

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ D'UN SISTEMA INFORMÀTIC DE SUPORT AL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA PER AL CONSELL COMARCAL DE LA TERRA ALTA

Identificació de l'expedient

Núm. Exp. 8103790004-2023-0000519

ÍNDEX

Apartat 1	Antecedents del projecte	2
1.1	Dubtes i interpretació del plec	2
Apartat 2	Descripció general	2
Apartat 3	Abast del projecte	4
3.1	Requeriments funcionals i tecnològics del sistema	4
3.2	Requeriments del servei en cloud	4
3.3	Desplegament, configuració i posada en marxa del servei	5
3.4	Desenvolupament de noves funcionalitats	6
3.5	Proves en preproducció	6
3.6	Formació, documentació i gestió del canvi	7
3.7	Support al servei	8
3.8	Compromís de continuïtat	9
Apartat 4	Requisits d'execució del contracte	9
4.1	Equip de treball	9
4.2	Metodologia de treball	10
4.3	Documentació	10
4.4	Durada del projecte i terminis de lliurament	11
4.5	Responsable del contracte	11
4.6	Horaris i organització del treball	12
Annex I.	Requeriments funcionals	13
Annex II.	Requeriments de servei en cloud	14
Annex III.	Compromís de Nivell de Servei	23
Annex IV.	Situació actual del servei	24

Apartat 1. Antecedents del projecte

El Consell Comarcal de la Terra Alta és una administració pública que forma part de l'administració local i, d'acord amb la legislació aplicable, exerceix competències de cooperació, coordinació o suplència en relació amb els serveis municipals, així com de col·laboració amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Una de les competències del Consell Comarcal és la coordinació dels esforços dels Ajuntaments de la comarca en la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).

L'aplicació informàtica que actualment està prestant aquest servei no dona resposta als requeriments actuals; per aquest motiu el Consell Comarcal de la Terra Alta, es planteja la seva substitució per un servei en mode SaaS (Software as a Service) que pugui oferir una solució adient.

1.1 Dubtes i interpretació del plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional a través del canal de comunicació que es preveu al Plecs de Clàusules Administratives Particulars.

Apartat 2. Descripció general

El projecte que s'obre a concurs públic consistirà en la prestació del servei informàtic de suport al Servei d'Atenció Domiciliària (SAD a partir d'ara) en mode SaaS (Software as a Service) pels propers 4 anys, incloent també la configuració del mateix d'acord amb les necessitats del consell comarcal, i la càrrega inicial de les dades existents en els sistemes actualment en funcionament.

Els objectius a assolir amb aquest canvi de programari són els següents:

1. Proporcionar un sistema d'informació adaptat a les necessitats del SAD i que doni cobertura a la gestió de la provisió dels serveis que es presten al domicili del ciutadà/na amb control de presència a domicili.
2. Possibilitar l'accés a la informació i la gestió de continguts des de qualsevol lloc i dispositiu, inclosos tauletes i smartphones, amb accés al núvol.
3. Evitar la doble introducció de dades entre les diferents parts del sistema d'informació global, integrant el sistema amb la resta de sistemes d'informació municipals (HÈSTIA), donant continuïtat als procediments que succeeixen en part en el sistema d'informació municipal i en part en el sistema d'informació de provisió del SAD.
4. Facilitar la presa de decisions dels responsables del servei SAD
5. Millorar l'assignació de persones usuàries a persones treballadores, optimitzant els temps computables i treballant en equips lligats a territoris
6. Facilitar la gestió econòmica del servei basant-se en mecanismes de control de presència al domicili, gestió del copagament, gestió del pressupost i facturació.
7. Permetre la gestió de les persones ateses, beneficiaris i persones que hi conviu.
8. Millorar la comunicació i coordinació entre les persones treballadores d'atenció directa, l'equip de coordinació del SAD i els/les professionals dels serveis d'atenció municipals i d'altres professionals no municipals que estiguin relacionats amb l'atenció a domicili.
9. Disposar de millors eines per al seguiment i control de la realització del SAD (inclou la qualitat del servei, la facturació i el seguiment de les incidències).
10. Eliminar les tasques de càrregues de dades de sistemes externs.

El desplegament i configuració del nou sistema SAD es planteja en 4 fases diferenciades tal i com es detalla a continuació:

- La fase I contempla el desplegament inicial de l'eina SAD amb les funcionalitats natives de l'eina i la configuració del sistema d'acord amb les persones i equips dels Serveis Socials Bàsics (SSB) del Consell Comarcal.
- La fase II contempla la realització de proves, conduïdes per l'empresa proveïdora amb participació puntual de les persones del Consell Comarcal.
- La fase III contempla la formació i gestió del canvi orientada a garantir l'adquisició del coneixement necessari per part de les persones usuàries del sistema.
- La fase IV contempla el suport del servei per part del proveïdor així com el desenvolupament, proves i implementació de les funcionalitats requerides en aquest plec no disponibles inicialment per l'eina de servei SAD proveïda per l'adjudicatari.

