



Ajuntament de Palafolls

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DEL
GESTOR D'EXPEDIENTS ELECTRÒNICS DE L'AJUNTAMENT DE
PALAFOLLS.**

Exp.: X2023002816

ÍNDEX

1.- INTRODUCCIÓ	3
2.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
3.- REQUERIMENTS DEL SERVEI I FUNCIONALITAT DEL SISTEMA.....	6
4.- MANTENIMENT	7
5.- INTEGRACIÓ AMB RESTA D'EINES DE L'AJUNTAMENT	8
6.- EXCLUSIVITAT DE L'EMPRESA	10
7.- FORMACIÓ, GESTIÓ DEL CANVI I DOCUMENTACIÓ	10
9.- REQUISITS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	11
10.- CONFIDENCIALITAT	13
11.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	13
12.- CARACTERÍSTIQUES DE L'AJUNTAMENT DE PALAFOLLS.....	14
13.- REQUERIMENTS DEL SERVEI CLOUD	14
14. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI.....	23



1.- INTRODUCCIÓ

L'aprovació de les Lleis 39/2015 del PACAP i la Llei 40/2015 de RJSP ha suposat l'obligació d'implementar mitjans informàtics per poder desenvolupar les tasques pròpies de l'administració en un entorn electrònic.

L'Ajuntament de Palafolls, per donar compliment a les exigències que suposa convertir-se en una administració electrònica necessita les eines tecnològiques adients. En aquest sentit, des del 2016 ha anat introduint diversos canvis interns per millorar els processos de treball basant-se en programes informàtics que permetin tramitar els procediments administratius, la gestió tributària i el padró d'habitants.

Aquestes eines tecnològiques requereixen d'un manteniment i l'Ajuntament de Palafolls no disposa dels mitjans personals i tècnics necessaris per poder prestar-lo.

Actualment, el servei del gestor d'expedients l'està proporcionant l'empresa AUDIFILM CONSULTING, S.L.U. (B83998740), que va encarregar-se de la instal·lació i el manteniment del gestor d'expedients electrònic amb el qual es treballa a l'Ajuntament, i que es troba integrat amb la resta de plataformes, com són el programa de cita prèvia, la plataforma de videoatenció ciutadana, el sicalwin, l'e-tauler, el perfil del contractant, entre d'altres.

En paral·lel a l'evolució de l'Ajuntament en el camí de l'administració electrònica i per tal de donar compliment a les diferents normatives que imposen condicions i servei que s'han d'anar incorporant en el dia a dia de l'administració, a banda que l'empresa ha treballat en la integració del servei del gestor d'expedients de què disposa l'Ajuntament amb la resta de plataformes, també s'han anat incorporant mòduls per tal de ser una solució integral, així trobem el de gestió tributària i recaptació, control intern d'Intervenció, contractació, registre electrònic i el padró d'habitants, entre d'altres.

La Junta de Govern Local en data 21 de novembre de 2017 va aprovar l'adjudicació a l'empresa Audifilm Grupoal Software, SL per a la implantació del sistema de gestió d'expedients electrònics Genesys-RAE i la implantació de la metodologia eSet.

Posteriorment, la Junta de Govern Local en data de 19 de febrer de 2019, va aprovar l'adjudicació a l'empresa Audifilm Grupoal Software, SL per a la implantació del mòdul de padró d'habitats.

Finalment, la Junta de govern local en data 20 de novembre de 2019 va aprovar l'adjudicació del contracte del servei de manteniment de la plataforma de gestió



Ajuntament de Palafolls

d'expedients i tramitació electrònica, gestió tributària i padró d'habitants de l'ajuntament de Palafolls, per un període de 4 anys, que finalitzava el 23 de maig de 2023.

L'Ajuntament de Palafolls està interessat en mantenir el servei de plataforma de gestió d'expedients en mode Software as a Service (SaaS en endavant) que:

- Permeti la gestió centralitzada dels expedients electrònics, gestió tributària i recaptació, control intern d'Intervenció, contractació, registre electrònic, etauler i del padró d'habitants.
- Simplifiqui la generació i gestió de documents electrònics.
- Faciliti la creació de processos i fluxos en els procediments de gestió documental i tramitacions.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, gestió tributària i recaptació, control intern d'Intervenció, registre electrònic i el padró d'habitants, afegint-s'hi respecte a la contractació anterior el mòdul de registre electrònic, contractació, integració etauler, signatura biomètrica, cita prèvia, videoatenció ciutadana i perfil del contractant, entre d'altres.

