

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS DEL CEBLLOB.

Contenido

1.- Objeto del contrato.....	1
2.- alcance del contrato.....	2
2.1.- Actividades y servicios que conforman el objeto del contrato.....	2
2.1.1.- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios.....	2
2.1.2.- Mantenimiento preventivo.....	3
2.1.3.- Mantenimiento evolutivo.....	4
2.2.- Lugar y horario de prestación del servicio.....	5
2.3.- Tarificación del servicio.....	5
3.- Seguimiento y control de la ejecución del contrato.....	5
3.1.- Gestión del servicio.....	5
3.2.- Seguimiento del servicio.....	6
4.- Condiciones de ejecución del contrato.....	6
4.1.- Adscripción de recursos humanos.....	6
4.2.- Transferencia tecnológica y garantía de actualización.....	6
4.3.- Propiedad intelectual de los trabajos.....	6
4.4.- Seguridad y confidencialidad de la información.....	7
5.- CONDICIONES ECONÓMICAS Y DURACIÓN DEL CONTRATO.....	7

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El Consell Esportiu del Baix Llobregat precisa proceder a la contratación de los servicios de **soporte y mantenimiento de sus infraestructuras y aplicaciones**, necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales a Gestinel S.L..

El objeto y contenido de la contratación propuesta se definen para dar cobertura a la necesidad que se trata de satisfacer, que es la siguiente: disponer de un soporte que ayude a la resolución de las incidencias que surgen en el funcionamiento normal de los equipos, servidores, comunicaciones, software y demás elementos de la infraestructura de red corporativa, además de realizar las adaptaciones y cambios que se requieran en las aplicaciones de que dispone la organización.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1.- Actividades y servicios que conforman el objeto del contrato.

El objeto del presente contrato abarca el soporte, mantenimiento y evolución de los siguientes elementos:

- Mantenimiento de **sistemas operativos de clientes y servidores y redes de datos internas**, entendiéndose como tales todas las tareas relacionadas con atención a consultas de usuarios, la instalación, configuración, actualización y administración de los sistemas informáticos del CEBLLOB incluyendo tanto el software como el hardware implicado en ello, tanto en servidores como en clientes físicos o virtualizados y escritorios de usuario, así como en otro tipo de dispositivos, para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática y de red de CEBLLOB.
- Creación y actualización de elementos necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones del CEBLLOB (Verdplay, NEO Verdplay, NEOIndi...)

Para ello, se desarrollarán los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento evolutivo.
- Soporte a usuarios.
- Control y recuperación de copias de seguridad

A continuación se describe el alcance requerido para cada uno de dichos aspectos.

2.1.1.- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios.

Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios o por el servicio de Informática del CEBLLOB durante el manejo de las infraestructuras, aplicaciones o servicios incluidos en el objeto del contrato. Se da servicio a un volumen de **10 usuarios** en total.

Este mantenimiento se aplica a las incidencias derivadas de los propios desarrollos o cambios en los sistemas de la red corporativa, objeto de este servicio, o las que puedan surgir fuera del período de garantía de proyectos anteriores implantados en el CEBLLOB.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento, incluye:

- Diagnostico del error / problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones, incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Soporte en la implantación/integración.
- Pruebas documentadas del sistema.
- Detección de problemas recurrentes. Identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
- Soporte a las áreas usuarias en resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario/a, y/o que requieran intervención para la restauración de la información. En su caso las restauraciones de datos se realizarán previa autorización del responsable del servicio de Informática del CEBLLOB y conforme a la ley de protección de datos
- Formación requerida por el personal del CEBLLOB asociada a las modificaciones introducidas.

Estas tareas de soporte asegurarán la necesaria ayuda para procesos propios de usuario, o la resolución de consultas o incidencias de cualquier clase, sobre las aplicaciones y los sistemas corporativos, e incluirá:

- La resolución de peticiones de consulta o de soporte a procesos de usuario ante una incidencia, y en particular:
 - Actividades de soporte a usuarios en aplicaciones de software estándar de base (office).
 - Actividades de soporte a usuarios en manejo de la aplicación web de gestión de contenidos existentes, Playoff, Wordpress, NEO Verdplay, APP verdplay...
 - Actividades de soporte a usuarios en el uso de aplicaciones cliente/servidor.
 - Actividades de soporte a usuarios en la obtención de información a partir del sistema de inteligencia de negocio, aportando conocimiento sobre la interrelación de los datos.
- Documentación de las consultas, incidencias y peticiones de cambio, y realización de las acciones encaminadas a su resolución.
- Mantenimiento de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.

Las tareas de mantenimiento correctivo incluirán, además, las siguientes:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen en el CEBLLOB.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la red corporativa.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal del CEBLLOB asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.
- Cambios de versión del software de base, instalación de equipos o modificación de configuraciones, altas, bajas y modificaciones de usuarios y políticas del sistema para adaptarlas a nuevos requisitos.

