DOCUMENT
Decisió - Plec de clàusules: **PPT**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **A8VTN-WZCV7-F9MPP**
Data d'emissió: **28 de _2 Abril de _2 2023 a les 11:14:46**
Pàgina 1 de _2 16

SIGNATURES
El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 :
1.- Cap Gestió Sistemes Informàtics de l'AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL. Signat 13/01/2023 08:44

ESTAT
SIGNAT
13/01/2023 08:44

ajuntament de palafrugell

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER L'ACTUALITZACIÓ DE L'APLICACIÓ DE GESTIÓ DEL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS AIXÍ COM EL SUBMINISTRAMENT DE LES LLICÈNCIES ADDICIONALS NECESSÀRIES PER DESENVOLUPAR FUNCIONALITATS ACTUALMENT EXISTENTS

1. Objecte 2
2. Objectius i funcionalitats 2
3. Contingut del Pla d'Actualització 7
4. Transferència tecnològica. 11
5. Situació transitòria 11
6. Propietat i drets de la documentació 11
7. Suport de lliurament de la documentació 11
8. Diari d'execució del contracte 12
9. Comunicació i seguiment d'incidències 12
10. Condicions de privacitat i deure de reserva 12
11. Seguiment del procés d'actualització 13
ANNEX 1. Infraestructura tecnològica 14
ANNEX 2. Aplicacions i plataformes 15
ANNEX 3. Acords de nivell de servei (SLA) 16

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

1. Objecte

L'objecte del contracte és l'actualització de l'aplicació informàtica de gestió del padró municipal d'habitants denominada "Padró 1.0 GT- POB" de l'empresa T-Systems ITC Iberica SAU a la versió 2.0 ePOB que inclou:

- Llicències ePOB
- Llicència Document electrònic ePOB
- Llicència OEM Actuate TAO 2.0 ePOB (10 ususaris Data Analyzer)
- Llicència de Connecta-Padró
- Serveis de consultoria, posada en marxa i formació de ePOB
- Serveis de consultoria, posada en marxa i formació de Connecta-Padró
- Manteniment ePOB
- Manteniment Document electrònic ePOB
- Manteniment OEM Actuate TAO 2.0 ePOB (10 ususaris Data Analyzer)
- Manteniment de Connecta-Padró

2. Objectius i funcionalitats

2.1. El contracte pretén cobrir els següents objectius generals:

- La implantació, parametrització i posada en producció de l'aplicatiu actualitzat.
- La formació dels usuaris a diversos nivells: a nivell de tècnics funcionals, a nivell de tècnics informàtics i a nivell d'usuaris generals del sistema. Les hores total de formació serà com a mínim de 40 hores.
- El manteniment durant la durada del contracte.

2.2. El nou programari ha de disposar de les següents funcionalitats:

2.2.1. Generals

a. El sistema ha de permetre la consulta per diversos criteris: nom i cognoms, tipus i nombre de document d'identitat, domicili, nacionalitat, tipus i raó de variació tant actual com històric.

b. Ha de permetre la gestió integral dels habitants i els seus moviments d'històrics.

c. Ha de permetre realitzar els tràmits de gestió habituals: altes, baixes i modificacions per qualsevol de les causes previstes (rectificació de dades, canvis de domicili, renovacions padronals, confirmacions d'inscripcions, actuacions d'històric...) d'habitants, grups familiars o fulles padronals per qualsevol de les raons previstes a la normativa vigent.

d. Ha de permetre l'accés a la informació tan d'un individu concret com de la totalitat de les persones inscrites al full padronal.

e. Ha de contenir els camps obligatoris indicats a la normativa vigent.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

f. Ha d'oferir opcions per a la depuració de la informació i el control de l'operativa del sistema.

g. Ha de permetre la visualització de l'històric de la inscripció, mostrant la totalitat de les alteracions realitzades i l'accés a la totalitat d'expedients i documents associats a l'habitant o fulla padronals.

h. Ha de permetre la modificació d'operacions.

i. Ha de permetre gestionar la renovació de la inscripció padronal d'estrangers ENCSARP, podent configurar preavisos de caducitat.

j. Ha de gestionar la comprovació de residència d'estrangers NO ENCSARP.

k. Ha de permetre la renumeració de fulles padronals.