El servei ha d'incloure el manteniment anual per a les aplicacions següents:

- Carpeta del Regidor
- OAC (registre d'entrada i sortida)
- Mobilitat (signatura en mobilitat)
- Nucli de persones i territori
- GenDOC
- Gestor de processos
- GenIS
- Connectors
 - Enotum
 - Còpia
 - MUX
 - Etram
 - Etauler
 - Efact
 - Valid
 - Gia
 - Signatura biomètrica

- Model RAE amb GACORAE
- Portafirmes
- Mòdul de Gestió tributaria i recaptació en voluntària
- Mòdul de Padró d'habitants

A banda d'una bossa d'hores per serveis no inclosos o imprevistos, amb un volum de 30 hores anuals.

L'actual eina haurà de permetre durant tota vigència del contracte la integració amb altres eines pertanyents a la Diputació de Barcelona, l'Estat, la Generalitat de Catalunya i el Consorci AOC, la tramitació d'un procediment administratiu de manera senzilla i, a futur, el desplegament progressiu de tots els procediments de tramitació sobre aquest nou model de gestió, permetent la interacció amb la ciutadania a través de mitjans telemàtics.

Per tant, el licitador haurà de mantenir totes eines de programari que satisfacin les següents necessitats:

- Una plataforma de tramitació dels expedients electrònics que segueixi la metodologia de treball e-Set del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i que permeti la gestió de manera senzilla d'expedients i documents electrònics, amb l'objectiu final que permeti la màxima eliminació del paper en els processos administratius, fent ús de documents electrònics amb plena validesa jurídica. Dins d'aquest àmbit funcional, considerem la gestió tributària i recaptació així com el control intern d'Intervenció.
- Un sistema de fluxos de treball amb el suport de documents electrònics que inclogui un motor de fluxos de treball i funcionalitats de modelatge de processos i gestió de tasques.
- Una eina de generació de formularis, que sigui fàcilment integrable amb l'eina de tramitació i permeti la relació telemàtica amb la ciutadania amb plenes garanties d'autenticitat, no repudi i seguretat, així com amb el servei de signatura biomètrica, de forma que es puguin adaptar/editar les plantilles per a aquest format de signatura.
- Una eina de gestió del registre electrònic, el padró d'habitants, integrant-se amb el servei de cita prèvia, de videoatenció ciutadana, de signatura biomètrica, l'etauler, el perfil del contractant, i d'altres que es vagin incorporant.
- El manteniment dels expedients electrònics i la seva conservació i el traspàs dels expedients a eines del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i ARXIU.



Ajuntament de Palafolls

En aquest àmbit, el licitador també haurà de seguir transmetent el coneixement suficient al personal de l'Ajuntament perquè sigui capaç de realitzar de la forma més autònoma possible el desplegament del conjunt de procediments administratius de l'Ajuntament.

3.- REQUERIMENTS DEL SERVEI I FUNCIONALITAT DEL SISTEMA

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, caldrà que l'adjudicatari es comprometí a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades.
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal.
- Seguretat del sistema.
- Devolució de la informació en el moment en que acabi la relació.
- Responsabilitats i subcontractació.

Els requeriments d'aquestes garanties es detallen a l'Annex III en forma de clàusules contractuals, que seran incloses en el contracte final de servei amb l'adjudicatari.

La plataforma de tramitació seguirà la metodologia de treball e-Set i estarà composta, entre altres elements, per una eina de gestió de fluxos de treball, un sistema de generació de signatures electròniques i un sistema de generació de formularis per permetre l'entrada de dades i sol·licituds per part dels ciutadans o usuaris. La proposta del licitador pot consistir en diverses eines diferents que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se a realitzar les integracions necessàries entre elles.

És necessari que l'entorn de treball estigui configurat íntegrament en català.

És necessari que l'eina inclogui llicenciament per a un mínim de 50 usuaris concurrents.

Durant el manteniment del present contracte la plataforma ha de disposar dels següents elements:

- Capacitat per tramitar un procediment genèric, en base al qual un treballador de l'Ajuntament pugui realitzar les principals tasques de tramitació sobre un expedient administratiu sense necessitat de recolzar-se en un fluxograma predefinit.



