Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) del contracte de subministrament per l'adquisició d'una aplicació (App) integral de seguretat ciutadana i el seu manteniment.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació per part de l'Ajuntament de Sitges del subministrament d'una App de seguretat ciutadana.

1.1. Antecedents

Una de les tasques de l'Ajuntament de Sitges és la millora constant en els serveis prestats a la ciutadania cercant solucions que permetin un increment de qualitat de vida.

Dins d'aquest marc de millora, la seguretat ciutadana és un dels aspectes més importants que cal garantir dins d'un municipi. Es tracta d'una responsabilitat compartida entre els ciutadans i les autoritats, ja que per aconseguir una ciutat més segura és necessari que tots els agents implicats treballin conjuntament.

2. Marc normatiu

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

3. Necessitat de contractar

L'Ajuntament de Sitges vol adquirir una solució per millorar la seguretat ciutadana. Es tracta d'una App que s'instal·larà en dispositius mòbils i permetrà millorar la comunicació entre els usuaris i l'Ajuntament. Es planteja la contractació d'aquesta App incloent la implantació i manteniment d'aquesta solució.

4. Termini d'execució

El termini de lliurament dels subministraments objecte d'aquest contracte serà de màxim deu dies hàbils a comptar a partir de la data de signatura del contracte. Per la implementació de la solució es fixa un termini d'execució màxim de 30 dies a comptar

CSV: 1bd1ffe3-5323-40fb-8df2-3a82d869086a
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre.La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça https://carpeta.sitges.cat/validacio

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

també a partir de la data de signatura del contracte. A part s'estableix que hi haurà d'haver un manteniment anual mentre l'App estigui operativa.

5. Característiques de l'aplicació de seguretat ciutadana

L'aplicació de seguretat ciutadana que es pretén adquirir ha de ser una eina de millora per la seguretat ciutadana del municipi. La plataforma ha de permetre a la ciutadania i a col·lectius com els comerciants alertar immediatament, a través de la geolocalització, de qualsevol emergència o situació d'inseguretat a la Policia Local, en temes fonamentals com són violència de gènere o violència sexual, assetjament vers les dones, robatoris, accidents, etc. Entre les seves funcions també ha de permetre poder enviar missatges des de la Policia Local a diferents col·lectius o avisos generalitzats.

Com ja s'ha indicat aquesta App permetrà als ciutadans, comerços, industries, forans, alertar immediatament gràcies a la geolocalització de qualsevol emergència o inseguretat directament a la Policia Local, en temes cabdals com són: pànic / agressió, animals perduts, violència de gènere, alertes 112 i/o altres que es puguin determinar.

També està previst que des d'aquesta App es puguin difondre missatges, noticies, comunicats breus, etc., a tots els usuaris inscrits i registrats. Aquests missatges s'han de poder enviar de forma personalitzada a diferents col·lectius segons una classificació per grups d'interès (ciutadans, comerços, hotels, etc. que estiguin inscrits i registrats).

Les característiques de què ha de disposar l'App són:

- Aplicació pròpia i totalment personalitzada per al municipi de Sitges.
- Multiidioma (mínim català i castellà).
- Aplicació client nativa per iOS i Android.
- Aplicació mòbil de gestió d'incidències.
- Multi-perfil. Ciutadania, comerç, agent, funcionaris, altres departaments.
- Panell de control web.
- Estadístiques de la repercussió de les notificacions.
- Estadístiques en temps real i per discriminació entre departaments municipals, si s'escau, per gestió interdepartamental.
- Personalització d'alertes i enviament massiu des del panell de control de notificacions a ciutadans segons perfils.
- Enviament des de l'App per part dels usuaris d'alertes geolocalitzades, amb imatge, vídeos, notes de veu, textos...
- Error de posicionament màxim de 5 metres.
- Registre d'usuaris de l'App.

6. Requeriments tecnològics

Segons criteris establerts pel Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges, sempre que sigui possible s'ha de tendir a disposar d'aplicacions allotjades en servidors al Cloud, que garanteixen el compliment de l'ENS.