La taula següent mostra els objectius mínims per a cada fase del projecte. Els licitadors inclouran en les seves propostes, dins de la metodologia de treball, un calendari detallat de com es preveu assolir aquests objectius, tenint en compte que les característiques particulars de cada solució poden permetre avançar algunes de les fites que Consell Comarcal ha previst.

Fase	Objectiu
Fase I – 4 setmanes del projecte, a comptar des de la signatura del contracte	Configuració dels diferents perfils d'usuaris que interactuaran amb l'eina.
	Parametrització i configuració.
	Migració de les dades existents en els sistemes actuals.
	Desplegament de l'eina SAD amb les funcionalitats natives .
Fase II – 4 setmanes previs a la posta en producció del sistema (parcialment en paral·lel amb l'anterior)	Proves funcionals
	Proves de migració
	Formació al personal usuari de l'eina
	Documentació del projecte (manuals d'administració, usuari i procediments de suport)
Fase III – Des de la posada en producció fins a 4 anys de contracte (comptats des de la signatura del contracte).	Prestació de suport per part del proveïdor respecte al funcionament i ús del servei SAD.
	Integració amb la plataforma de gestió d'informació sobre serveis socials HESTIA.
	Desenvolupament de les noves funcionalitats requerides (primers 12 mesos de servei)
	Proves de funcionament de les noves funcionalitats requerides

	Desplegament i configuració de totes les funcionalitats requerides
	Formació i documentació de les noves funcionalitats

Apartat 3. Abast del projecte

A continuació es descriuen en detall els objectius del projecte:

3.1 Requeriments funcionals i tecnològics del sistema

El licitador en la seva proposta haurà de proposar una eina que ofereixi un sistema de servei d'atenció domiciliària en mode SaaS. Es pretén el desplegament d'una eina que estigui provada en altres entorns similars al del Consell Comarcal de la Terra Alta i que compleixi amb tots els requisits legals, així com amb els requeriments funcionals que a continuació s'exposen.

A banda de les funcionalitats relacionades amb la gestió de la informació, el servei haurà de preveure també la inclusió d'un mòdul per poder signar electrònicament (en format PDF) els decrets de gerència o resolucions del Consell Comarcal relacionats amb la gestió del servei SAD. Utilitzant la interconnexió per mitjà dels webservices que proporciona el proveïdor del nostre gestor d'expedients, actualment ACTIO, de la Diputació de Tarragona. La signatura quedarà doncs realitzada i custodiada dins del gestor d'expedients electrònics.

La proposta consistirà en una o diverses eines que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se el proveïdor (en cas de solució complexa) a realitzar i mantenir les integracions necessàries entre les eines proposades.

Els responsables del servei SAD del Consell Comarcal han confeccionat una llista de les funcionalitats que es requereix que el sistema que es contracti pugui prestar. A l'Annex I d'aquests plecs tècnics es presenta amb el màxim detall la llista de funcionalitats requerides, així com la manera com s'espera que els licitadors presentin les seves propostes tècniques. Les funcionalitats requerides fan referència a les següents necessitats:

- Gestió de les dades identificatives de professionals, serveis, lots, persones usuàries beneficiàries
- Gestió de les sol·licituds de serveis i modificacions d'aquestes
- Gestió de la tramitació de les resolucions o decrets de gerència.
- Gestió del workflow permetent dissenyar i administrar els circuits de:
 - o baixa temporal i represa o tancament del servei,
 - o baixa definitiva,
 - o modificació del servei,
 - o tancament del servei,
 - o validació del full d'acceptació,
 - o Interrupció i represa del servei
- Calendarització de la prestació de serveis

- Gestió de les incidències
- Gestió de les entrevistes i visites a domicili
- Gestió de les queixes
- Gestió de les intervencions, amb planificació dels serveis (plantilles)
- Gestió i control de la facturació: capacitat de generar la factura del prestador del servei a partir del sistema de control de presència juntament amb les dades dels serveis planificats-
- Gestió de control de presència i de fitxatges de les treballadores mitjançant App mòbil Android i codi NFC i geolocalització
- Capacitat per permetre l'accés a l'eina per part d'usuaris externs al Consell Comarcal com ara els serveis propis de SAD del Ajuntaments.
- Capacitat per l'extracció automàtica d'informació, informes, memòries i indicadors a partir de les dades introduïdes a l'eina, i agilitat i flexibilitat per construir informes, memòries i indicadors ad hoc
- Control de la despesa
- Gestió i control del pressupost anual
- Disponibilitat de la carpeta de l'usuari beneficiari que permeti als usuaris beneficiaris del SAD accedir a l'eina per consultar les dades referents a la realització dels serveis i reportar queixes dels serveis que hagi rebut
- Gestió de la qualitat dels serveis prestats a través de l'eina SAD
- Integració amb les eines de gestió d'expedients del Consell Comarcal.