Ajuntament de Palafolls

- Capacitat per tramitar un procediment específic de contractació, distingint entre expedient d'AD, expedient de contracte menor i expedient de licitació, ateses les bases d'execució del pressupost municipal de l'Ajuntament de Palafolls i les prescripcions de la LCSP en base al qual un treballador de l'Ajuntament pugui realitzar les principals tasques de tramitació sobre l'expedient.
- Desplegament de procediments estàndard o personalització d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament.
- Formats de documents gestionats.
- Requeriments tecnològics de base.
- Interoperabilitat amb altres plataformes (ofertes per l'AOC o per altres administracions).
- Grau de desplegament.
- Nivell de personalització possible, complexitat del projecte de configuració i parametrització i durada previsible.
- Grau de captivitat – facilitat de migració futura.
- Priorització de determinades necessitats funcionals:
 - Eines de Registre
 - Manteniment nucli dades personals
 - Sistemes de comunicació amb els interessats
 - Funcionalitats de tramitació
 - Mecanismes i formats de signatura electrònica
 - Capacitats de gestió d'usuaris i definició de nivells de seguretat
 - Mecanismes de control i auditoria
 - Funcionalitats de Business Intelligence (informes d'ús, etc.)
 - Funcionalitats de creació de còpies autèntiques
 - Funcionalitats de gestió documental
- Mòdul de gestió tributària i recaptació, control intern d'Intervenció, de registre electrònic, de contractació i de gestió del padró d'habitants.
- Mòdul d'expedients, tasques, etauler, portafirmes, carpeta del regidor, de factures, administració i auditoria.

La taula de requeriments que ha d'incloure està inclosa a l'Annex II d'aquest plec.

Per al dimensionament de les llicències a incloure en la proposta, el proveïdor tindrà en compte les característiques de l'Ajuntament que es detallen a l'Annex I, tenint en compte que en tot cas el llicenciament que s'ofereixi ha de permetre l'ús il·limitat per part dels empleats de l'Ajuntament de totes les funcionalitats del sistema.

4.- MANTENIMENT

La primera responsabilitat de l'adjudicatari serà el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, per donar servei a l'Ajuntament, amb les



Ajuntament de Palafolls

funcionalitats que s'hagin incorporat en la proposta com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema.

En cas que sigui necessari alguna peça de programari per connectar-se des dels terminals de l'Ajuntament al sistema remot, el proveïdor s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per a l'Ajuntament, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

Pel manteniment de la configuració i personalització del sistema, el proveïdor tindrà en compte les característiques de l'Ajuntament que es detallen a l'Annex I.

Des d'un punt de vista temporal, el manteniment a ofertar ha de garantir durant els propers 24/48 mesos:

- Gestor d'expedients
- Registre electrònic
- Nucli de persones i territori
- Tasques
- Etauler
- Gestió Tributaria i Recaptació
- Control Intern d'Intervenció
- Factures
- Padró d'habitants
- Carpeta del regidor
- Administració
- Auditoria
- Portafirmes

5.- INTEGRACIÓ AMB RESTA D'EINES DE L'AJUNTAMENT

A banda de la configuració de l'eina de gestió d'expedients, la proposta del licitador haurà de considerar que s'hauran de realitzar integracions amb les eines existents relacionades amb l'Administració electrònica d'acord amb el que s'indica en la taula següent per complir amb la llei 39/2015, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), especialment amb aquelles solucions de l'administració pública que siguin d'ús obligatori.

A més, també haurà de tenir en compte els procediments i processos propis de l'àmbit local per a realitzar desenvolupaments a mida per facilitar la gestió dels expedients electrònics a l'Ajuntament.

L'adjudicatari detallarà a la proposta els desenvolupaments que planteja realitzar per integrar l'eina de tramitació proposada amb l'entorn tecnològic abans esmentat. En alguns dels casos plantejats, es permet la possibilitat que el proveïdor substitueixi la



Ajuntament de Palafolls

integració requerida per l'aportació d'una solució (pròpia o aliena), plenament llicenciada, que pugui substituir enterament les funcionalitats del sistema amb el que es requereix la integració. Només s'acceptarà aquesta alternativa en els casos identificats específicament a la taula que segueix.

Algunes de les integracions s'identifiquen com a *opcionals*. Aquestes poden ser abordades pels licitadors i seran tingudes en compte com a millores a efectes de la valoració de les ofertes, però no són un requisit imprescindible.

La proposta del licitador indicarà la metodologia de desenvolupament utilitzada, així com altres mesures de control de qualitat tingudes en compte tant en el desenvolupament de l'eina com en la seva implantació.