Els avantatges que suporta el desplegament Cloud són:

- Certificat de seguretat de dades en Cloud sota la norma ISO 27001.
- L'acompliment estàndard de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

- Desplegament tecnològic sense obsolescència en la infraestructura.
- Menor cost fix de la infraestructura tecnològica (servidors, llicències d'usuari...).
- Possibilitat d'integracions Cloud a través de serveis web.
- Escalabilitat de les infraestructures.
- Disponibilitat del sistema.
- Garanties per evitar vulnerabilitats i intrusions d'accés.

Així, seguint els criteris establerts, el model de desplegament tecnològic requerit per l'Ajuntament de Sitges és el model d'accés Cloud, en concret el servidor de l'aplicació s'ha d'instal·lar en un entorn Cloud específic per Sitges. Dins d'aquest entorn Cloud és on s'hauran d'instal·lar tots els components que formen part de la solució (servidor d'aplicació, bases de dades, etc.). Es tracta de fer la instal·lació en servidors que estaran gestionats per l'adjudicatari i serà l'adjudicatari el responsable de garantir la seva seguretat d'accés, la gestió de les còpies de seguretat i, en definitiva, el compliment de l'ENS com a mínim a nivell mig.

Tenint l'Ajuntament de Sitges el desplegament de la solució al Cloud, assegurarà que sempre tingui la solució actualitzada davant canvis evolutius i legals sense preocupar-se d'invertir temps en aquests processos. Dins del servei s'assegura l'actualització constant de la solució i a més, en cas d'existir alguna base de dades relacionada, també es farà una custodia de les còpies de seguretat d'aquesta base de dades realitzades amb la periodicitat indicada en aquest plec.

Pel que fa a l'aplicació client, aquesta ha de ser una App que pugui ser descarregada i instal·lada en sistemes Android i IOS, optimitzada per ser emprada en telèfons mòbils i tablets. Es valorarà la possibilitat que l'aplicació client també estigui disponible per PC.

Per altra banda, el panell de control haurà de ser una aplicació web accessible des de qualsevol dispositiu que estigui connectat a Internet, garantint sempre les mesures de seguretat d'accés. Es valorarà que l'aplicació amb el panell de control per dur a terme la gestió sigui també una App instal·lable en dispositius mòbils.

6.1. Còpies de seguretat

L'adjudicatari es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores (RPO – Recovery Point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.

L'estructura de les còpies de seguretat serà la següent:

- Es podran realitzar còpies de seguretat incrementals, diferencials o totals, mentre sigui possible l'accés a qualsevol arxiu durant qualsevol dels últims 15 dies i fora d'aquesta finestra de major exigència, el primer dia de cada mes, dels últims 12 mesos.
- L'adjudicatari es compromet a la realització periòdica de les proves de restauració per a garantir el normal funcionament del procés.
- L'emmagatzematge de les còpies es realitzarà en lloc segur i les mateixes estaran xifrades.
- En el cas que les còpies es traslladin d'ubicació, caldrà respectar lo indicat en el present document sobre la ubicació de les dades de caràcter personal tractats i a les mesures de seguretat exigibles legalment.

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat de l'Ajuntament de Sitges tindrà un temps màxim de recuperació de 24 hores, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els mitjans pactats.

6.2. Continuïtat del servei

L'adjudicatari es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.

6.3. Requeriments de connectivitat

L'adjudicatari ha de lliurar, configurar i implementar aquells sistemes i connexions que permetin obtenir una bona connectivitat en l'accés i ús de la solució per part dels usuari de l'App i dels usuaris gestors que accedeixin al panell de control.

Així mateix a adequar-los de forma permanent a les necessitats d'accés i rendiment que permeti garantir un ús àgil i eficient de la solució en tots els seus àmbits.

Caldrà dotar de com a mínim de doble factor d'autenticació per l'accés als sistemes que hi hagi allotjats al Cloud.