Aquest llistat de criteris es pot trobar detallat en forma de requeriments funcionals a l'Annex I identificant els que són de compliment imprescindible i els que s'avaluaran com a millores tècniques a efectes de determinar l'adjudicació del contracte. A més, tal i com s'explica en més detall al plec de clàusules administratives, el licitador haurà d'aportar, entre la documentació tècnica de la seva oferta, resposta detallada a aquests requeriments, indicant quins es compleixen de manera nativa i, per aquells que no es compleixin, si té previst desenvolupar-los, i com, en el marc del projecte.

3.2 Requeriments del servei en cloud

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, caldrà que el proveïdor es comprometi 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. Aquest requeriment ha de ser demostrat amb el segell de compliment de l'ENS atorgat per una de les auditors homologades per l'estat amb l'ENAC.
- Seguretat del sistema
- SLA i compromisos de servei
- 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 II en forma de clàusules contractuals, que seran incloses en el contracte final de servei amb l'adjudicatari. El licitador haurà d'aportar, entre la documentació tècnica de la seva oferta, detall de la manera com es garantirà el compliment d'aquests requisits

3.3 Desplegament, configuració i posada en marxa del servei

La primera responsabilitat de l'adjudicatari serà preparar el sistema SAD per desplegar una instància o crear una instal·lació, en el CPD de la seva elecció, per donar servei al Consell Comarcal i als Ajuntament i empreses que col·laboren, amb les funcionalitats que s'hagin identificat com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema SAD i la càrrega de les dades existents en el sistema actual.

Per fer aquest desplegament, el proveïdor haurà de comptar amb una instal·lació del sistema que distingeixi, com a mínim, dos entorns de treball per als quals es facilitarà accés als usuaris:

- Entorn de preproducció, contra el qual es faran totes les proves de configuració i càrrega.
- Entorn de producció

A banda dels entorns de que disposi per al desenvolupament i proves amb caràcter intern. En relació amb la càrrega inicial de les dades, El Consell Comarcal disposa d'uns fulls de càlcul, amb els quals es gestionen els serveis que es presten actualment.

La informació que existeix en aquest sistema s'haurà de carregar en la nova aplicació per tal de garantir la continuïtat en la prestació dels serveis.

3.4 Desenvolupament de noves funcionalitats

Dintre dels requeriments funcionals establerts a l'Annex I, es preveu la possibilitat que alguns d'ells no estiguin disponibles de manera nativa en el sistema SAD ofert pel licitador, sinó que s'haurà d'oferir la seva implementació. En atenció a això, es donarà un termini d'adaptació de l'aplicació exclusivament per a les noves funcionalitats demanades pel Consell Comarcal. D'aquesta manera:

- Les funcionalitats de l'Annex I identificades com a natives a la proposta del proveïdor hauran d'estar disponibles des del dia en que s'iniciï el funcionament del servei (4 setmanes després de la signatura del contracte).
- Les funcionalitats per a les quals el proveïdor hagi de fer desenvolupaments hauran d'estar disponibles no més tard de 15 mesos des de la signatura del contracte.

D'acord amb el que es descriu més endavant en aquests plecs tècnics, el proveïdor haurà d'aportar en la seva documentació tècnica, una descripció detallada de:

- Les funcionalitats que estaran disponibles de manera nativa en el sistema.
- Les funcionalitats que es desenvoluparan, d'acord amb el que està previst a l'Annex I.
- La metodologia de desenvolupament que aplicarà.
- La manera com es faran les proves i es validarà que s'estan prestant correctament les funcionalitats requerides.

3.5 Proves en preproducció

L'adjudicatari proporcionarà al Consell Comarca l'accés al seu entorn de preproducció, en el qual es podran fer totes les proves necessàries per part dels operadors del

Consell Comarca t per garantir el bon funcionament del sistema, incloses les proves de:

- Les funcionalitats identificades com natives, abans de la posada en producció inicial.
- La càrrega de les dades des dels aplicatius existents, abans de la posada en producció inicial.
- Totes les funcionalitats ofertes, un cop finalitzat el desenvolupament (no més tard de 15 mesos des de la signatura del contracte).
- La integració amb el gestor d'expedients HESTIA (no més tard de 15 mesos des de la signatura del contracte).

A través d'aquest entorn de preproducció, es realitzaran les corresponents proves amb usuaris interns i externs simulats per a que es garanteixi el correcte funcionament de la prestació del servei d'atenció domiciliària.

Tant el desplegament en l'entorn de preproducció com el pas a l'entorn productiu i el manteniment d'ambdós entorns correran a càrrec de l'adjudicatari.

