

CODI DE VERIFICACIÓ	 291K 5C6X 1E23 4D3W 13YR				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2023/19	DOCUMENT NÚM.	TIC17100BR	DATA	23-03-2023
ÀREA	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Impuls Administratiu				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMpte	MANTENIMENT DEL SISTEMA DE VIDEOACTES PEL PLE MUNICIPAL				

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL CONTRACTE DE SERVEI ANOMENAT “MANTENIMENT DEL SISTEMA DE VIDEOACTES PEL PLE MUNICIPAL”

1. Antecedents

Des de l'octubre de 2016, les actes dels plens municipals de l'Ajuntament de Sabadell es gestionen amb el sistema adquirit a l'empresa Ambiser Innovaciones S.L.

A dia d'avui, el sistema instal·lat i en funcionament que s'ha de mantenir inclou els següents elements:

- Mòdul de gravació i minutatge automatitzat del programari: Sistema de Gestión de Actas de Reunión VideoActa™
- Mòdul de repositori intern i circuit de signatures del programari: Sistema de Gestión de Actas de Reunión VideoActa™
- Mòdul de repositori extern i publicació a internet del programari: Sistema de Gestión de Actas de Reunión VideoActa™
- Equip MAC-mini amb els accessoris necessaris per la gravació del Ple.

El contracte de manteniment actual finalitza el 21 de juliol de 2023.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és definir les condicions tècniques per a la contractació del servei de manteniment i assistència del sistema de videoactes instal·lat a l'Ajuntament de Sabadell, durant un període de dos anys, amb inici el 22 de juliol de 2023 o en la data de signatura del contractista de la resolució d'adjudicació, si aquesta fos posterior, amb possibilitat de pròrrogues anuals fins a un màxim de dos anys més.

Donat que es tracta d'una aplicació propietària, cal que el licitador presenti un certificat de l'empresa fabricant del programari conforme està autoritzada a prestar aquest servei amb la suficient solvència tècnica i suport per part del fabricant.

3. Existència de lots.

El present contracte s'engloba en un únic lot.

4. Requeriments.

Els serveis que es requereixen en la present contractació són els següents:

4.1. Manteniment del software

4.1.1. Manteniment adaptatiu

Inclou noves versions, com a conseqüència de la modificació dels programes i mòduls adquirits, per adaptar-los a modificacions legislatives o tecnològiques.

4.1.2. Manteniment evolutiu

Incorporació de millores dins l'àmbit funcional i d'usabilitat, ja sigui per iniciativa d'Ambiser Innovaciones S.L. o per suggeriments dels propis usuaris, sempre que siguin d'aplicació general.

4.1.3. Manteniment correctiu

Suport i manteniment correctiu de la solució durant la vida del contracte i resolució dels errors detectats en la confecció de les videoactes.

Les videoactes d'un ple hauran d'estar disponibles com a màxim una setmana després de la sessió.

4.2. Suport

4.2.1. Canals d'atenció

L'empresa adjudicatària establirà un sistema multicanal per atendre les incidències i consultes:

- Telèfon d'atenció al client (sense tarificació especial)
- Web corporativa amb accés específic per clients
- Correu electrònic general de l'empresa i tècnic assignat

4.2.2. Suport específic a les sessions plenàries.

- L'empresa haurà de gestionar el canvi de posició dels oradors al ple
- Així mateix, atès que els dies de sessions plenàries son sessions crítiques, davant possibles incidències el contractista posarà a disposició de l'Ajuntament de Sabadell un servei telefònic i assistència remota directe de suport

4.2.3. Suport a la infraestructura de Backup.

- Durant el període del contracte, l'empresa haurà d'instal·lar i mantenir el software necessari per a la gravació de les Videoactes en el equip de Backup del principal que serà proporcionat per l'Ajuntament de Sabadell.

4.3. Condicions d'execució del servei

4.3.1. Horari d'atenció


El servei d'atenció telefònica ha d'estar disponible tots els dies laborables de dilluns a divendres de 08:30h a 17:00h.

També es proporcionarà cobertura durant la celebració dels Plens municipals. (Plens Ordinaris: 12 a l'any amb una durada aproximada de 65 hores/any. A data d'avui, les sessions plenàries ordinàries, es celebren el primer dimarts de mes a les 17.00h. Els Plens extraordinaris es comunicaran amb antelació)

4.3.2. Temps de resposta i resolució

El temps de primera resposta es realitzarà en la mateixa trucada d'obertura d'incidència dins de l'horari d'atenció indicat.

El termini màxim per resoldre les incidències en el sistema de videoactes serà de 3 dies laborables des de la comunicació de la incidència.

CODI DE VERIFICACIÓ	 291K 5C6X 1E23 4D3W 13YR				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2023/19	DOCUMENT NÚM.	TIC17100BR	DATA	23-03-2023
ÀREA	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Impuls Administratiu				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMpte	MANTENIMENT DEL SISTEMA DE VIDEOACTES PEL PLE MUNICIPAL				

En el cas que abans d'aquests 3 dies, es convoqui un ple, la incidència haurà de quedar resolta immediatament.

4.3.3. Seguretat

En el cas que el suport tècnic requereixi d'una intervenció per part de l'empresa dins de l'entorn de l'Ajuntament, s'actuarà d'acord amb els procediments de seguretat determinats pels tècnics del servei d'Informàtica de l'Ajuntament de Sabadell.

4.3.4. Confidencialitat

Les dades obtingudes en qualsevol de les actuacions, es tractaran d'acord amb les instruccions previstes en el contracte de lliurament de dades amb l'Ajuntament, i quedarà sota l'exclusiva responsabilitat de l'empresa qualsevol ús no autoritzat en aquestes instruccions.

L'empresa haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades, els sistemes i els equips que intervinguin en el tractament de les dades de caràcter personal, com també el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases del tractament, d'acord amb les previsions establertes en la Llei.

Sabadell, en la data de la signatura electrònica.