6.4. Comunicacions

Serà responsabilitat de l'Ajuntament de Sitges la provisió de les línies de comunicacions necessàries per l'establiment de les comunicacions amb els servidors de l'aplicació. Ara bé sí és objecte del contracte:

- La provisió i configuracions de components necessaris tipus Proxy a l'Ajuntament de Sitges, i el suport en les configuracions corresponents, que permeti les comunicacions segures i transparents als usuaris finals.
- La monitorització de les comunicacions que estableixen els enllaços.
- Els components, la monitorització i control dels elements de seguretat perimetral així com administració de l'accés als diferents sistemes inclosos al present contracte.
- Permetre accessos remots multiplataforma : FTTH, ADSL, 3G, 4G, etc.
- El filtratge de continguts, antivirus, antispyware...
- La coexistència amb d'altres serveis com correu electrònic, navegació, VeuIP, sense degradar els temps de resposta d'aquest.
- L'alta disponibilitat disposant d'un alt nivell de redundància en tipus de línies.
- La definició de qualitat de servei de classes d'usuari.
- Garantir un elevat nivell de seguretat.

6.5. Rendiment

L'Ajuntament de Sitges és dinàmic i l'adjudicatari es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.

7. Implementació de la solució

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

Per la implementació de la solució es fixa un termini màxim de 30 dies a comptar a partir de la data de signatura del contracte. Com ja s'ha indicat es tracta d'una aplicació que ha de ser personalitzada per al municipi de Sitges.

La part servidor estarà instal·lada en el Cloud de l'adjudicatari, i la part client s'ha de poder descarregar i instal·lar en dispositius mòbils IOS i Android dels usuaris. Per poder fer ús de l'aplicació client cal que prèviament els usuaris s'hagin registrat.

8. Requeriments de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària ha d'estar autoritzada per al subministrament a l'estat espanyol dels productes relacionats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

La solució serà administrada com un servei, essent responsabilitat de l'adjudicatari l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat (servidors, emmagatzematge i còpies de seguretat), en cap cas suposarà un cost per a l'Ajuntament l'increment de dades o tràfic. La solució al núvol inclourà l'ús i llicències de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre la mateixa infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei.

L'adjudicatari serà l'encarregat de la gestió i manteniment del Cloud. L'Ajuntament de Sitges no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del Cloud. En aquest sentit, l'Ajuntament de Sitges podrà sol·licitar informació sobre les infraestructures i plataformes del Cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

L'adjudicatari tindrà la responsabilitat d'evitar l'obsolescència de l'equipament de la plataforma tecnològica Cloud, així com del programari de base (sistemes operatius, gestors de bases de dades, programari de virtualització, etc.), assegurant en tot moment la seva vigència plena, havent d'estar dins del servei de manteniment del fabricant del mateix.

Cal garantir el dret a la utilització de les funcionalitats del sistema durant tot el període de vigència del contracte. L'accés dels usuaris haurà d'oferir els 365 dies de l'any i 24 hores al dia (excepte en temps de manteniment de la plataforma tecnològica).

Si durant la vigència del contracte es canvia la plataforma tecnològica Cloud, l'adjudicatari haurà de comunicar aquest fet a l'Ajuntament de Sitges amb indicació del nom de la nova empresa i la certificació d'exigència del compliment de les normatives de seguretat i altres condicions requerides en aquest plec de prescripcions tècniques que li afecten, que seria com a mínim les ofertes com a part del present procediment de contractació.

9. Requeriments del Cloud

El Cloud computing o computació al núvol és una nova forma de prestar els serveis de tractament de la informació, vàlida per l'administració pública, que permet optimitzar l'assignació i el cost de recursos associats a les necessitats de tractament d'informació.

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

9.1. Acompliment normatiu relatiu al Cloud

L'adjudicatari del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades. L'adjudicatari ha de garantir de forma imperativa que el sistema proposat acompleix amb la legislació que és aplicable en matèria TIC i en especial amb les següents normes:

- Reial Decret-Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
- Esquema nacional de seguretat, aprovat per Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica (ENS).
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat, aprovat per Reial Decret 4/2010, de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional d'interoperabilitat en l'àmbit d'Administració electrònica (ENI).
- Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, LOPDGDD 3/2018 de 5 de desembre. L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregat de tractament i, d'acord amb el que s'estableix, una vegada adjudicat el contracte es formalitzarà el corresponent contracte de tractament de dades de caràcter personal.
  La propietat de la informació correspon a l'Ajuntament de Sitges.
- Aquelles que en decurs de la vida del contracte, afectin en especial en l'àmbit de protecció de dades, tractament de les dades així com en la prestació de serveis TIC. Per tant, l'adjudicatari adequarà durant la vida del contracte les infraestructures, components i serveis d'acord al marc normatiu present, sense cap cost addicional per l'Ajuntament de Sitges.
- Subcontractacions - L'adjudicatari, haurà comunicar qualsevol subcontractació (personal, instal·lacions, servei de comunicacions, serveis de recolzament, etc.) a l'Ajuntament de Sitges, indicant la tipologia dels serveis que pretén subcontractar i haurà d'obtenir la conformitat expressa a l'esmentada subcontractació per part de l'Ajuntament de Sitges. L'empresa subcontractada haurà de disposar, almenys, de les mateixes garanties contractuals amb l'empresa adjudicatària del contracte.

L'empresa adjudicatària, haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a garantir la seguretat de la informació i les normes que afectin, que evitin la seva alteració, pèrdua, accés i tractament no autoritzat.

9.2. Ubicació geogràfica

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura de la plataforma a implantar, els Centres de Procés de Dades des dels quals presti el servei, s'hauran d'ubicar dins de l'espai de la Unió Europea, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de protecció de Dades.

L'allotjament dels centres de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents de l'Ajuntament de Sitges associats al Cloud, inclosos els possibles alternatius, han de ser proposats fent referència a ubicació geogràfica on es troba ubicat. És requisit que es trobi ubicat al país o països de la Unió Europea, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides. Tot plegat permet identificar el marc legal aplicable, garantir una major mesura d'acompliment i reduir riscos associats, més quan no es contempla una transferència internacional de les dades.

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

Aquesta localització afecta no sols a la seu del proveïdor de Cloud, sinó també a la localització de cadascun dels recursos físics que s'utilitzi per implementar el servei de forma directa o subcontractada. Els drets i obligacions relatius a llurs dades han de garantir-se sempre.

L'Adjudicatari ha d'informar en tot moment a l'Ajuntament de Sitges de la ubicació de la infraestructura tecnològica i de la informació, incloent la possible intervenció de subcontractistes.

9.3. Transparència

En relació al control de la localització de les dades, un servei de Cloud pot ser auditable o transparent en quant l'Ajuntament de Sitges pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït. D'una altra forma, ens trobarem amb un servei opac, en el que aquest no té cap opció d'obtenir informació precisa de què ha passat amb les seves dades ni eines per auditar el servei que se li està proporcionant i en el que la seva pròpia informació escapa del seu control.

Es requereix que la proposta Cloud que cal subministrar ha de ser auditable i s'indiqui els processos i criteris que disposarà la solució per a fer-ho possible.

9.4. Capacitat

La solució en entorn Cloud haurà de ser escalable, preveient el creixement del volum de dades i/o usuaris durant la vigència del contracte. Es valorarà que els recursos puguin ser augmentats en funció de les necessitats de manera automatitzada.

Per últim el sistema haurà d'estar disponible complint amb els termes dels acords de nivell de servei establerts en aquest plec.

9.5. Seguretat i confidencialitat

Les mesures de seguretat són imprescindibles per garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas de que es produeixin incidències de seguretat.

La categorització del sistema objecte del present contracte, a efectes de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell MITJÀ. Es requereix:

- El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex I de l'ENS pertinents per a la valoració MITJANA en totes les dimensions de seguretat considerades (integritat, confidencialitat, autenticitat, traçabilitat i disponibilitat.)
- Les solucions lliurades des de la infraestructura, cal que comptin amb les adequades mesures de seguretat necessàries per garantir la disponibilitat, identitat, integritat, conservació i confidencialitat de dades, documents i transaccions.
- Cal garantir la realització de les auditories de seguretat ordinàries i extraordinàries previstes en l'article 34 de l'ENS. Aquest article exigeix requisits específics sobre els criteris, mètodes de treball i de conducta utilitzats, els aspectes dels que cal determinar l'auditoria i les conclusions que han de realitzar-se sobre ella.
- L'adjudicatari serà el responsable de la gestió i administració dels serveis incloent la infraestructura i la provisió de les plataformes i components que hi intervenen.