Abans de la pujada a producció, l'adjudicatari s'ocuparà, amb els seus propis mitjans, de realitzar totes les proves unitàries, d'integració, de consistència i funcionals. L'abast de les proves es determinarà conjuntament amb l'equip del Consell Comarcal. En cas que no s'hagi establert conjuntament el pla de proves 2 mesos abans de que s'hagi de pujar a producció, el responsable del projecte per part del Consell Comarcal determinarà l'abast de les proves. És important remarcar que l'execució de les proves correspondrà a l'adjudicatari, el qual haurà de:

- Acordar, com s'ha indicat, els components a provar i les proves a realitzar per a cadascun d'ells.
- Executar i documentar les proves, per tal de facilitar el seguiment per part dels responsables del Consell Comarca.
- Incloure en la seva oferta una proposta de pla de proves, que expliqui com es duran a terme aquestes proves (metodologia, forma d'executar i forma de documentar i supervisar, si bé l'abast concret de les proves es definirà durant l'execució del projecte).

Existiran, com a mínim, dos períodes intensius de proves:

1. A la posada en funcionament del servei en el moment inicial (tenint en compte que la posada en producció inicial està prevista per 4 setmanes després de la signatura del contracte).
2. A la finalització dels desenvolupaments previstos en l'apartat 3.4. A opció del proveïdor, els desenvolupaments es podran provar de manera progressiva, sempre que tots es completin abans dels primers 15 mesos després de la signatura del contracte.

3.6 Formació, documentació i gestió del canvi

A mesura que es desplegui i configuri el sistema SAD, l'adjudicatari s'obligarà també a l'execució d'un pla de formació per facilitar l'ús de l'eina SAD:

- Una formació tindrà lloc durant la Fase II del projecte.
- Una segona ronda de formació, per introduir les noves funcionalitats, tindrà lloc

durant la Fase III.

En aquesta formació s'haurà de tenir en compte dos col·lectius diferents:

- D'una banda, el personal del Consell Comarcal, que haurà d'utilitzar l'eina per a prescriure el Servei SAD així com validar que les noves funcionalitats desenvolupades s'adaptin a les seves necessitats.
- D'una altra, el personal dels Ajuntaments que participin en el sistema, els quals hauran de poder-se connectar al sistema per gestionar la seva part.

Es preveu que en total hi hagi unes 30 persones que hagin de participar en la formació. El proveïdor s'haurà d'ocupar de:

- Organitzar el número de sessions formatives presencials que necessiti per donar cobertura a les necessitats d'aquest col·lectiu, que es pot fraccionar en grups més reduïts si això facilita l'organització de la formació, sense cost addicional per a l'òrgan de contractació.
- Aquesta formació s'haurà de realitzar preferentment de forma presencial a les instal·lacions dels Consell Comarcal. En cas que la situació sanitària no permeti fer formació presencial i en grups, s'haurà de proporcionar una formació en format en línia.

L'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

1. Preparar un manual de formació, orientat al personal de Serveis Socials, amb la informació necessària per utilitzar l'eina per a prescriure el servei d'atenció domiciliària.
2. Preparar un manual de formació orientat al personal del consell Comarcal de coordinació del SAD, amb la informació necessària per a desenvolupar la seva tasca de coordinació.
3. Preparar un manual de formació, orientat al personal d'atenció directa del Consell Comarcal (treballadors/es familiars i auxiliars de la llar), amb la informació necessària per utilitzar l'eina per a prestar el servei d'atenció domiciliària, que tinguin en compte les capacitats i habilitats en TIC del col·lectiu.
4. Lliurar cadascun d'aquests documents, i fer les sessions de formació pertinents, en el ritme adequat per facilitar la posada en producció de les diferents funcionalitats a mesura que es vagin desplegant a l'eina.
5. Lliurar la documentació de seguiment del projecte: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió del projecte.

Els manuals referits s'hauran de preparar en el format que sigui més adient per al seu accés eficient.

A banda d'aquesta documentació, el proveïdor haurà de lliurar també la documentació que descrigui les tasques de desplegament de l'eina, apartat 3.3, d'adaptació als nous requeriments funcionals, apartat 3.4, i la documentació acreditativa de l'execució de les proves, apartat 3.5.

El licitador inclourà a la seva proposta el plantejament i contingut d'aquestes formacions i la seva forma d'execució i durada prevista.

3.7 Suport al servei

Un cop finalitzat el desplegament i configuració del sistema SAD amb les funcionalitats natives de l'eina, la formació realitzada i els manuals entregats al Consell Comarcal, s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatari s'obligarà a prestar el suport al servei SAD i el manteniment de la plataforma, període que s'allargarà fins al 4 anys des de la signatura del contracte.