l. Ha de permetre adjuntar qualsevol tipus de documentació (justificants, imatges...) aportada pel ciutadà o generada per l'administració, a les fulles padronals i a la fitxa de l'habitant. Tanmateix, el sistema permetrà associar una eina per digitalitzar documents.

m. Ha de permetre realitzar tota la tramitació relativa als procediments de caducitat previstos a la legislació.

n. Ha de permetre bloquejar l'historial de les persones inscrites, de forma que no sigui possible gravar certs moviments sobre ells.

o. Ha de permetre protegir l'accés a les dades personals d'aquelles persones inscrites al padró d'habitants quan existeixi sentencia judicial que així ho exigeixi o en aquells casos que es considerin necessaris pels responsables del manteniment i gestió del padró.

p. Ha de detectar, durant el procés d'empadronament l'existència d'habitant d'alta i la reactivació d'habitants de baixa.

q. Ha de permetre el tractament massiu de baixes i modificacions per canvis de domicilis.

r. Ha de permetre l'emissió de documents relacionats amb la gestió padronal:

1. sol·licituds: inscripció padronal, canvi de domicili, baixa d'ofici, full padronal...
2. certificats i volants: individuals i col·lectius, i històrics, incloent totes les persones que han conviscut en un o diferents domicilis en un període de temps o data concreta
3. documents relatius a estrangeria: preavís, sol·licitud de renovació i resolució acordant baixa per caducitat.

s. Ha de permetre de forma senzilla la personalització de les plantilles dels diferents documents que es generin des de l'aplicació.

t. . Ha de permetre l'exportació dels resultats de les cerques.

u. Ha de deixar traça de totes les consultes, modificacions, emissió de documents o altres accessos al programa.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

2.2.2. Consultes individuals i agregades

a. Ha de permetre seleccionar diferents criteris d'ordenació i cerca per l'obtenció de llistats (per domicili, full padronal, districte i secció, habitants...).

b. Ha de permetre l'emissió massiva de fulls padronals i en format estàndard per la comunicació als veïns de les seves dades padronals.

c. Ha de permetre emetre els documents relatius al procediment de xifres oficials de població, al·legacions i xifra definitiva.

d. Ha de permetre generar informes numèrics i llistats de moviments naturals i migratoris, per diferents conceptes (edat, sexe, origen, destinació, nacionalitat, estudis i d'altres).

e. . Ha de permetre obtenir una relació del carrerer.

f. Ha de permetre obtenir estadístiques sobre habitants d'alta, distribució per criteris territorials i altres paràmetres.

g. Ha de permetre generar piràmides de població, tot triant els trams d'edat, per entitats, districtes, seccions, barris, edat... i qualsevol altre dada que consta en el full padronal).

2.2.3. Intercanvi de dades amb INE i gestió d'errors

a. Ha de permetre la generació, enviament, recepció i edició de fitxers d'intercanvi (variacions mensuals, errors, moviments, xifres de població, al·legacions,...) amb l'INE. Haurà de guardar un històric dels fitxers generats i permetrà consultar-los i tornar a obtenir una còpia en qualsevol moment.

b. Ha de disposar dels mitjans necessaris per la càrrega automàtica i el tractament de la informació continguda en els fitxers remesos per INE (variacions mensuals, naixements, defuncions, canvis DNI, canvis NIE, baixes i qualsevol altre remés per INE) aportant tots els mitjans necessaris que permetin el seu tractament de forma automàtic sempre que sigui possible i de forma manual o individual a elecció de l'usuari.

c. Ha de permetre la gestió d'errors del padró continu, permetent tractament massiu d'incidències.

d. Ha de permetre la gestió d'al·legacions als fitxers lliurats per l'INE.

2.2.4. Definició territorial

a. Ha de disposar de les entitats preinstal·lades (països, CCAA, províncies, municipis).

b. Ha de permetre la definició d'unitats poblacionals.

c. Ha de permetre la definició de divisions territorials pròpies del municipi: barris, nuclis de població.

d. Ha de permetre la definició de vies, pseudovies, tipus de via, trams de carrer, habitatges.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

e. Ha de disposar de taules codificades de blocs, portals, escales, plantes, portes, nivell d'estudis.

f. Ha de permetre el manteniment de les taules codificades a que es refereix el punt 5.

g. Ha de permetre realitzar les feines de segregacions i agregacions de seccions i districtes censals, així com de qualsevol altra divisió territorial.

