



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS INFORMÀTICS PER AL MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL CRM (CUSTOMER RELATION MANAGEMENT), APPLICATIU INFORMÀTIC PER LA GESTIÓ DEL SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA DE L'AJUNTAMENT DE Cerdanyola del Vallès.

1. Antecedents

L'aplicatiu del CRM, eina per donar servei a les administracions locals, i concretament a les àrees relacionades amb la gestió de la promoció econòmica del territori, ha donat suport a la gestió del Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, des de fa més de 12 anys. L'aplicatiu del CRM permet portar la gestió diària de l'activitat que realitzen les entitats públiques a nivell local i comarcal.

El Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès té atribuïdes, entre d'altres, les competències de: elaboració, coordinació, gestió, realització i avaluació de projectes i programes d'igualtat d'oportunitats, de transició i de qualificació professional, per a la millora de la qualificació professional de la població activa, la prestació de serveis en els àmbits de la promoció de l'ocupació, informació formativa i laboral, itineraris d'orientació professional i ocupacional, intermediació laboral, prospecció amb les empreses del territori. Això comporta un intens processament i tractament de la informació i les dades de diferents tipologies que facilita i afavoreix una bona gestió dels serveis. Per tant, des de les Unitats de Formació, Ocupació, Empresa i Emprenedoria es presten tot un seguit de serveis entorn a les matèries pròpies de l'Àrea que comporten un conjunt d'informació que és necessari tenir processada, controlada i comptabilitzada: accions com ara les consultes realitzades, el nombre de persones ateses, els cursos desenvolupats, les jornades o els seminaris fets, etc.

2. Objecte

Constitueixen l'objecte del present contracte els serveis de manteniment i actualització de l'aplicació CRM de suport a la gestió del Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El present Plec estableix les condicions tècniques de dit manteniment i actualització de l'aplicatiu informàtic CRM que dona suport a la gestió dels àmbits descrits a continuació de formació i ocupació, empresa i empenedoria i el sistema de Gestió de la Qualitat.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

CODI CPV: 72267100-0 manteniment de software de tecnologia de la informació.

L'aplicatiu CRM és una eina de suport a la gestió del Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Podem oferir serveis en funció del perfil de l'usuari : les persones que estan a la nostra borsa, fent formació o dissenyant el seu nou projecte d'empresa. També podem oferir serveis específics per a empreses i/o emprenedors.

El Servei de Promoció Econòmica gestiona una gran quantitat de programes de promoció econòmica i de foment de l'ocupació, la qual cosa comporta la necessitat de gestionar dades dels següents tipus:

Sobre els mateixos programes, que es desagreguen en una varietat d'accions i projectes específics, amb necessitat d'omplir dades sobre l'Ajuntament (domicili, NIF, representant, etc.), sobre la tipologia programes, projectes, accions, sobre el tipus de beneficiaris, empreses, etc.

De caràcter personal, que fan referència al conjunt de les persones que participen en la selecció i contractació dels treballadors/res.

De tipus econòmiques, ja que els projectes subvencionats del Servei de Promoció Econòmica comporten un control de les subvencions atorgades, de les despeses produïdes, dels saldos existents en cada moment, del tipus de despesa per tal que siguin subvencionades, etc.

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del servei són les següents:

2.1 On dona servei l'aplicatiu del CRM

2.1.1 Àmbit de Formació i Ocupació:

- Programa Mix Treball i Formació
- Agents d'ocupació i desenvolupament local (AODL)
- Espais de recerca de feina
- Formació d'oferta en àrees prioritàries (FOAP)
- Formació i acreditació en Actic (acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació)
- Suport i acompanyament planificació estratègica
- Projectes innovadors i experimentals
- Programa integral foment emprenedoria (Catalunya Emprèn)
- Joves per l'ocupació
- Fem ocupació per a joves

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

- Treball amb suport de persones amb discapacitat i/o malaltia mental en el mercat ordinari de treball
- Ocupació a la indústria local
- Plans d'ocupació