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 la entrada vigor de la norma en qüestió.
 - 6 mesos des que es conegui de 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 del Consell Comarcal i l'adjudicatari de l'eina SAD, l'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà i que permetin 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 per part del Consell Comarcal donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

El proveïdor s'obligarà a oferir uns nivells de qualitat en la forma d'Acords de Nivell de Servei (SLA), tant en els primers 4 anys de suport com en els futurs si no s'acorda el contrari. La documentació tècnica que presenti el proveïdor detallarà els compromisos de SLA, que no podran ser inferiors als que es proposen a l'Annex III.

3.8 Compromís de continuïtat

Quan faltin 6 mesos per a la finalització del contracte, el Consell Comarcal comunicarà al proveïdor el mecanisme a través del qual s'hagi decidit gestionar el servei a la finalització d'aquest contracte. En cas que no estigui garantida la continuació del servei amb el mateix proveïdor, aquest iniciarà els mecanismes per garantir la devolució del servei, en els termes que es descriuen a l'Annex II.

Apartat 4. Requisits d'execució del contracte

A continuació es descriuen els requisits que han de complir les ofertes que es presentin. La memòria tècnica que presentin els licitadors en el sobre 2 ha de detallar les propostes per a l'execució del projecte descrit a l'apartat 2, respectant els requisits que es descriuen a continuació i indicant clarament, en el seu cas, com s'excedeixen els requisits mínims establerts en el plec.

4.1 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.

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.

El Consell Comarcal 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 al Consell Comarcal (per exemple, no compliment dels terminis de les subvencions associades i reintegrament del seu import).

Els perfils mínims que s'hauran d'incloure en la proposta són els següents:

- Cap de projecte.
- Consultor sènior en matèria de sistemes de servei d'atenció domiciliària, que participarà en la definició funcional dels requeriments a desenvolupar, el suport en aspectes funcionals i la formació als usuaris (mínim 1 persona)
- Tècnic de desplegament i parametrització, que també s'ocuparà del suport en aspectes tècnics i d'administració de sistemes. (mínim 1 persona)
- Tècnic desenvolupador de les noves funcionalitats requerides pel Consell Comarcal (Mínim 1 persona. Pot ser cobert per la mateixa persona que realitzi les tasques de Tècnic de desplegament i parametrització)

La grandària mínima de l'equip és, per tant, de 3 persones, tot i que les ofertes poden ampliar l'equip destinat si ho consideren convenient.

4.2 Metodologia de treball

La proposta haurà d'incloure una descripció concreta de la metodologia de treball que es seguirà, que reflecteixi clarament:

- La metodologia de disseny, desenvolupament, desplegament i configuració que aplica l'adjudicatari, explicant les fases que es segueixen i la manera com es garanteix la qualitat del resultat i es controlen possibles incidències o desviacions.
- La mena de documentació que es generarà per a cadascuna de les tasques, i el procés que es seguirà per a la seva generació i validació.
- El model de seguiment del projecte que es proposi per controlar el compliment dels objectius i la qualitat dels resultats.
- La manera com s'involucrarà personal del consell Comarcal en el projecte, amb una breu estimació de l'esforç que això els pot suposar.

Es valorarà la utilització d'estàndards metodològics reconeguts per a l'execució de cadascuna de les fases del projecte. L'adjudicatari descriurà detalladament en la seva proposta els estàndards metodològics que planegi aplicar, fent menció de la seva experiència.

4.3 Documentació

En finalitzar cadascuna de les fases del projecte, l'adjudicatari haurà de lliurar al Consell Comarcal una còpia en format paper de tota la documentació generada i una còpia en format electrònic editable (Microsoft Word).

Dintre d'aquesta documentació es consideren els manuals d'ús de l'eina de SAD per als usuaris finals i dels procediments de prestació del Suport al servei i sobre les funcionalitats desenvolupades 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 el Consell Comarcal, es redactaran en català.

En finalitzar el projecte, també haurà de retornar tota la documentació facilitada pel Consell Comarcal i que hagi servit de base per als treballs.

4.4 Durada del projecte i terminis de lliurament

La durada prevista del projecte és de 4 anys des de la signatura del contracte. L'adjudicatari presentarà una proposta de cronograma que distingirà clarament cadascuna de les fases i fites descrites a l'apartat 2, així com les dates previstes per al lliurament de cadascun dels diferents documents que donaran fi a cadascuna de les fases.

L'incompliment del cronograma previst implicarà la imposició al licitador la següent penalització:

- Per cada dia de retard en una de les dates de lliurament establertes en el cronograma, es penalitzarà amb un 0,5% del preu total d'adjudicació (IVA exclòs) del conjunt del projecte, a menys que el licitador pugui acreditar que el retard és plenament imputable al Consell Comarcal.