2.2.5. Gestió territorial

a. Ha de permetre la gestió i consulta de l'estructura territorial, permetent altes, baixes i modificacions amb tractament dels històrics associats.

b. Ha de permetre la fusió i segregació d'unitats poblacionals, vies, pseudovies, trams i el tractament històric associat.

c. Ha de permetre el reseccionat de trams de numeració amb la generació massiva de moviments de rectificació de dades als habitants afectats.

2.2.6. Administració. Ha de permetre a l'usuari administrador la completa gestió i administració dels permisos i control d'usuaris (perfils, rols, grups d'usuaris, accessos, ...). aquesta funcionalitat serà d'ús senzill i permetrà autonomia funcional per part de l'organització i inclourà, com a mínim, els següents perfils:

- administrador
- usuari bàsic (tasques habituals de manteniment de padró)
- usuari avançat (usuari que a més realitzi l'intercanvi de fitxer INE i depuració de dades)
- usuari de consulta
- usuari per emissió de volants

2.3. Requeriments tecnològics. Totes les aplicacions, serveis, components o desenvolupaments objecte d'aquest plec han d'estar organitzades i dissenyades tenint en compte les consideracions que figuren als subapartats posteriors.

2.3.1. Entorn tecnològic actual. S'han d'adaptar a l'entorn tecnològic actual que figura a l'annex I del present document.

2.3.2. Entorn de Pre-producció. Totes les integracions, proves, traspassos i actuacions a realitzar, incloent la formació, que s'especifiquen als apartats posteriors, es desenvoluparan i executaran en un entorn de Pre-producció que l'adjudicatari vindrà obligat a instal·lar amb la infraestructura disponible a l'Ajuntament. Cas que la infraestructura de l'Ajuntament no fos suficient, o manqués algun element o component de hardware o de software necessari per l'entorn de proves, l'adjudicatari ho comunicarà a la major brevetat possible a l'Ajuntament per tal que aquest el valori, i si és el cas, l'aprovisioni adequadament.

2.3.3. Autenticació i traçabilitat d'usuaris. La gestió d'usuaris i la seguretat s'ha d'integrar amb les polítiques i aplicacions actuals de l'Ajuntament. La nova versió de l'aplicació ha d'integrar-se amb el Directori Actiu de Microsoft, on resideix la gestió d'usuaris de

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 6/2DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

l'Ajuntament. La nova versió de l'aplicació ha d'incloure mecanismes que permetin la identificació, l'autenticació, la gestió de drets d'accés i, si escau, la gestió de privilegis i la privacitat, la definició de permisos i diferents nivells d'accés, l'enregistrament de tots els accessos, la ocultació d'informació sensible a usuaris no autoritzats així com la traça de les lectures/escriptures realitzades pels usuaris a dades personals. Especialment important és aquest darrer punt que es desenvolupa al següent apartat.

2.3.4. Dades especialment protegides. La protecció de dades en els supòsits d'especial protecció (víctimes de violència de gènere i menors sota la seva guarda o custòdia, menors en acolliment familiar, etc.) és especialment rellevant. La legislació existent protegeix de manera adequada les dades padronals de les persones en aquestes situacions, ja que l'accés als mateixos està limitat als propis interessats, que podran consultar-se personalment o per mitjà del seu representant, legal o voluntari, però no així els cònjuges o parelles respecte a les seves víctimes o els pares biològics que ja no ostenten la pàtria potestat. No obstant això, i donat que correspon a l'Ajuntament controlar la legalitat de l'accés a les dades del seu padró municipal de conformitat amb les normes establertes referent a això pel Reglament general de protecció de dades i la Llei Orgànica 3/2018, caldrà que l'aplicació contempli precaucions addicionals necessàries en la difusió de dades (volants, certificats), com per exemple incloent anotacions de prevenció en les inscripcions dels ciutadans afectats, que adverteixin de la seva situació.

2.3.5. Sistema integrat per mòduls. Tots els mòduls de la nova versió de l'aplicació han d'estar integrats entre si i, a més a més, mantenir la informació en una única base de dades que ha de compartir-se entre tots els mòduls de l'aplicació. En concret, i molt especialment, les dades de veïns i tercers amb les seves dades normalitzades.

2.3.6. Integracions. El sistema ha d'integrar-se amb la base de dades corporativa de Tercers, propietat de l'empresa T-Systems.