Per tant, l'eina de tramitació que s'ha de mantenir durant el present contracte ha de facilitar una arquitectura orientada a serveis que s'integri mitjançant serveis web amb:

Integració	Eina a integrar
Publicació en Butlletins Oficials: BOPB, DOGC, BOE, DOUE	
Notificació electrònica	e-Notum del CAOC
Perfil del Contractant	PSCP – CAOC
Licitació electrònica	PSCP – CAOC
Subhasta electrònica	PSCP - CAOC
Registre Públic de Contractes	Registre Junta Consultiva de Contractació
Registre Licitadors de la Generalitat (RELI)	RELI
Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas (ROLEC)	ROLEC
Validació signatures i Segell de temps	Serveis CAOC
Portal de transparència i Seu electrònica	CAOC
Via Oberta	CAOC
i-Arxiu	CAOC
EACAT (d'entrada)	CAOC
Gestor d'Informació d'Activitats	GIA (DiBa)



Ajuntament de Palafolls

Punt d'entrada de factura electrònica	eFact
Punt d'entrada de tramitació	eTram
Tauler d'edictes i anuncis	eTauler
Generació de còpies autèntiques	Còpia
Sistema d'integració de registres d'entrada	MUX
Sistema de signatura biomètrica	VIDSIGNER
Sistema de cita prèvia	APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L.
Sistema de videoatenció ciutadana	AMBISER INNOVACIONES, S.L.
Programa de gestió policial	DRAGLIC, S.L.

6.- EXCLUSIVITAT DE L'EMPRESA

AUDIFILM CONSULTING, S.L.U. és el subministrador únic de la solució, la instal·lació i el manteniment es realitza en exclusiva per tècnics qualificats propis de la companyia; a banda, no deleguen els serveis de subministrament, instal·lació i manteniment de la solució Genesys a cap tercer, no existint distribuïdors ni subcontractistes autoritzats. Per tant, els mecanismes d'integració de Genesys amb Software de tercers, es realitzen a través del mòdul d'Integració, el codi del qual i lògica de negoci han estat desenvolupats i són mantinguts en exclusiva per personal de la pròpia companyia, per això és l'única empresa que pot oferir els serveis a contractar.

7.- FORMACIÓ, GESTIÓ DEL CANVI I DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació pel manteniment de la plataforma:

1. Manual de formació, orientat al personal de les àrees de Secretaria, amb la informació necessària per al manteniment de les adaptacions realitzades o l'establiment de noves adaptacions sobre els fluxos dels procediments, així com per a la definició de nous fluxos de tramitació i dels formularis i plantilles de documents associats.
2. Manual de formació, orientat al personal de tramitació, amb la informació



Ajuntament de Palafolls

necessària per a l'ús de les funcionalitats bàsiques de tramitació, de cara a posar-lo a disposició dels usuaris finals.

3.- Comunicacions via correu electrònic de totes els millores que es portin a terme a l'eina de tramitació d'expedients electrònics

8.1.- Suport al servei

L'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:
- 3 mesos des de l'entrada vigor de la norma en qüestió.
- 6 mesos des que es conegui l'existència del canvi legal o tecnològic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències

Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de l'Ajuntament i l'adjudicatari de l'eina, l'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior.

Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de ticketing o de suport a Help Desk. Pot ser de caràcter gratuït o de llicència limitada, però ha de permetre als responsables del servei de l'Ajuntament donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

9.- REQUISITS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

9.1.- Equip de treball

La proposta inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal de l'empresa que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums.



Ajuntament de Palafolls

Qualsevol inadequació en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució de les tasques, comportarà la no facturació de les hores de feina corresponents, la substitució de la persona afectada o la resolució del contracte.

L'Ajuntament de Palafolls podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit a l'Ajuntament (per exemple, el no compliment dels terminis de les subvencions associades i el reintegrament del seu import).

9.2.- Documentació

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament una còpia digital de tota la documentació generada.

Dintre d'aquesta documentació es consideren: els manuals d'ús de l'eina de tramitació i dels procediments i funcionalitats despleats tant per a usuaris com per administradors i tercers, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte.

La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. Així mateix, tots els documents de seguiment (actes de reunió, presentacions, etc.) que estiguin destinats a ser compartits amb altres administracions, es redactaran en català.

En finalitzar el projecte, també s'haurà de retornar tota la documentació facilitada per l'Ajuntament que hagi servit de base per als treballs.