4.5 Responsable del contracte

El seguiment quotidià de l'execució del projecte anirà a càrrec d'una persona designada per la gerència del Consell Comarcal com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del projecte, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

L'execució del projecte està dividida en dos períodes que són el projecte de desplegament i configuració del servei (Fases I i II de l'apartat 2) i el Suport al servei (Fase III de l'apartat 2) que implicaran un canvi de les funcions dels òrgans de seguiment i de supervisió segons l'etapa en la que es trobi el projecte.

Així doncs, en la **fase de desplegament i configuració del servei** les funcionalitats dels òrgans de seguiment i de supervisió seran:

- Es reunirà com a mínim un cop cada quinze dies amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar el progrés del projecte de desplegament i configuració del servei.

- S'ocuparà de donar resposta als dubtes que li puguin sorgir a l'empresa adjudicatària a l'hora de desplegar i parametritzar l'eina.
- Proveirà de la documentació necessària a l'empresa adjudicatària per facilitar el desplegament de l'eina.
- Supervisarà que l'eina hagi estat desplegada i parametritzada de forma correcta.
- S'ocuparà de fer el seguiment del Pla formatiu proposat per l'empresa adjudicatària.
- Supervisarà el Pla de formació i els manuals formatius elaborats per l'empresa adjudicatària abans de ser entregats als usuaris finals.
- Facilitarà l'organització de les jornades de formació convocant als diferents treballadors del consell Comarcal implicats a les sessions pertinents.
- Emetrà les actes de recepció dels diferents objectius del projecte.

En la fase de **Suport al Servei** les funcions seran:

- Es reunirà periòdicament amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar la qualitat de la prestació del servei de suport.
- S'ocuparà de donar resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per a desenvolupar les noves funcionalitats requerides pel Consell Comarcal:
 - Organitzar reunions amb les persones responsables del Consell Comarcal.
 - Proveir la documentació i el suport logístic necessari.
- Realitzarà proves de les noves funcionalitats desplegades en l'entorn de reproducció de l'eina per a avaluar si s'ajusten a les necessitats del consell Comarcal
- 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 del Consell Comarcal per participar en reunions de treball o de seguiment.
- Convocarà, en tot cas, un comitè de seguiment del projecte per decidir sobre qüestions que impliquin canvis substancials en l'abast o les condicions del projecte. Aquest comitè estarà compost per les persones que determini l'òrgan de contractació.
-

4.6 Horaris i organització del treball

Fora de les reunions que se celebrin amb personal del Consell Comarcal 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.

El responsable intern del contracte convocarà reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avanç, a part de les que se celebraran per al lliurament de cada etapa i el tancament de cadascun dels projectes descrits a l'apartat 3.

Annex I. Requeriments funcionals

En aquest annex s'inclouen els requeriments funcionals que es consideraran en relació a l'eina de Servei d'Atenció domiciliària que ha de permetre la gestió dels procediments administratius a través dels quals es reben, informen, tramiten i resolen les sol·licituds de prestació de SAD.

S'identifiquen diferents funcionalitats i, per cadascuna, s'ha avaluat si la funcionalitat és Imprescindible (I) o Opcional (O) segons la importància.

El licitador haurà d'incloure en la seva proposta una taula per l'eina proposada indicant:

- Sí (S) si la funcionalitat ja està disponible i es pot comprovar durant el procés de licitació.
- No (N) si la funcionalitat no està disponible ni es preveu desenvolupar-la.
- Desenvolupar (D) si el licitador té previst desenvolupar-ho en la seva implantació concreta al Consell Comarca. En aquest cas, caldrà indicar com preveu realitzar-ho.

El compliment d'aquests requeriments tècnics s'avaluarà de la següent manera:

- Per cada requeriment amb una classificació com a Imprescindible:
 - No es contempla que el licitador NO l'ofereixi (suposaria l'exclusió de l'oferta)
 - Si el requeriment s'ha de desenvolupar, atorgarà 0 punts (donat que és un requeriment mínim).
 - Si el requeriment està ja disponible, atorgarà 0,18 punts.
- Per cada requeriment amb una classificació com a Opcional que s'inclogui en la proposta:
 - Si el requeriment s'ha de desenvolupar, atorgarà 0,12 punts.
 - Si el requeriment està ja disponible, atorgarà 0,17 punts.

La Mesa de Contractació, en el procés d'avaluació de les propostes podrà requerir al licitador perquè mostri el compliment d'aquells requeriments per als quals hagi respost que ja estan disponibles, mitjançant demostracions o altres mecanismes d'acreditació.

La llista detallada dels requeriments i la seva qualificació s'inclou com un fitxer adjunt en format de full de càlcul, que és el format que els licitadors hauran de fer servir per incloure en les seves propostes (sobre 1).

Annex II. Requeriments de servei en 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. Els diferents licitadors hauran d'explicar en la proposta tècnica quines mesures s'aplicaran per garantir el compliment d'aquestes clàusules.

Clàusula 1: Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor

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").