La nova versió de l'aplicació ha de permetre la integració via webservices amb altres sistemes d'informació d'altres proveïdors mitjançant l'intercanvi dinàmic de dades utilitzant les aplicacions informàtiques (API's) que aquests proveeixin. La nova versió de l'aplicació ha d'oferir un conjunt d'API's per permetre la integració d'aquesta amb altres aplicacions internes o externes que es puguin plantejar en un futur.

L'empresa licitadora ha d'oferir el suport tècnic i la informació necessària en temps i forma adequats per al correcte ús d'aquestes API's. La integració es realitzarà com a mínim amb les següents aplicacions i components:

1. Gestió tributària i recaptatòria. Consulta de residents.
2. Base de dades de tercers corporativa. Integració de les dades de tercers (CRUD, C=Creació, R=lectura, U=Actualització, D=Esborrat) del conjunt d'aplicacions de l'Ajuntament.
3. Registre electrònic de documents. Consulta de residents.
4. Gestió d'expedients Firmadoc. Consulta de dades padronals.
5. Carpeta Ciutadana. Consulta i modificació de dades padronals.
6. Sistema d'Informació Geogràfica (GIS). Consulta de registres i moviments padronals

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 6/2DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

En els casos en què es sol·licitin operacions CRUD a les integracions (Creació, lectura, actualització i esborrat) s'ha d'esmentar explícitament el grau d'integració que es pot oferir tenint en compte les combinacions possibles de les quatre possibilitats d'integració esmentades.

Es considera complet aquest requisit un cop es realitzin amb èxit càrregues de dades en, o des de, el sistema de sistema de Padró Municipal amb els diversos sistemes inclosos en aquest apartat. Els proveïdors dels sistemes esmentats es troben enumerats en l'Annex II d'aquest document. Els detalls d'aquestes integracions s'han de recollir en l'apartat corresponent del pla d'actualització.

3. Contingut del Pla d'Actualització

3.1. Planificació

Per a planificar les actuacions a realitzar i minimitzar les possibles incidències i imprevistos, l'adjudicatària ha de presentar un Pla d'Actualització del sistema de gestió del padró municipal que, com a mínim, tracti els següents aspectes:

1. Descripció general de Pla
2. Personal i recursos a dedicar
    a. Per part de l'Ajuntament
    b. Per part de l'adjudicatari
3. Calendari d'actuacions
    a. Fites previstes
    b. Lliurables de les fites
4. Migració de dades
5. Implantació i parametrització
6. Integracions
7. Gestió del canvi
    a. Pla de Comunicació
    b. Pla de Formació
8. Posada en producció
9. Control de Qualitat
10. Pla de Manteniment i assistència

Qualsevol altra tasca que sigui necessària per a la consecució dels objectius generals de la contractació serà d'execució obligatòria per part de l'adjudicatari.

3.2. Recursos de personal mínims

A fi i efecte d'executar de forma satisfactòria el pla d'actualització que el licitador presentarà, aquest haurà d'adscriure obligatòriament un conjunt de perfils professionals consistent en:

a) Un Director dels treballs amb formació de llicenciat
b) Un consultor-formador amb formació de grau universitari.
c) Un analista/programador amb formació de grau universitari.

Per cada perfil s'haurà d'indicar la seva formació acadèmica i tècnica.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

Aquests recursos de personal es consideren mínims per a la correcte execució del Pla d'Actualització.

3.3. Migració de dades. Els serveis han d'incloure una fase de migració i depuració de dades de l'actual versió de l'aplicació de gestió del padró municipal d'habitants, de manera que s'aprofitarà el canvi per eliminar duplicats, revisar tercers sense identificació, etc. El licitador ha de proposar un pla de migració de dades amb els criteris de depuració, plasmada en un document, que l'Ajuntament considerarà prendre com a base.

3.4. Implantació i Parametrització

Els serveis d'implantació a prestar per la empresa adjudicatària abastaran la instal·lació de la totalitat de mòduls i components del sistema de l'aplicació de gestió del padró municipal d'habitants, incloent el "*middelware*" necessari, com el sistema gestor de bases de dades, els servidors d'aplicacions, balancejadors, servidors web, etc. En aquesta fase s'ha d'incloure el suport tècnic necessari per a la configuració dels sistemes anteriorment indicats, o d'aquells complementaris que siguin necessaris, incloent la configuració i optimització del rendiment d'aquests.