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

- L'adjudicatari designarà un Responsable de Seguretat dins de la seva organització, que tindrà com a interlocutor al Responsable del servei TIC de l'Ajuntament de Sitges o tècnic en qui delegui.
- Es registraran totes les actuacions realitzades sobre elements virtuals, incloent el muntatge i desmuntatge de suports d'informació.
- L'allotjament de les solucions es prestarà acomplint lo establert en matèria de protecció de dades i qualsevol altra normativa en matèria de protecció de dades europea o nacional vigent.
- Confidencialitat: El proveïdor de Cloud, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, acomplint estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personal, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- Es prevegin mecanismes que garanteixin el l'eliminació segura de les dades quan es sol·liciti i, en tot cas, al finalitzar el contracte. Es requereix una certificació de la destrucció emesa pel proveïdor de Cloud o per un tercer.
- L'adjudicatari, com responsable del tractament de dades, ha de permetre l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, oblit als ciutadans. Per això, el proveïdor de Cloud es compromet en la cooperació i a garantir les eines adequades per facilitar l'atenció als drets indicats
- El proveïdor de Cloud disposarà dels serveis de frontera amb el proveïdor o proveïdors de serveis de telecomunicació (interconnexió i servei d'accés a Internet, proxys, etc). No es compartiran equips base que allotgin la solució o hipervisors amb clients que disposin de sistemes categoritzats com de nivell baix.
- Els requisits d'identificació de l'administrador de l'hipervisor correspondran a un sistema de categoria ALTA segons l'ENS i el compte d'administració serà diferent que el d'administració dels restants elements/servidors virtualitzats intervinents en el servei.
- Incidències de seguretat i continuïtat: El servei ha de contemplar una adequada gestió de les incidències de seguretat i mecanismes que garanteixin la continuïtat de les operacions en cas de catàstrofes o incidents severs.
- L'adjudicatari cal que lliuri de forma periòdica un llistat dels incidents de seguretat que s'hagin produït, així com les mesures adoptades per resoldre'ls o de les mesures que l'Ajuntament de Sitges ha de disposar per evitar danys que puguin produir-se.
  Cal poder disposar l'opció de comprovar les mesures de seguretat, inclosos els registres que permetin conèixer qui ha accedit a les dades dels que son responsables. Podrà acordar-se que un tercer independent auditi la seguretat (en aquest cas, cal conèixer-se la entitat auditora i els estàndards reconeguts que aplicarà).
- Professionalitat: El proveïdor de Cloud, ha de garantir que la seguretat estigui atesa, revisada i auditada per personal qualificat.
- Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit: Atès l'especial sensibilitat de les dades tractades per les administracions públiques, l'aplicació de tècniques robustes de xifrat tant a les dades en trànsit com a les dades emmagatzemades, constitueix una mesura necessària per garantir la seva confidencialitat. Cal que contempli la realització de còpies de seguretat de la informació que garanteixi plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

10. Preu de licitació

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

L'import màxim de licitació que es pot comprometre és el que s'indica per tota l'execució del contracte de serveis, i en constitueix el preu màxim que poden ofertar les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte és de 22.725,00 €, més 4.772,25 € corresponent al 21% d'IVA, amb un total de 27.497,25 €. Aquest import s'ha calculat per un termini de 4 anys, per la resta d'anys de vida útil de l'app s'aniran generant les operacions comptables a mida que es requereixin.

11. Manteniment i suport

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a realitzar les modificacions que es produeixin com a conseqüència d'errors del sistema i de nous requeriments legals, sense que això suposa un cost addicional per a l'Ajuntament de Sitges.

Les característiques d'aquest servei de suport i manteniment hauran de ser incloses a la documentació presentada, i hauran d'incorporar al menys els següents serveis:

- Subministrament i instal·lació de noves versions dels components llicenciats en el present subministrament.
- Correcció d'errors de funcionament.
- Serveis de suport sense límit en nombre d'hores, o d'incidències i consultes per a l'atenció als usuaris de l'aplicació.

