reals.
Per tal que el sistema tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, Tots els mòduls de la solució hauran d'estar desenvolupats amb tecnologia web **HTLM5**.

La solució ha de ser totalment compatible amb:

- Com a mínim les versions més actuals del següents navegadors: **Chrome, Firefox, Safari, Opera i Edge.**
- Com a mínim el següents sistemes operatius d'escriptori i mòbils: **Microsoft, Apple, Linux, IOS i Android.**
- Qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil (smartphones i tablets).

El sistema ha d'operar amb una base de dades transaccional que permeti mantenir la integritat en tot moment i que permeti garantir la recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, permetent la realització de còpies de seguretat i de traces de les transaccions efectuades.

Donat que la contractació dels serveis objecte d'aquest plec es realitzen com la contractació de serveis de software (Software as a Service -SaaS-), no es formulen requeriments sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:

- Es disposarà d'una API amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació. Aquesta API haurà de permetre interactuar amb qualsevol taula/dades generades per el sistema. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.
- La Base de dades que emmagatzemarà les dades haurà de ser una Base de dades relacional, que mantingui la integritat de les dades i de les transaccions que esdevinguin.
- En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte

6. SUPORT I DE MANTENIMENT

6.1 Servei de suport i de manteniment integral

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en el funcionament de la solució.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Durant tota la durada del contracte l'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar les modificacions i adaptacions de la solució que siguin necessàries com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, i dins d'un termini que no afecti de cap manera la gestió o interessos de l'Ajuntament.
L'empresa adjudicatària respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada a la solució fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

El suport i manteniment integral ha de realitzar l'assistència tècnica, incloent:

- ✓ Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part de les persones usuàries del sistema.
- ✓ Les possibles incidències tècniques generades per el propi sistema.
- ✓ Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

- ✓ Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- ✓ Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte pera cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de la persona usuària.
- ✓ Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport. En horari de 8 a 15 hores de dilluns a divendres.

El servei de Tecnologia de l'Ajuntament centralitzarà la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatari. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació a les persones usuàries afectats.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

6.2 Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- Incidències critiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- ✓ Incidències critiques:
  - Temps de resposta màxima: 2 hores. (imperatiu).
  - Temps de resolució màxima: 8 hores. (imperatiu).
- ✓ Incidències no critiques:
  - Temps de resposta màxima: 8 hores. (imperatiu).
  - Temps de resolució màxima: 3 dies hàbils. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament d'Eines TIC amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia

6.3 Penalitzacions per incompliment dels SLA

Aquest contracte és considera essencial, una prestació deficient afectaria directament serveis públics obligatoris, per aquest motiu s'apliquen els següents SLA amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei, que ha de ser prestat sota criteris de màxima exigència d'eficiència i eficàcia.

5.3.1 Incidències crítiques

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=1 a <3	20%
De >=3 a <5	50%
De >=5 a <7	80%
>= 7	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 8h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 20h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 8 hores primer incompliment, > 16 hores segon incompliment).

5.3.2 Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=5 a <10	10%
De >=10 a <15	20%
De >=15 a <20	30%
>= 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 3 dies hàbils. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 10 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils primer incompliment, > 6 dies hàbils segon incompliment, > 9 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

7. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades en aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001 | Data document: 14/03/2023
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte.

Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format CSV o equivalent. Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

8. CONFIDENCIALITAT I PORTABILITAT DE LES DADES

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaces o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

9. MITJANS I LLOC DE REALITZACIÓ

El contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari que indiqueu i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Els treballs seran realitzats per l'equip de treball del contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències municipals detallades en aquest Plec, quan es faci necessari el desplaçament.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Serà a càrrec del contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia objecte d'aquest contracte.

Castelló d'Empúries, a la data de signatura electrònica

El cap del departament d'Eines TIC

Margarita Planas Gispert

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 14/03/2023 | Tècnica EINES TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	7b6868f16ea845709e4ccec0aecada3d001	Data document: 14/03/2023
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	