Prèviament a la implantació de l'aplicació, l'empresa adjudicatària ha de presentar un diagrama d'arquitectura dels components que formin part d'aquest. Els components s'instal·laran de comú acord amb l'Ajuntament en les subxarxes i els sistemes que s'acordin. En cap cas s'acceptarà una instal·lació per defecte, si no està prèviament acordada amb l'Ajuntament.

La parametrització ha d'incloure:

1. La parametrització inicial de tots els mòduls que formin part del sistema objecte del contracte amb la finalitat de complir els requeriments i prestar les funcionalitats desitjades.
2. La parametrització inicial del sistema de seguretat, definició d'usuaris, rols i perfils de l'aplicació.
3. La parametrització inicial dels llistats, informes i tots els models de documents per adequar-los al disseny establert per l'Ajuntament.

3.5. Gestió del canvi . S'haurà de presentar un pla de gestió del canvi orientat a comunicar als diversos nivells de l'Ajuntament l'impacte de l'actualització del nou aplicatiu incidint especialment en els canvis que afectaran a nivell personal en cada lloc de treball. Així mateix es contemplarà la descripció i utilització de les noves eines incorporades en la nova versió. Per tant la gestió del canvi, ha de contemplar dos plans, el pla de comunicació i el pla de formació.

3.6 Pla de formació. El Pla de Actualització inclourà un Pla de Formació adreçat al personal de l'Ajuntament per a la posada en marxa del sistema objecte del contracte.

El Pla ha de contemplar:

1. Els perfils identificats, on es descriuran cada un dels perfils identificats i el contingut a impartir per a cada perfil: tècnics funcionals, tècnics informàtics i usuaris generals.

2. Objectius de la formació, on es detallaran els objectius a assolir per a cada acció formativa.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

3. Les funcions que canviaran amb la nova eina, perfils implicats i necessitats formatives de cada un.

4. El disseny dels cursos, on s'ha de descriure el tipus de formació, el nombre de persones a formar i la logística necessària. S'especificarà:

a. si el curs és presencial, semipresencial o on-line. La formació presencial s'impartirà als locals que determini l'Ajuntament de Palafrugell.
b. el nombre de sessions, durada i calendari.
c. com es farà l'avaluació dels participants.
d. logística necessària: es determinaran els recursos materials i de personal necessaris per la docència dels cursos i la realització de les diferents activitats que es programin.

5. Documentació: l'adjudicatari ha de lliurar els continguts de les accions formatives en format electrònic.

Es preveuran 40 hores de formació que s'hauran de distribuir entre els diferents perfils atenent els següents percentatges:

- Tècnics d'informàtica. 12 hores.
- Tècnics funcionals (personal de l'OAC) 24 hores.
- Usuaris generals 4 hores.

Cal tenir present que el personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana no podrà assistir a les sessions de formació en bloc, per no desatendre el servei i, per tant, caldrà preveure, com a mínim, doblar el nombre de sessions, a partir d'una assistència del 50%.

El pla de formació ha de ser desenvolupat per personal amb experiència suficient en tasques docents en cada una de les matèries objecte del pla de formació.

L'Ajuntament disposarà els locals necessaris per a la realització de la formació.

L'adjudicatari acordarà amb l'Ajuntament el calendari concret dels cursos.

El Pla de formació ha d'incloure, necessàriament, la formació per a l'equip tècnic d'informàtica per a configurar i administrar el sistema objecte del contracte i els seus components de tecnologia, servidor de base de dades, servidor d'aplicacions i qualsevol altre que sigui necessari pel bon funcionament de l'aplicació.

3.7. Component d'Integració

La empresa adjudicatària ha de realitzar la instal·lació i configuració del component amb les API's necessàries, així com la parametrització d'aquest amb la finalitat de que compleixi amb els requeriments exposats al apartat "2.3.7 Integracions".

Es considera complert aquest requisit un cop s'hagin realitzat amb èxit càrregues de dades en, o des de, l'aplicació de gestió del padró municipal d'habitants, segons sigui procedent, amb els diversos sistemes inclosos en aquest apartat.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

3.8. Posada en producció

Els serveis a prestar per l'empresa adjudicatària han de contemplar el seguiment inicial de la posada en marxa de cada un dels mòduls tant en la seva optimització i bon funcionament a nivell tecnològic com d'ús o operativa.