2.1.2 Gestió d'empresa i emprenedoria

En la secció d'Empresa, el mòdul de gestió d'emprenedoria permet donar un servei d'informació i assessorament a totes aquells emprenedors/es que necessiten suport i ajuda a l'hora de gestionar els seus projectes, portant un registre dels usuaris/es, i dels participants en diferents accions formatives relacionades amb l'empresa i l'emprenedoria, configurant-se com una eina d'ús diari pel control i seguiment que ofereixi:

- Visió global de persones i organitzacions ateses al servei
- Creació de les persones usuàries del servei
- Gestió de l'agenda d'atenció individualitzada i inscripció a les atencions grupals
- Gestió dels projectes d'empresa dels emprenedors
- Obtenció de dades estadístiques del servei

2.1.3 Sistema de Gestió de la Qualitat

Respecte a la Gestió de la Qualitat té com a objecte determinar:

- El conjunt de la documentació que el compon
- Els processos que són necessaris i la seva interrelació
- Criteris i mètodes necessaris per assegurar que el procés i el seu control són eficaços
- Recursos i informació necessaris per donar suport a les operacions i seguiment dels processos
- El seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos implementant accions que permetin assolir els objectius planificats i la millora contínua dels processos

2.2 Continguts i processos que gestiona l'aplicatiu del CRM

2.2.1 Gestió de la formació i promoció de l'ocupació

A través d'una classificació de projectes de les diferents accions formatives, permet gestionar tot el procés formatiu de forma global i integrada. Les dades bàsiques de l'acció formativa, el calendari, l'horari, com serà el procés d'inscripció, proves de selecció i de nivell, l'acció de tutoria i fins i tot les pràctiques formatives.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.

Ajuntament de
Cerdanyola del VallèsCerdanyola
Ciutat del
coneixement

Està integrat al lloc web. El mòdul de serveis i vistes web permet afegir al lloc web les vistes per a la gestió de la formació. Es poden mostrar els cursos catalogats mitjançant etiquetes i permetre que la gent faci el procés d'inscripció. El sistema fins i tot podria assegurar que els inscrits prèviament han aportat informació i/o documentació necessària abans de sol·licitar la inscripció a un curs.

Història de la persona ja sigui en accions de formació i/o ocupació orientació, etc.

2.2.2 Gestió de la Borsa de treball

- Recerca de candidats. Troba ràpidament els candidats que encaixen en una oferta de treball i els ordena per diferents barems.
- Enviament de currículums. Envia els currículums dels candidats validats a les empreses, un per un o tots junts.
- Seguiment d'ofertes. Entrada automàtica d'ofertes via web, seguiment dels candidats enviats i de l'estat de l'oferta.
- Ofertes de treball. Gestió d'alta a la borsa de treball. Llista pública d'ofertes, validació de requisits automàtica i inscripcions.

2.2.3 Gestió de l'assessorament a l'emprenedoria

L'aplicatiu del CRM permet gestionar de forma integral un servei d'atenció a l'emprenedoria. Permet iniciar el seguiment de la persona emprenedora, del seu projecte d'empresa i la consolidació del negoci. També permet realitzar tota la gestió de la formació orientada al món de l'empresa des de les inscripcions via web fins a la generació automàtica dels certificats dels alumnes.

Llista de característiques:

- Informació inicial: gestió de les sessions informatives inicials.
- Registrar les atencions individuals d'assessorament.
- Recollir totes les dades del projecte d'empresa.
- Gestionar les accions formatives que ofereix.
- Gestionar l'agenda compartida de l'equip i donar hora via internet.
- Història de l'emprenedor
- Tota la història de l'emprenedor en el nostre servei a una sola pantalla.
- Indicadors automàtics
- Integrat al web

2.2.4 Gestió de processos de processament, control i seguiment de la informació

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Bases de dades (BBDD)

PERSONES:

- Dades bàsiques de la persona, dades curriculars formatives (formació reglada i no reglada, formació dins el centre, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnets de conduir, etc.), dades curriculars laborals (indicant períodes d'atur i actius i experiència per ocupació), dades especials, etc.
- Adequació de la fitxa de la persona a la LOPD, signatura LOPD i registre d'accessos.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Històric de gestions de la persona dins el web, *reset* de contrasenya, habilitació d'accés.
- Històric de comunicacions amb la persona, amb còpia dels correus electrònics enviats des del programa.
- Històric de la persona en relació amb les accions desenvolupades, itineraris, actuacions individuals, tutoritzacions, preinscripcions i inscripcions a accions grupals, formacions realitzades o en curs (inscrit/ admès provisional/ admès definitiu/ reserva/ baixa, etc.)
- Dades curriculars formatives, formació reglada i no reglada, formació dins el centre, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnets de conduir, etc.
- Objectiu laboral per ocupacions, jornada laboral i disponibilitat geogràfica.
- Preinscripcions i inscripcions a les diferents accions.
- Indicadors estadístics