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

Clàusula 2: Protecció de dades de caràcter personal

2.1 Compliment

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la *Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals* i al *Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades*, o la normativa que en futur la substitueixi o complementi, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les que tinguin accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

2.2 Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament.

En compliment del que estableix l'article 12 de la LOPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament. En concret, el proveïdor s'obliga a:

- i. Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi del Consell Comarcal de la Terra Alta, d'acord amb el que s'estableix a l'article 4 d'aquesta clàusula.
- ii. Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec, i en particular en aquesta clàusula i a la clàusula cinquena.
- iii. En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades al Consell Comarcal en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions del Consell Comarcal de la Terra Alta.

2.3 Lliurament de les dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part del Consell Comarcal al

proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

2.4 Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva del Consell Comarcal de la Terra Alta, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest PLEC i d'acord amb les instruccions impartides pel Consell Comarcal.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar el Consell Comarca, així com admetre que el Consell Comarca pugui afegir registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà al punt 5, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas,
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada
- Que aquesta informació està disponible en tot moment per al Consell Comarcal o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar al Consell Comarcal com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials contra el Consell Comarcal, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualsevol altre professional.

2.5 Destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de que el Consell Comarcal disposa de la facultat recollida a la clàusula 8, el proveïdor s'obliga a:

- a) En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat del Consell Comarcal que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals,
- b) en segon lloc, destruir, mitjançant el triturat o incineració, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors del Consell Comarcal, de les empreses prestadores del servei i/o dels usuaris destinataris del servei d'atenció domiciliària, i certificar per escrit al mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació, i
- c) realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals del Consell Comarcal dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

Clàusula 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 a les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i, que no essent públics o notoris, 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 del Consell Comarcal i que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), s'obliga a no utilitzar-la per a si, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense l'autorització expressa del Consell Comarcal. 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 propietats del Consell Comarcal. 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 del Consell Comarcal, 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 indemne al Consell Comarcal dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions al Consell Comarcal 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 del Consell Comarcal, 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 subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Clàusula 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 5. Seguretat de la informació

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 del Consell Comarca.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa 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 del Consell Comarcal 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 la normativa vigent, recull les mesures de seguretat exigibles, un resum del qual es troba accessible per al Consell Comarcal en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti al Consell Comarcal.

5.3 Mesures de seguretat del sistemes 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'indole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat del Consell Comarcal, 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'accessos 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 del Consell Comarcal a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa del Consell Comarcal i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

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 del Consell Comarcal, 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 del Consell Comarcal.

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

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 del Consell Comarcal, i la resta d'informació el responsable o encarregat de la qual sigui el propi proveïdor. Les 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 del Consell Comarcal a protegir.

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

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 l'article 17 de la Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa 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.

5.6 Traçabilitat i autenticitat

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis del Consell Comarcal continguts en la seva infraestructura.

Clàusula 6. Acord de nivell de servei garantit

El proveïdor complirà amb els acords de nivell de servei que tingui pactats específicament amb el Consell Comarcal i es sotmetrà al règim de responsabilitat derivat de l'incompliment que específicament hagin estipulat.

Clàusula 7: Governança de la continuïtat i la disponibilitat

7.1 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 pel Consell Comarcal. El proveïdor el mantindrà actualitzat, i el posarà a disposició del Consell Comarcal juntament amb la documentació associada quan aquesta li requereixi.

7.2 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 el Consell Comarcal hagi establert pel servei. 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 al Consell Comarcal.

Clàusula 8: Auditoria del servei

El proveïdor, quan el Consell Comarcal li requereixi, realitzarà les auditories que s'indiquen a continuació.

El cost de l'auditoria anirà a càrrec del Consell Comarcal, excepte les auditories periòdiques que específicament s'assenyalen a continuació:

- **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 del Consell Comarcal.
El proveïdor realitzarà, a càrrec seu una auditoria biennal, practicada per tercers

qualificats independents, respecte del tractament de dades per compte del Consell Comarcal o incidències que puguin afectar o afectin a dades personals del Consell Comarcal.

A més, el proveïdor permetrà que el Consell Comarca realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes les auditories i comprovacions que estimi d'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 del Consell Comarcal, 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.

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

Clàusula 9. Gestió de la captivitat

9.1 Devolució o transferència del servei

El proveïdor s'obliga a aportar la total col·laboració que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació del Consell Comarcal, al propi del Consell Comarcal o a qui indiqui aquesta, en el termini imprescindible, que no serà superior a 30 dies a no ser que les parts en pactin un altre. A l'efecte, i a requeriment del Consell Comarcal, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix, al Consell Comarcal, o a un tercer proveïdor designat pel Consell Comarcal, per al que haurà de col·laborar sense restriccions.