También se incluyen en este apartado los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones, pudiendo requerir cambios de configuración, revisión de datos, interfaces, ayuda presencial al usuario en el uso de aplicaciones, etc.

2.1.2.- Mantenimiento preventivo.

Está orientado a investigar, estudiar y proponer modificaciones y cambios en los sistemas o aplicaciones para obtener mejoras, tanto en el rendimiento como en la implantación de nuevos servicios, basándose en la información recabada a partir de las tareas de mantenimiento correctivo. Asimismo, comprenderá tareas periódicas de revisión de puntos críticos de los elementos bajo la competencia del contrato.

Este mantenimiento debe incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Investigación del impacto sobre el entorno de un cambio en algún elemento gestionado por GESTINEL.
- Estudio de alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- Generación de propuestas de cambios en el entorno informático del CEBLLOB, para la mejora del entorno tecnológico.
- Supervisión del rendimiento de los diferentes elementos gestionados, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.

- Alertar al CEBLLOB de los errores descubiertos, colaborando en su diagnóstico y posible resolución.
- Identificación de potenciales faltas de rendimiento a futuro, y elaboración de propuestas de evolución para evitarlas.

2.1.3.- Mantenimiento evolutivo.

Se orienta a los desarrollos necesarios para cubrir las nuevas funcionalidades solicitadas por las distintas áreas del CEBLLOB, o modificaciones a las funcionalidades existentes que les permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos. También incluye la adaptación de las aplicaciones a nuevos escenarios de trabajo y/o tecnológicos, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones de los productos.

El mantenimiento evolutivo incluye:

- Asesoramiento y recomendación de las diferentes herramientas o sistemas comerciales existentes en el mercado, susceptibles de ser utilizadas en el CEBLLOB en lo relativo al objeto del contrato.
- El análisis funcional, técnico y de impacto de los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades.
- Plan de trabajo y dimensionamiento para las diferentes fases de evolución e implantación de los sistemas analizados.
- Aprobación, por parte de los usuarios clave, y/o del responsable de Informática del CEBLLOB, en caso de cambios generales de las propuestas de cambio.
- El desarrollo de las modificaciones (programación, colaboración en la instalación y/o configuración, etc.).
- Todas las pruebas del sistema, que se deberán documentar.
- Mantenimiento de las documentaciones técnicas, funcionales y de usuario.

Dentro del mantenimiento evolutivo distinguimos varios tipos por el tratamiento que reciben:

- Estudio y valoración de mejoras. Son aquellas peticiones de evolutivo, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado. Este tipo de incidencias se incluyen en los servicios objeto del contrato.
- Evolutivo menor. Consiste en la implantación, a petición del usuario, de cambios en el sistema, debido a pequeñas modificaciones en las especificaciones del mismo y con un tiempo de ejecución inferior a 30 horas. Este tipo de incidencias se incluyen en los servicios objeto del contrato.
- Evolutivo mayor. Relativo a nuevas funcionalidades que, por su naturaleza y complejidad, requieren un alto esfuerzo de desarrollo, excediendo el ámbito del evolutivo menor (por ejemplo: implantaciones de nuevos sistemas complejos, creación de nuevos sitios web, grandes cambios de funcionalidad de aplicaciones existentes, etc.) y que, por tanto deben ser planificadas y acometidas de forma independiente. En este tipo de incidencias se aportarán cuantas informaciones sean necesarias para la definición de un nuevo proyecto, pero su resolución no está contemplada entre los servicios objeto del contrato.

Las tareas de mantenimiento evolutivo incluirán, además, las siguientes:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen en el CEBLLOB.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la infraestructura informática del CEBLLOB.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.

- Formación requerida por el personal del CEBLLOB asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.

2.2.- Lugar y horario de prestación del servicio.

El horario potencial de prestación de los servicios será de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 (excluidos festivos nacionales o regionales, así como los locales de aplicación).

La prestación del servicio se realizará de manera remota en el **horario de referencia** indicado a continuación:

- 15 horas semanales, de lunes, jueves y viernes, en horario de 8:30 a 13:30

Los horarios de referencia establecidos podrán ser modificados previa autorización de CEBLLOB.

Adicionalmente se dispondrá de herramientas de acceso remoto seguro en el caso de que sean necesarias.

2.3.- Tarificación del servicio.

La tarificación del servicio se realizará a fin de mes con la cantidad de días de servicio prestado prorrateada, en caso de que el servicio comience o finalice con el mes ya comenzado.

3.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

3.1.- Gestión del servicio.

GESTINEL designará un Responsable del Proyecto, que actuará como interlocutor principal ante el CEBLLOB, y será el responsable de la coordinación y seguimiento de los trabajos, conjuntamente con CEBLLOB, en los términos establecidos, elaborando los correspondientes informes de seguimiento, así como cualesquiera otros que le sean solicitados por CEBLLOB para la óptima consecución de los objetivos del servicio.