LES ORGANITZACIONS, EMPRESES, ENTITATS, RELACIONADES AMB L'AJUNTAMENT EN ELS ÀMBITS DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ:

- Dades bàsiques de l'organització, empresa, etc.
- Dades de les persones de contacte.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Ofertes de treball vigents i històric d'ofertes gestionades.
- Gestió de l'acollida d'alumnes en pràctiques.
- Registre de convenis de col·laboració.
- Històric de l'organització en relació amb les accions desenvolupades, visites, assessoraments, formacions realitzades, col·laboracions, etc.
- Històric de comunicacions amb l'organització, amb còpia dels correus electrònics enviats des del programa.

LES ACCIONS, PROGRAMES I PROJECTES:

- Dades bàsiques del programa, projecte o acció
- Dades addicionals del programa, projecte o acció.
- Classificació de les accions per projectes i classificació lliure mitjançant etiquetes.
- Configuració del sistema d'inscripció per a les accions formatives.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Perfil de les accions i seguiment dels estats.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.

ALTRES DADDES

Codi per a validació: **DG5AI-REHLR-PM3NZ**

Pàgina 6 de 13

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per :

- 1.- Tècnic/a de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 20/03/2023 14:02
- 2.- Cap de Servei d'Ocupació i Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 20/03/2023 14:03
- 3.- Secretària General de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 26/04/2023 18:03

ESTAT

SIGNAT

20/03/2023 14:03



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4042507 DG5AI-REHLR-PM3NZ 6868A9DFAE5C0A5B592FEC39A1BFC7A771663B8) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.

Ajuntament de
Cerdanyola del VallèsCerdanyola
Ciutat del
coneixement

- Gestió de les persones relacionades amb el programa, projecte o acció amb el detall de data i tipus d'actuació (sol·licitant, alta, pràctiques, etc.)
 - Gestió de les empreses, organitzacions o entitats relacionades amb el programa, projecte o acció amb el detall de data i tipus d'actuació (visita, alta, pràctiques, etc.)
 - Indicadors estadístics: possibilitat d'exportar dades.
 - Gestió de facturació.
 - Comunicacions massives i/o col·lectives per correu electrònic.
- Tindre l'opció d'enviament de butlletins per diferents temàtiques: Formació, Ocupació, Empresa i Emprenedoria, etc.
- Així com poder gestionar els subscriptors als butlletins i obtenir les dades estadístiques.
- Gestió de la bústia de missatgeria i butlletins:
- Cal que permeti l'enviament de comunicacions via email i sms a les persones i empreses que s'han subscrit als butlletins d'informació, amb la gestió de subscripcions i baixes, i enviament d'informació individual o col·lectiva per perfils (persona o empresa) i dins de cada perfil per categories o paraula clau.

Funcionalitats Web

- Les persones poden donar-se d'alta al web i disposar d'un correu electrònic i una contrasenya per a accedir-hi.
- Preinscripció a activitats formatives d'acord als filtres automàtics establerts per gestió interna.

Indicadors

- Automàtics. Podria generar indicadors de forma automàtica.
- Individualitzats. Cada persona podria tenir accés als indicadors que li pertocuen.
- Valorables. Cada indicador permet definir quina persona en farà una valoració al generar-se.
- Transversals. Els indicadors agrupen informació dels diferents programes i projectes.
- Compartits. El sistema podria enviar un informe de l'indicador a les persones designades.
- Ràpids. El sistema genera l'indicador en hores de poc ús i no cal esperar que es calculin.
- Globals. El sistema també permet afegir indicadors manuals externs i integrar-los.
- Exportables. Exportació de les xifres a MS Excel i els informes a MS Word.