9.3.- Responsable del contracte

El manteniment del servei anirà a càrrec d'una persona designada per l'Ajuntament com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del manteniment, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

En la fase de Suport al Servei les funcions seran:

- Seguiment amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar la qualitat de la prestació del servei de suport.
- Donarà resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per a desenvolupar les noves funcionalitats requerides per l'Ajuntament.



Ajuntament de Palafolls

- Realitzarà proves de les noves funcionalitats desplegades en l'entorn de reproducció de l'eina per a avaluar si s'ajusten a les necessitats de l'Ajuntament.
- Facilitarà l'ajuda necessària a l'empresa adjudicatària per resoldre les incidències i dubtes dels usuaris finals que l'empresa per si sola no pugui solucionar.
- Convocarà, quan ho estimi convenient, a les persones pertinents dins de l'organització per participar en reunions de treball o de seguiment.
- Elevàrà als òrgans corresponents dins de l'Ajuntament les qüestions que impliquin canvis substancials en l'abast o les condicions del projecte.

9.4.- Horaris i organització del treball

Fora de les reunions que se celebrin amb personal de l'Ajuntament per tractar les necessitats i els requisits del projecte, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta.

10.- CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

11.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte.
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de l'àrea de Noves tecnologies, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els



Ajuntament de Palafolls

treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, de l'òrgan competent municipal.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals designats.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

12.- CARACTERÍSTIQUES DE L'AJUNTAMENT DE PALAFOLLS

- L'Ajuntament de Palafolls té llicències il·limitades per un ajuntament de fins a 10.000 habitants)
- L'Ajuntament de Palafolls compta amb el Quadre de Classificació de la Documentació Municipal (QdCM) elaborat per la Generalitat de Catalunya.
- Informació que ha d'estar inclosa a l'eina de tramitació d'expedients electrònics
- Base de dades pròpia: Qualsevol fitxer de dades que es vulgui carregar al tramitador.
- Base de dades de tercers
- Fitxers de Cadastre (càrregues d'actualitzacions)

13.- REQUERIMENTS DEL SERVEI CLOUD

A continuació s'inclouen un conjunt de clàusules que l'adjudicatari haurà d'estar d'acord a incloure-les en el contracte de prestació de servei.

Clàusula 13.1. Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor

1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").
2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte



Ajuntament de Palafolls

que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

3. L'Ajuntament es reserva el dret, durant el període de vigència del contracte, a ordenar la migració del sistema a una plataforma mancomunada o supramunicipal disposada a tal efecte, eximint en aquest cas al proveïdor de les obligacions relacionades amb la seguretat i disponibilitat del hardware, però quedant igualment el proveïdor obligat a les tasques d'administració funcional de l'eina.

Clàusula 13.2. Protecció de dades de caràcter personal. Compliment.

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, o la normativa que en futur la substitueixi o complementi, com ara el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

En el moment de la formalització del contracte s'establiran totes les obligacions que correspondran al contractista, i que s'hauran d'observar durant l'execució del contracte.

Clàusula 13.3. Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat de l'Ajuntament que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta de elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis



que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.

- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de l'Ajuntament. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a l'Ajuntament dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Ajuntament per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
- El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Ajuntament, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistirán encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i

extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Clàusula 13.4. Compliment legal

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

Clàusula 13.5. Seguretat de la informació

13.5.1. Esquema Nacional de Seguretat

El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Seguridad_Inicio/pae_Esquema_Nacional_de_Seguridad.html

Es considerarà una millora i es valorarà molt positivament que el proveïdor disposi d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat o de la ISO 27001.

13.5.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació

El proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest contracte, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i garanteix l'adopció de les mesures d'índole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament i davant la seva alteració, pèrdua o



destrucció.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que, en compliment del que estableix el RDPD, recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament.

13.5.3 Mesures de seguretat del sistema de informació

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accésos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

13.5.4 Seguretat dels equips, programari i informació

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament de, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.

13.5.5 Seguretat de dades de caràcter personal

El proveïdor assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Ajuntament i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi proveïdor. Les



Ajuntament de Palafolls

mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals de l'Ajuntament.

En qualsevol cas, llevat que un altre nivell s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat del nivell aplicable al tipus de dades tractades, que estableix el RDPD, tant en fitxers i tractaments automatitzats com manuals, en el que resulti aplicable, així com els principis i garanties establerts a la LOPD en el desenvolupament de la seva activitat.