3.9. Control de qualitat. L'empresa adjudicatària haurà de complir els acords de nivell de servei (SLAs) requerits i descrits a l'annex 3 del PPT, no obstant això, podrà proposar una millora o ampliació. L'empresa adjudicatària reconeix el dret de l'Ajuntament per examinar per mitjà d'auditors, externs o propis, el fidel compliment dels serveis prestats per part de l'adjudicatària.

3.10. Pla de Manteniment i assistència

El licitador ha d'incloure en un Pla de Manteniment i assistència les accions a realitzar en cadascú dels tipus de manteniment: preventiu, correctiu i evolutiu, així com el preu del posterior manteniment i suport de la nova versió de programari per garantir el seu correcte funcionament una vegada esgotat el període de garantia i manteniment inicial. El pla de manteniment i assistència ha d'indicar explícitament el seu abast i quines accions es consideren excloses, o per contraposició, les que no s'hi consideren.

El licitador s'ha de comprometre a mantenir el sistema informàtic un mínim de cinc anys a comptar de la finalització del període de garantia i manteniment inicial, mitjançant l'oportú contracte de manteniment que s'establirà.

Durant el període de manteniment inicial i posteriors s'ha de garantir el subministrament de versions actualitzades del programari, l'assistència tècnica requerida sobre el desenvolupament de les possibilitats que ofereix el sistema, la resolució de qualsevol incidència presentada, l'actualització dels lliurables quan fos necessari i la disponibilitat per a les tasques de formació que siguin necessàries.

Així mateix l'adjudicatari ha d'oferir un servei de suport davant de qualsevol anomalia en el funcionament del nou sistema. En l'oferta s'han d'especificar a més de l'acceptació, ampliació o millora dels acords de nivell de servei (SLAs) en què es proporciona aquest suport (procediments d'atenció d'incidències): la forma d'accedir-hi (pot ser presencial, telefònic o per via telemàtica, segons el tipus d'incidència), el temps estimat de resolució i el procés que es seguiria, etc. En qualsevol cas, i com s'ha indicat, el subministrador ha de posar a disposició de l'Ajuntament un responsable-coordinador de les incidències, amb el que es mantindrà una comunicació directa i constant.

El contracte de manteniment ha d'incloure, com a mínim:

a) L'actualització de les noves versions que puguin sorgir, facilitant la documentació relativa a aquest innovació, en la mesura que es vagin publicant.
b) L'adaptació de l'aplicatiu per canvis en la normativa d'obligat compliment.
c) La correcció o reparació de qualsevol mal funcionament que, a partir de la data del contracte i durant la vigència d'aquest, pogués observar-se en el comportament del producte.
d) Un servei de consulta telefònica i suport de tot tipus d'incidències del producte.
e) Un servei de suport relacionat amb el Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament en la instal·lació del producte.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

f) El servei de manteniment ha de realitzar-se sota les següents condicions:

1. Mitjançant connexió remota dels servidors de l'Ajuntament amb els sistemes de l'empresa adjudicatària.
2. Per tramesa postal, missatgeria o per connexió telemàtica (correu electrònic, transferència de fitxers, etc.)
3. Mitjançant desplaçament dels tècnics de l'empresa adjudicatària quan calgui i no sigui possible resoldre a distància la incidència produïda.

4. Transferència tecnològica.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte i en la fase de suport tècnic l'empresa adjudicatària es compromet a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Responsable del contracte la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuals problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls. Tota la documentació entregada s'haurà de correspondre a les versions instal·lades del diferents mòduls.

5. Situació transitòria

L'Ajuntament ha de poder seguir treballant amb l'aplicació actual mentre es desenvolupen els serveis complementaris al subministrament objecte de la contractació, fins a la data que es determini, que es farà amb la nova versió.

6. Propietat i drets de la documentació

Propietat intel·lectual: l'Ajuntament de Palafrugell té la titularitat, tant en el cas de finalització del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, estudis i altres documents elaborats en execució del contracte, sens perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. En conseqüència, l'Ajuntament de Palafrugell pot reproduir, publicar i divulgar, totalment o parcialment, tots aquests estudis, informes i documents, sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.