3. Característiques tècniques

L'oferta ha d'incloure el suport necessari per al programari especificat, i ha de ser suficient per permetre el correcte funcionament en tots els aspectes que s'han detallat en el present plec de condicions, assegurant la realització de les següents activitats relacionades:

Vinculada i integrada al web corporatiu**OBSERVACIONS:**

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Des d'on es permeti accés privat a les dades de la persona/empresa usuària, gestionar accions, aportar documentació i visualitzar el resultat de les seves accions des del web.

Actualitzacions i manteniment Aplicatiu del CRM

- Manteniment continu de l'aplicatiu CRM durant el període del contracte.
- Actualització i incorporació de totes les millores que es facin als mòduls contractats.
- Servei en línia de suport per garantia i accés al sistema de gestió d'incidències.

Integració amb altres interfaces.

El sistema haurà de disposar d'eines per integrar amb els altres interfaces. Així doncs:

- Ha de disposar d'un sistema d'importació i exportació de dades en format de full de càlcul (.csv, .xlsx o similar) per importar i exportar qualsevol entitat de dades (llista d'empreses, inscripcions a un curs, llistes de persones, etc.).
- Integració del sistema (comunicacions massives i/o col·lectives) amb les aplicacions de correu de l'Ajuntament.
- Ha de disposar d'una API o un sistema similar per a permetre la integració de tercers amb aquest aplicatiu.

Es proporcionarà un servei integral de computació en el núvol de l'aplicatiu, i les despeses del servei integral de computació en el núvol aniran integrament a càrrec de l'adjudicatària.

El Sistema atendrà les peticions a qualsevol moment. S'ha de tenir accés a la seva informació i servei, mitjançant una connexió a Internet des de qualsevol dispositiu mòbil o fix situat en qualsevol lloc.

Allotjament Aplicatiu en línia

- Allotjament del servidor de l'Aplicatiu del CRM online en un servidor virtualitzat extern dedicat a l'Aplicatiu del Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, a càrrec de l'adjudicatària..
- Servei de manteniment del servidor replicat, els serveis relacionats, i del servidor de base de dades, a càrrec de l'adjudicatària.

Backup remot Aplicatiu anual

- Realització de backup diari remot de la base de dades del programa i els documents adjuntats.

Servei de suport online (mensual) i manual d'ús

- Suport en línia en l'ús del programa.
- Inclou l'atenció i resolució de dubtes relacionats amb el funcionament del programa per

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

part de les persones autoritzades.

- Aula virtual, Manual d'ús.

Controls de versions

Tenir un gestor de versions per mantenir l'històric de les versions actualitzades del programari.

Entorns

Tenir els entorns de preproducció i producció.

Documentació

Aportar tota la documentació de disseny, funcional i tècnica de tot el procés del projecte.

- **Servei de manteniment**

L'objecte d'aquest concepte és donar un servei de forma contínua i de millora, a partir de les peticions/consultes/incidències realitzades amb motiu d'un problema detectat en el sistema o per la necessitat d'una millora d'aquest.

- **Manteniment correctiu**

L'objecte del manteniment correctiu és oferir solucions a incidències on part o la totalitat de l'aplicació es veuen afectades en el desenvolupament normal de les activitats dels usuaris. Per tant, aquest tipus de manteniment haurà d'assegurar el correcte funcionament de l'aplicació. També s'inclouen en aquest apartat els treballs d'anàlisi i resolució d'incidències d'usuari que, una vegada analitzades, no requereixin canvis o modificacions en el sistema, i que poden requerir actuacions tècniques, revisió de dades, interfícies, etc. La correcció de defectes funcionals i tècnics del sistema coberts pels serveis de manteniment inclouen:

- Diagnòstic de l'error/problema, incloent la comunicació de la solució pal·liativa (workaround) fins a l'alliberament de la versió amb la correcció.
- Anàlisi funcional i tècnica de la solució.
- Realització de les modificacions al sistema (programació i/o configuració), incloent proves unitàries documentades.
- Proves documentades del sistema en conjunt, incloent rendiment en cas de veure's afectat algun dels escenaris.
- Detecció de problemes recurrents, identificació, anàlisi, disseny i execució de les correccions necessàries per a la resolució d'aquests problemes.
- Suport a les àrees usuàries en la resolució d'incidències derivades d'una incorrecta operativa d'usuari, i que requereixen intervenció per a la restauració de la informació.
- Manteniment de la documentació funcional i tècnica del sistema.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

- Manteniment de la documentació d'usuari del sistema en cas necessari.