9.2 Gestió del Servei

El proveïdor garanteix al Consell Comarcal la recuperabilitat de totes les dades propietat del Consell Comarcal, 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 al Consell Comarcal els procediments a través dels quals tant del Consell Comarcal 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 el Consell Comarcal.

Clàusula 10. Responsabilitat per incompliment i danys

10.1 Assegurança

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 el Consell Comarcal accepti explícitament un import diferent.

El proveïdor haurà d'acreditar al Consell Comarcal, 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.

10.2 Indemnització per danys i perjudicis

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici al Consell Comarcal per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades.

Específicament respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar al Consell Comarcal 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 del Consell Comarcal.

Clàusula 11. Subcontractació

11.1. Subcontractació

Amb els límits que prevegin els contractes o els plecs per a la subcontractació, el proveïdor podrà subcontractar part de les tasques objecte del contracte. En aquest cas, el proveïdor estarà expressament obligat a:

- Comunicar per escrit al Consell Comarcal els subcontractes que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud dels subproveïdors.
- Assegurar el compliment per part del subproveïdor de totes les obligacions en matèria de seguretat, confidencialitat, compliment legal i qualitat del servei que resulten d'aquest contracte i de qualsevol altre que reguli la relació entre el Consell Comarcal i el proveïdor.

El proveïdor ha de mantenir a disposició del Consell Comarcal un resum amb informació dels serveis subcontractats, i subministrarà la informació completa en cas de procediment administratiu o judicial.

Específicament, ha de posar a disposició del Consell Comarcal una relació permanentment actualitzada de les entitats subcontractades, per permetre el control per part del Consell Comarcal del que s'indica en aquest article.

En tot cas el proveïdor respondrà dels incompliments en què pogués incórrer l'empresa subcontractada davant del Consell Comarca o de tercers.

11.2. Subcontractació del tractament de dades de caràcter personal

Amb els límits establerts a l'apartat anterior, el proveïdor podrà subcontractar determinats tractaments de les dades personals del Consell Comarcal a terceres empreses o professionals qualificats, d'acord amb el que disposa l'article 21.2 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

Aquesta subcontractació haurà de garantir que es compleixin les clàusules de deslocalització i de transferències internacionals de dades signades per les parts.

El proveïdor anunciarà al Consell Comarcal que ha pres la decisió de subcontractació de l'empresa corresponent, indicant que en el cas de no oposició a la seva decisió en el termini d'un mes des de la data de l'anunci, s'entén que el Consell Comarcal autoritza la subcontractació.

El proveïdor adoptarà totes les cauteles necessàries per a assegurar la confidencialitat i seguretat de les dades i, en definitiva, el compliment íntegre de la normativa en protecció de dades personals i de les obligacions establertes en aquest contracte, per l'empresa subcontractada, entre les quals s'inclouran controls periòdics del compliment de la normativa de protecció de dades per part del subproveïdor.

Clàusula 12: Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament

L'objecte del contracte és la prestació d'un 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 al maquinari del Consell Comarcal. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu del Consell Comarcal, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

Clàusula 13: Clàusula de jurisdicció i llei aplicable

13.1 Aquest contracte estarà subjecte a la legislació espanyola, que el proveïdor del servei procurarà complir d'acord amb el que s'indica en aquest contracte.

13.2 Aquest contracte té naturalesa administrativa i queda subjecte, a la regulació establerta pel Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, que aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.

13.3 La jurisdicció contenciosa administrativa espanyola serà la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la preparació, adjudicació i execució d'aquest contracte.

13.4 Les parts es sotmeten, per resoldre els litigis que resultin de l'execució d'aquest contracte, als jutjats i tribunals de Gandesa.

Annex III. Compromís de Nivell de Servei

- **Disponibilitat del sistema:** El sistema SAD estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:
 - Aturades planificades, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina del servei SAD: Màxim 1 al mes.
 - Aturades planificades, comunicades amb més d'una setmana d'antelació i una durada màxima de 1 jornada: Màxim 2 a l'any.
 - Aturades controlades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d'aturada de durada superior a 5 minuts 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 SAD, 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 estàndard d'oficina del servei SAD), 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 Servei d'Atenció Domiciliària contravenint la llei o les especificacions particulars definides pel Consell Comarcal, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. El Consell Comarcal 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 procediment de tramitació de la prestació del servei d'atenció domiciliària 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.

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

A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota trimestral es calcula en proporció a l'import anual de suport establert.

Annex IV. Situació actual del servei

Actualment, el Consell Comarcal està mantenint el servei SAD a través de fulls de càlcul, en els quals resideixen les dades dels serveis que actualment s'estan prestant, i que s'hauran de migrar al nou sistema per tal de garantir la continuïtat en la prestació del servei.

El número de persones que componen el Servei de SAD és de 25 persones, per tal que els licitadors puguin estimar l'esforç a destinar en el procés de formació i la repercussió en el model de llicenciamment.