L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de l'Ajuntament de Palafrugell i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, estudis i documents elaborats en l'execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Palafrugell, i renúncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de l'Ajuntament de Palafrugell, d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

7. Suport de lliurament de la documentació

Tota la documentació generada o recollida al llarg de l'execució del servei s'ha de lliurar en suport digital i en qualsevol dels dos formats següents:

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

1) Open Document Format (.odt)
2) MS Office Standard 2013 (.docx)

8. Diari d'execució del contracte

Tota activitat portada a terme durant l'execució del contracte en el marc dels treballs del pla d'actualització ha de ser degudament sintetitzada i lliurada en forma de bitàcora, en el Diari d'execució del Contracte.

L'objectiu d'aquest Diari d'execució del Contracte és disposar d'una eina de seguiment de les actuacions realitzades i permetre una revisió d'aquestes en relació amb l'establert al Pla d'Actualització.

El Diari d'execució del Contracte es farà servir a cada reunió de treball per part de l'empresa adjudicatària i serà obligatori seguir les següents indicacions:

1. L'adjudicatari introduirà totes les decisions, valoracions i resultats fruits del treball d'actualització i els serveis connexes.
2. Així mateix, l'adjudicatari introduirà també les incidències aparegudes durant l'execució del contracte, amb indicació de les accions encaminades a corregir o minimitzar l'impacte d'aquelles.

El Diari d'execució del Contracte s'ha d'implementar sobre una eina que l'adjudicatari ha de proveir a l'inici del servei, com a element bàsic dels treballs d'actualització del sistema de gestió econòmica municipal.

9. Comunicació i seguiment d'incidències

Les incidències que es produeixin al llarg del desenvolupament del servei, s'enregistraran i gestionaran mitjançant l'eina de ticketing que el licitador proveirà.

L'eina web de "*ticketing"* funcionarà segons el següent model:

a) L'ajuntament disposarà d'accés a l'eina amb un rol tal que permeti l'obertura, el seguiment i la resolució d'incidències.
b) Per a cada incidència, es generarà un «tiquet».
c) Cada "tiquet" s'assignarà a una categoria preestablerta i es qualificarà amb un nivell d'urgència i un temps de resolució estimat.
d) La resolució dels "tiquets" correspondrà a l'empresa adjudicatària, sense perjudici que les diferents unitats de l'Ajuntament que participin en el control i seguiment de l'execució del contracte puguin anotar o resoldre tiquets.
e) Tot tiquet creat només pot ser tancat per aquella entitat o persona que el va obrir.
f) Els tiquets quina resolució que sobrepassin el temps de resolució estimat seran objecte de tractament singularitzat.

10. Condicions de privacitat i deure de reserva

Totes les dades i informacions que l'adjudicatari conegui com a conseqüència de l'execució del contracte objecte del present document, ja sigui de forma directa o indirecta, han de quedar sota el deure de reserva d'aquest, i no poden ser divulgades ni

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

difoses ni publicades sense autorització per escrit del responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

11. Seguiment del procés d'actualització

A efectes del seguiment del procés d'actualització, l'adjudicatari vindrà obligat a mantenir, com a mínim, una reunió de seguiment bimensual. En la dita reunió s'analitzarà el grau d'execució del procés d'actualització, es revisarà el Diari d'execució del Contracte i els tiquets no resolts, així com els resolts quin temps de resolució hagi sobrepassat el temps de resolució estimat i, en cas que sigui necessari, es prendran mesures per a corregir qualsevol situació que es consideri que afecta de forma negativa al procés d'actualització.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

DOCUMENT
Decisió - Plec de clàusules: **PPT**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **A8VTN-WZCV7-F9MPP**
Data d'emissió: **28 de _2 Abril de _2 2023 a les 11:14:46**
Pàgina 14 de _2 16

SIGNATURES
El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 :
1.- Cap Gestió Sistemes Informàtics de l'AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL. Signat 13/01/2023 08:44

ESTAT
SIGNAT
13/01/2023 08:44

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

ANNEX 1. Infraestructura tecnològica

Servidors	
3	Modelo:ProLiant DL380 Gen10 Intel(R) Xeon(R) Silver 4114 CPU @ 2.20GHz Hipervisor:VMware ESXi, 6.7.0, 17700523 12TB de emmagatzematge. 1 servidor virtual Windows 2003 server 4 servidors virtuals Windows 2008/R2 server 11 servidors virtuals Windows 2012 server 14 servidors virtuals Windows 2016 server i posterior 9 servidors virtuals Linux CentOS, Ubuntu i Debian 4 màquines virtuals Windows 7 3 màquines virtuals Windows XP 2 màquines virtuals Windows 10
1	HP PROLIANT DL360 G9 amb Windows 2012 i Oracle 11
1	HP Proliant DL360 G6 amb Windows 2019 server. Servei de copies de seguretat
1	Cabina de discos Qnap 1279 amb 54Tb per còpies de seguretat.
1	Sistema de còpies i restauració Veeam Backup