- **Manteniment adaptatiu**

L'empresa adjudicatària posarà a la disposició de l'Ajuntament, de manera gratuïta, les noves versions o actualitzacions del sistema, entenent incloses les adaptacions per canvis legislatius o normatius (LSSI, RGPD,...) i l'alliberament de noves funcionalitats en el sistema. Les actualitzacions del sistema que es derivin de canvis legislatius o normatius han de ser alliberades per a la seva implantació en el sistema amb anterioritat a la data d'entrada en vigor que exigeixi la normativa o canvi legislatiu.

- **Manteniment evolutiu**

Inclou la realització de tasques de desenvolupament que puguin suposar millores funcionals als mòduls ja existents o noves funcionalitats/mòduls, concretament:
Desenvolupament del codi de les aplicacions per dotar-les de noves funcionalitats, amb les tasques principals següents:

- 1-Estimació de l'esforç.
- 2-Valoració de l'esforç.
- 3- Documentació de la solució.
- 4- Desenvolupament de la solució.
- 5- Realització de les proves de desenvolupament.
- 6- Actualització de la documentació d'aplicació, incloent específicament els manuals d'usuari de l'aplicació.

Caldrà tenir una borsa d'hores, per fer front a aquestes peticions d'evolutius i que siguin millores proposades per part de l'Ajuntament. Aquestes hores inicialment seran d'un mínim de 83 hores/any per gastar durant la vida del contracte.

- **Habilitar un servei d'atenció per a dubtes i consultes posterior a la publicació definitiva i realitzar formació.**

L'empresa habilitarà un Servei d'Atenció Telefònica (Help Desk). L'atenció telefònica és un servei centralitzat, per obtenir respostes a les preguntes o comunicacions, sobre els possibles errors de software, dubtes sobre noves versions, al respecte dels productes llicenciats i, en definitiva, consultes breus, senzilles o puntuals sobre el funcionament de les aplicacions.

Servei de ticketing (Entorn de seguiment d'incidències). Per tal de fer un seguiment de l'estat de la incidència.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

El Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès designarà una persona o persones que validarà i donarà el vistiplau a les noves necessitats i s'encarregarà de facilitar tota la informació necessària per a la correcta implementació de les millores del servei.

Seguretat

L'adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament durant l'execució del projecte.

L'adjudicatari 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 dels dispositius, programes i bases de dades utilitzades propietat de l'Ajuntament per a protegir les dades i complir amb les normatives vigents.

El desenvolupament, gestió i suport tècnic de la plataforma es realitzarà d'acord amb els requeriments tècnics definits al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, el nivell de risc associat al tractament de dades personals i els principis i requisits de seguretat definits per l'Ajuntament, principalment:

- La solució ha de garantir un desenvolupament segur (Secure SDLC) i, com a mínim, s'han de cobrir les vulnerabilitats recollides amb el top 10 d'OWASP (Open Web Application Security Project).
- La configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant.
- La plataforma i concretament les interfícies web i l'APP hauran de complir obligatòriament els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549:2018, versió 2.1.2, que fa referència a les normes WCAG 2.1 (Content Accessibility Guidelines), així com la legislació europea (Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016) i espanyola (Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre).
- No es realitzarà desenvolupament o processament en entorn de proves amb informació o dades personals sense prèvia autorització de l'Ajuntament i la desnaturalització i anonimització d'aquestes dades i informació.
- En cas de que sigui necessària la descàrrega de les bases de dades de l'actual plataforma per als processos de definició, disseny, desenvolupament, explotació o

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

manteniment haurà prèviament de sol·licitar l'autorització prèvia i expressa d'Ajuntament per determinar les mesures de seguretat a aplicar.