11.1. Aspectes generals sobre el manteniment i suport

L'atenció per a la resolució d'incidències estarà disponible de dilluns a divendres de 8.00 a 15.00 hores, tots els dies laborals segons el calendari laboral de Sitges, a través de diferents vies de comunicació, com a mínim les següents:

- Atenció Telefònica a Clients: Línia telefònica d'accés al servei de suport.
- Correu electrònic al servei de suport: els usuaris de l'Ajuntament podran remetre un correu electrònic a l'adreça de correu que indiqui l'adjudicatari.

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir, en termes de suport, manteniment i evolució amb l'objecte del contracte i abast descrits a continuació, la solució lliurada de gestió i tramitació com dels serveis públics electrònics i aplicacions i serveis en mobilitat subministrats, durant la durada del contracte.

- Serveis professionals tecnològics, d'administració i operació de sistemes i bases de dades i serveis de gestió de xarxa vinculats a la infraestructura, plataformes i serveis que conformen la provisió de la solució en Cloud.
- Suport i manteniment de les aplicacions i solucions objecte del present contracte. S'estableixen els següents tipus de manteniment que cal que estiguin inclosos a la proposta:
  - **Correctiu**: Són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin resolts en lo establert en els acords de nivell de servei especificats en aquest plec.
  - **Evolutiu**: Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació.

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

- **Adaptatiu**: Són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.
- **Perfectiu**: Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.

- El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari.
- L'Ajuntament de Sitges disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment, de les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats de l'adjudicatari, i també aquelles noves integracions, interoperabilitat amb d'altres plataformes externes de relació amb l'administració pública o que formin part inherent dels productes que l'Ajuntament de Sitges tingui adquirits i en manteniment vigent de l'adjudicatari, durant el període de durada del contracte, incloses les pròrrogues, sense cap cost addicional.
- L'adjudicatari ha d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total i que caldrà disposar de la col·laboració i consens amb els tècnics de l'Ajuntament de Sitges tant del Cloud com de la solució de gestió integral i integrada, havent de lliurar-se en temps i forma, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat. Els serveis relacionats amb aquests, estaran inclosos i no comportaran cap despesa addicional.
- L'adjudicatari realitzarà les adequacions a les fulles d'estil i imatge corporativa així com permetre l'accés multi dispositiu (accessible, usable, responsiu, etc), pertinents que es requereixin per part de l'Ajuntament de Sitges com a evolució natural dels serveis públics electrònics (portals web, aplicacions mòbil, etc) a la ciutadania com a principals punts d'interacció i relació amb l'Ajuntament de Sitges.
- Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb coordinació amb el Departament o Servei responsable que designi l'Ajuntament de Sitges per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar finestra de temps, etc.
- El personal designat de l'Ajuntament de Sitges cal que rebi la informació i documentació necessària per la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment de les mateixes, l'anàlisi d'informes, etc.
- Habilitar els mecanismes necessaris per l'Ajuntament de Sitges perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment.
- L'adjudicatari atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics TIC o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' i que

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional, i que caldrà atendre's segons els acords de nivell establerts.

- L'adjudicatari realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, els desplaçaments i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.
- Els serveis de suport, manteniment i evolució integral s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrrogues. Aquests també es prestaran com a tals durant el període d'implantació i posada en marxa d'aquells mòduls que progressivament es vagin posant en marxa, així com també durant el període de garantia.
- Les aplicacions informàtiques de l'adjudicatari que siguin substituïdes en un futur per noves versions i que hagin de seguir utilitzant-se, ja sigui per consulta a informació històrica o per continuar gestionant informació que no estigui migrada a les noves versions, disposaran de manteniment sense cost addicional.
- Durant la vigència del contracte, el servei de Cloud i les aplicacions que deixin d'utilitzar-se per part de l'Ajuntament de Sitges al llarg de la vigència del contracte, es valoraran econòmicament d'acord a la oferta presentada per l'empresa, realitzant-se la corresponent disminució de l'import anual a abonar.
- Assistència i actualització, implantació i operació de noves versions, noves funcionalitats, sense cost addicional per l'Ajuntament de Sitges.
- Serveis de suport a la explotació, que requereix un grau de coneixement adequat de funcionalitats d'explotació per a poder optimitzar els components i sistemes de gestió, davant necessitats com :
    - Intercanvis d'informació amb altres entitats externes.
    - Realització i execució de processos massius.
    - Extracció de dades, generació d'informes específics o tractaments d'informació que responguin a situacions concretes i que la solució no disposi de la funcionalitat que ho permeti.
    - Assistència a usuaris en assessorament i resolució de problemes amb dades mitjançant peticions de correcció de dades de forma massiva.
    - Aquelles que siguin homologables a les anteriors.
- Cal que es destini persones tècnicament qualificades que actuïn com a contacte directe entre l'adjudicatari i els responsables funcionals de cadascun dels components.