En aquest sentit, el proveïdor s'assegurarà de:

a. Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de l'Ajuntament, si correspon aplicar mesures de seguretat de nivell bàsic, mig o alt, d'acord amb el que estableix l'article 81 del RDPD.

b. Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes en el RDPD, articles 89 i següents, són aplicables a la vista d'aquesta classificació.

El proveïdor resta obligat a comunicar a l'Ajuntament les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Ajuntament.

En el cas que el proveïdor estigui ubicat a l'Espai Econòmic Europeu (d'ara en endavant "EEE") les mesures de seguretat aplicables seran les corresponents a l'estat membre en què estigui radicat aquest proveïdor, tenint en compte el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

En el cas que l'estat de què es tracti no disposi de legislació específica quant a aquestes mesures de seguretat, les mesures de seguretat aplicables són les indicades al RDPD.

En el cas que el proveïdor estigui ubicat fora de l'EEE, les mesures de seguretat aplicables són les indicades al RDPD.

13.5.6 Traçabilitat i autenticitat

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament continguts en la seva infraestructura.

Clàusula 13.6. Governança de la continuïtat i la disponibilitat



13.6.1 Pla de continuïtat de negoci del proveïdor

El proveïdor disposarà d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats per l'Ajuntament. El proveïdor el mantindrà actualitzat i el posarà a disposició de l'Ajuntament, juntament amb la documentació associada quan aquesta li sigui requerida.

13.6.2 Còpies de rescabament i recuperació de dades

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de *backup* de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.

El proveïdor s'ajustarà a un pla de proves de recuperació de dades planificat i comunicat a l'Ajuntament.

Clàusula 13.7. Auditoria del servei

L'Ajuntament podrà realitzar en qualsevol moment les auditories que s'indiquen a continuació i el cost anirà a càrrec de l'Ajuntament.

- **Auditoria operativa del servei**, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.
- **Auditoria de protecció de dades del servei**, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.
- A més, el proveïdor permetrà que l'Ajuntament realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes auditories i comprovacions que estimi de interès.
- **Auditoria externa de seguretat del servei**, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

El proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament, a través del responsable de seguiment de la prestació del servei, els informes d'auditoria resultants, mantenint-los disponibles també en cas de procediment administratiu o judicial.



Ajuntament de Palafolls

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment.

Clàusula 13.8. Gestió de la captivitat

13.8.1 Devolució o transferència del servei

El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible un cop finalitzat el contracte, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, per al que haurà de col·laborar sense restriccions.

Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.

L'Ajuntament tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

13.8.2 Gestió del Servei

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments a través dels quals tant l'Ajuntament com els usuaris podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

Clàusula 13.9.- Responsabilitat per incompliment i danys

13.9.1. Assegurança



Ajuntament de Palafolls

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el proveïdor està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import equivalent a cinc vegades l'import de pressupost del contracte, a menys que l'Ajuntament accepti explícitament un import diferent.

El proveïdor haurà d'acreditar a l'Ajuntament, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa, així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

13.9.2 Indemnització per danys i perjudicis

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici l'Ajuntament per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades. Específicament, respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar a l'Ajuntament com a conseqüència de l'incompliment per part del proveïdor.

El proveïdor no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.

El proveïdor serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Ajuntament.

13.10.- Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciamnt

Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei al núvol (de Cloud Computing) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei.

Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinaris de l'Ajuntament. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

13.11.- Capacitat d'emmagatzematge del servei

El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei Cloud, la capacitat



Ajuntament de Palafolls

d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent fins a un màxim de 500Gbytes.

Les ampliacions d'emmagatzematge, en cas de ser necessari, seran mitjançant ampliacions de 250Gb i es demana al licitador que indiqui els costos d'ampliació en cas de ser necessari.

14. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI

Disponibilitat del sistema: El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, màxim 1 a l'any.

Aturades no planificades, de durada inferior a 5 minuts: Màxim 1 al mes.

Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una **caiguda del servei**.

A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de mal funcionament o no funcionament de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de funcionament irregular, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota



trimestral de suport.

L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Adicionalment, l'adjudicatari detallarà a la seva oferta el cost dels seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%	10% del manteniment trimestral
RTO en incidències del servei	4 hores	10% del manteniment trimestral
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores	5% del manteniment trimestral
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (24x7)	20% del manteniment trimestral
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	8 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
Correcció de defectes en el funcionament	1 jornada laboral	5% del manteniment trimestral
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals	5% del manteniment trimestral

Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7 els 365 dies l'any.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 19:00 en dies laborables en el municipi.



Ajuntament de Palafolls

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.