- f. Les connexions d'accés a la plataforma (tant al back-office com al front-office) han d'estar securitzades fent servir protocol segur SSL .
- g. La plataforma ha d'estar preparada per a suportar i ignorar atacs maliciosos i evitar l'accés a l'enumeració de recursos (path discovery, directory browsing), codi font, bases de dades, etc. protegint-se d'atacs com per exemple: url interpretation, input validation, sql injection, impersonation, buffer overflow, arbitrary command execution, session hijacking.
- h. Tant els accessos amb validació com els formularis han de disposar de mecanismes anti-spam (catpcha o similars), per evitar enviaments fraudulents d'informació.
- i. Davant un problema de seguretat provocada per algun dels sistemes que integri la web o davant algun altre bug del propi CMS, l'empresa adjudicatària, un cop comunicada l'incident per part de l'Ajuntament, es compromet a informar sobre l'estat de reparació d'aquest, en un termini de 48 hores si existeix la solució al bug, en cas contrari caldrà valorar amb l'equip directiu del projecte de les mesures a aplicar, els riscos existents o el protocol a aplicar per reduir el risc.
- j. Es limitarà l'accés a la informació al personal mínim estrictament necessari prèviament autoritzat.
- k. En cas que sigui necessari, s'accedirà a les infraestructures i sistemes de l'Ajuntament únicament sota autorització prèvia dels responsables de l'Ajuntament.
- l. L'Allotjament dels serveis a càrrec de l'adjudicatària es realitzarà a un centre de processament de dades, propi o de tercers, que haurà d'estar allotjat físicament a l'UE i acomplir amb els principis de l'ENS.
- m. L'Adjudicatari haurà d'aplicar les mesures de seguretat que l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i les dades personals.
- n. Es podran realitzar auditories de seguretat per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès o terceres parts en el seu nom i l'adjudicatari haurà de realitzar les esmenes que es considerin oportunes per tal de complir amb els requisits del present plec.

L'equip humà

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment l'equip humà necessari per dur a terme les tasques descrites en aquest plec tècnic.

Aquest personal ha de tenir capacitat de treball en equip segons les tasques o gestió descrites.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Un cop s'hagi adjudicat aquest contracte i si l'Ajuntament considera que una o diverses persones responsables d'executar-lo no manifesten prou coneixements per desenvolupar el servei i no porten a terme correctament les seves tasques, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'opció de substituir-la o substituir-les per unes altres, sense cap cost addicional.

L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment la imatge corporativa de l'Ajuntament de Cerdanyola.

Execució i seguiment del projecte

L'Ajuntament supervisarà mitjançant la figura del responsable del contracte l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix.

De la seva banda, l'empresa adjudicatària designarà el/la project manager com a responsable del contracte per part de l'empresa amb qui es podran dirigir totes les comunicacions que emeti l'Ajuntament en relació amb aquest contracte.

L'Ajuntament convocarà les reunions per fer el seguiment del projecte, a través de reunions mensuals (mínim). Per part de l'empresa adjudicatària en aquestes reunions haurà d'assistir-hi, com a mínim, el/la project manager, si bé també podran participar-hi el/la desenvolupador/a si l'empresa ho creu oportú. L'Ajuntament decidirà si aquestes reunions són presencials, híbrides o telemàtiques.

L'empresa adjudicatària es compromet a garantir la disponibilitat de professionals per a l'execució del projecte en els terminis acordats. En cas de baixa d'un treballador o treballadora, disposarà d'un temps màxim de 72 hores, comptant dies hàbils, per cobrir-la amb un mateix perfil i característiques.

Preparació i presentació d'un cronograma de treball i amb una proposta de sistema de seguiment dels avenços. Aquest cronograma haurà de ser validat per l'Ajuntament i el seu contingut serà vinculant a efectes contractuals.

El Cap de Servei de
Econòmica

Tècnic del Servei de
Promoció Econòmica

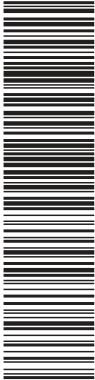
Promoció

Alfons Muñoz Infante

Xavier Berenguer i Benabarre

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4042507 DG5AI-REHLR-PM3NZ 6868A89DFA5C0A5B592FEC39A1BFC7A771653B8) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Cerdanyola del Vallès, en data de signatura del document electrònic

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 24/4/2023.