Para la adecuada realización de trabajo, objeto del presente contrato, se requiere:

- Coordinación entre distintos equipos de trabajo involucrados en el servicio de informática, que podrán ser de distintas empresas (Einsmer, Playoff..).
- Soporte a la aprobación y a la priorización de las peticiones.
- Planificación y seguimiento del avance de la implantación de cada cambio.
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre, a través de la confirmación del usuario.
- Gestión de la configuración y documentación de todo su entorno de responsabilidad

Todas las solicitudes de servicio, salvo las solicitudes catalogadas como incidencias correctivas y/o de soporte a usuario, deben ser aprobadas por el CEBLLOB antes de su ejecución por GESTINEL. En los informes de seguimiento, se identificarán las solicitudes según correspondan a los distintos tipos de mantenimiento y soporte.

GESTINEL debe resolver las incidencias en el marco dictado por los acuerdos de nivel de servicio y garantizando el cumplimiento de la metodología en uso. El equipo de GESTINEL registrará el seguimiento de las incidencias que los usuarios hayan creado, creará para su propio control las que se generen con motivo de peticiones del servicio de Informática y se responsabilizará de su cierre. GESTINEL deberá ser capaz de registrar las incidencias y de resolverlas en los tiempos acordados.

Las solicitudes de servicio de gran soporte, preventivo y de evolutivo mayor deberán pasar, en caso de calificarse como tales, por un proceso previo de aprobación por parte del CEBLLOB. En caso de optarse por contrataciones externas para su resolución, GESTINEL colaborará en la elaboración de las mejores condiciones técnicas para su resolución.

3.2.- Seguimiento del servicio.

GESTINEL realizará los correspondientes informes, con carácter mensual, que permitan al CEBLLOB realizar el seguimiento de los servicios contratados y que deberán entregarse previamente a la emisión de las correspondientes facturas. Estos informes recogerán, como mínimo, un detalle de las incidencias resueltas categorizadas por tipo, con datos estadísticos que permitan comprobar la evolución del contrato en el mes en curso y planificar los trabajos a futuro. Los informes mensuales se incluirán en el sistema de gestión documental propuesto por el licitador para verificar la evolución del expediente.

La propuesta presentada por los licitadores deberá incluir detalle de la estructura propuesta para los informes de seguimiento.

CEBLOOB designará un responsable del Contrato, cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.
- Emisión de las certificaciones necesarias para la aceptación y conformidad de las facturas, de modo que consten las penalidades incurridas en su caso.

En el seguimiento de los trabajos realizados se tendrán en cuenta los siguientes extremos:

- Grado de cumplimiento del objeto del contrato.
- Incidencias habidas que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del responsable del Contrato tales incidencias fueran imputables a GESTINEL, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar.
- Las rectificaciones en los trabajos, derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de GESTINEL, se computarán como incidencias evolutivas.

4.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

4.1.- Adscripción de recursos humanos.

Si por circunstancias no previstas, hubiera que sustituir a un miembro del equipo durante el tiempo de vigencia del contrato, la persona que lo sustituya deberá ser aprobada previamente por el CEBLLOB, siendo en todo caso, a costa de GESTINEL el tiempo de solapamiento entre el personal saliente y el entrante (que será de al menos 10 jornadas), requerido para la adquisición del conocimiento del nuevo miembro del equipo. El personal sustituto deberá poseer una cualificación y experiencia equivalente al de la persona sustituida y deberá ser acreditada por los mismos medios.

GESTINEL deberá asegurar la flexibilidad necesaria para incrementar puntualmente el número de recursos, en caso de que se produzca una necesidad crítica en alguna aplicación que no pueda asumirse por el equipo previsto.

4.2.- Transferencia tecnológica y garantía de actualización.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el GESTINEL se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el CEBLLOB a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

4.3.- Propiedad intelectual de los trabajos.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación

de los sistemas informáticos y de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al CEBLLOB, con exclusividad y a todos los efectos.

4.4.- Seguridad y confidencialidad de la información.

GESTINEL guardará los principios establecidos en materia de seguridad y confidencialidad de la información, de acuerdo con la legislación vigente en la materia.

5.- CONDICIONES ECONÓMICAS Y DURACIÓN DEL CONTRATO

5.1.- Precio del servicio.

El precio del servicio se establece en la cantidad de 8.567,28€ anuales más IVA que se abonarán en 12 mensualidades consecutivas por medio de transferencia bancaria.

5.2.- Duración del contrato.

La duración del presente contrato será de 24 meses renovable de 2 en 2 automáticamente si ninguna de las partes no declara su interés de no renovar con un mínimo de 3 meses de antelación.

5.3.- Causas de resolución del contrato.

Serán causa de resolución del presente contrato:

- Voluntad de las partes.
- Incumplimiento de alguna de las partes, no subsanado en el plazo de un mes desde que se haya notificado a la otra parte.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en Sant Feliu de Llobregat el 1 de noviembre de 2021



Carlos Sallés Sen

Gestinel



Montserrat Zamora Angulo

Consell Esportiu del Baix Llobregat