Electrònica de xarxa	
1	Firewall Fortinet F100D
3	Core Switch Ubiquiti EdgeSwitch 16XG
10	Punts d'accés WiFi (Ubiquiti UniFi)
4	Switch Ubiquiti ES-48-750 PoE

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

DOCUMENT
Decisió - Plec de clàusules: **PPT**

IDENTIFICADORS

ALTRES DADES
Codi per a validació: **A8VTN-WZCV7-F9MPP**
Data d'emissió: **28 de _2 Abril de _2 2023 a les 11:14:46**
Pàgina 15 de _2 16

SIGNATURES
El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 :
1.- Cap Gestió Sistemes Informàtics de l'AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL. Signat 13/01/2023 08:44

ESTAT
SIGNAT
13/01/2023 08:44

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

ANNEX 2. Aplicacions i plataformes

Les aplicacions corporatives són:

1. Registre Electrònic de documents. Aplicació en entorn web de T-Systems (REGISTRA) hostatjada als servidors de la Corporació que dona servei a l'Ajuntament.

2. Gestió del padró d'habitants. Aplicació client/servidor de T-Systems (POBLACIÓ) hostatjada en els servidors de la Corporació i en els equip clients de la unitat de Població, Rendes i Registre.

3. Gestió Tributària i recaptació. Aplicació client/servidor de T-Systems (GT- WIN) hostatjada en els servidors de la Corporació i en els equip clients de la unitat de Tresoreria i Rendes.

4. Registre Comptable de Factures amb integració amb FACE com a Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'Ajuntament i els Patronats.

5. Firmadoc. Aplicació de gestió d'expedients i gestió documental actualment en versió client/servidor però en breu en entorn web de l'empresa Aytos, hostatjada en els servidors de la Corporació.

6. Carpeta Ciutadana. Aplicació pròpia en entorn web on es centralitzen totes les actuacions que els ciutadans poden fer amb l'Ajuntament. En desenvolupament continu.

7. Sistema d'Informació Geogràfica. Basat en el programari lliure QGIS i instal·lat als servidors de l'Ajuntament.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1635073 A8VTN-WZCV7-F9MPP 672DEBE3B506D2FB3893DE76BB751BB72CAB21A9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.palafrugell.cat

ajuntament de palafrugell

ANNEX 3. Acords de nivell de servei (SLA)

El pla de qualitat haurà de garantir els compromisos de temps de resposta (Service Level Agreement - SLA) mínims següents:

Paràmetre	**Definició del SLA mínim**
Manteniment preventiu	
Freqüència de manteniments preventius de serveis i sistemes crítics	Igual o superior a 2 per any
Manteniment correctiu	
Temps màxim de detecció proactiva d'incidències i notificació a l'Ajuntament	Igual o inferior a 1 hora natural.
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	Igual o inferior a 5 hores naturals.
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	Igual o inferior a 12 hores naturals.
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	Igual o inferior a 48 hores naturals.
Informes de servei	
Entrega de l'informe de manteniment preventiu	Igual o inferior a 10 dies laborables des de la finalització de l'actuació
Entrega de l'informe de manteniment correctiu	Igual o inferior a 3 dies laborables des de la finalització de l'actuació
Entrega de l'informe de manteniment evolutiu	Igual o inferior a 10 dies laborables des de la finalització de l'actuació
Model d'atenció i consulta	
Resposta a consultes i sol·licituds efectuades	Igual o inferior a 1 hora laborable.
Resolució de consultes i sol·licituds efectuades	Igual o inferior a 16 hores laborables.

Els temps de resposta (SLA) anteriors contemplen els següents tipus d'incidències:

- Incidències molt greus: Incidències que impedeixin l'operativa dels sistemes contemplats al present document.

- Incidències greus: Incidències que, tot i no impedir l'operativa dels sistemes contemplats al present document, suposen un mode degradat.

- Incidències lleus: Qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors.

C. Cervantes, 16 · 17200 Palafrugell (Girona)
Tel. 972 61 31 00 · ajuntament@palafrugell.cat · www.palafrugell.cat