11.2. Acords de nivell de servei (SLA)

El temps de resposta a una incidència o petició es defineix com el temps transcorregut des de la recepció de la incidència o petició per part del client fins l'inici de les actuacions encaminades a la seva resolució per part de l'adjudicatari.

- El temps de resposta s'estableix en 4 hores

El temps de resolució de la incidència s'estableix en funció de la seva prioritat. Aquesta prioritat s'assignarà al dispositiu o aplicació objecte de contracte de mutu acord.

- Per prioritat Alta: 12 hores
- Per prioritat Mitja i Baixa: 36 hores

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

El temps de resolució només afecta a incidències. En el cas de peticions, el temps de resolució no es té en compte.

S'adopten com limitacions en el càlcul del control del temps de resolució:

- Si la resolució depèn d'un element hardware/software que ha de ser entregat pel fabricant o proveïdor, el temps d'enviament d'aquest equipament o software.
- Si la resolució depèn d'una intervenció pel personal TI del client o proveïdor extern, el temps des de la comunicació fins la finalització de la intervenció requerida.

Les hores es comptabilitzaran como hores laborals en cas de contractes 10x5 i hores naturals en cas de 24x7.

11.3. Disponibilitat del servei

En l'àmbit d'aquest contracte, la disponibilitat del servei es defineix com el temps que el Panell de Control i l'App d'usuaris serà accessible pels usuaris o empleats de l'Ajuntament.

Per garantir la disponibilitat del servei requerida l'adjudicatari posarà els mitjans necessaris i oferirà suport en modalitat 24x7. Aquest retingut continu de tècnics haurà d'incloure un servei a nivell de sistemes permanent, l'ofert pel proveïdor del servei Cloud. El servei de suport per part dels tècnics de la pròpia aplicació es prestarà a l'horari laboral.

12. Penalitzacions previstes en el contracte

S'estableix el següent conjunt de penalitzacions, les quals sancionen l'incompliment d'algun aspecte en relació amb el contracte, i tenen com a objectiu garantir l'execució adequada del mateix, i la prestació dels serveis inclosos amb el nivell de qualitat que requereix l'Ajuntament de Sitges.

Tal i com estableix l'article 192.1 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, respecte a les penalitats: "les quantitats de cadascuna d'elles no podran ser superiors al 10 per cent del preu del contracte, IVA exclusiu, ni el total de les mateixes superar el 50 per cent del preu del contracte". Aquesta premissa podrà arribar a limitar o reduir les penalitzacions derivades d'aplicar les fórmules fixades.

En els següents apartats es detallen aquestes penalitzacions, que es basaran en el compliment dels Acords de Nivell de Serveis establerts en el present plec, així com en altres aspectes addicionals relacionats amb el contracte i apuntats als apartats anteriors:

12.1. Compliment del termini de posada en servei

En el cas de que no es compleixi el termini ofert per l'adjudicatari per a la posada en marxa del servei, per causes imputables al mateix, l'Ajuntament imposarà una penalització diària (dies naturals) fins que no es posi en marxa el servei, en una proporció del 3% de la quota dels serveis d'implantació de la solució contractada.

Si la demora en la posada en marxa del servei arriba a superar els 2 mesos per causes imputables a l'adjudicatari, l'Ajuntament de Sitges estaria facultat per

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

incrementar la penalització prèvia, aplicant un 3% addicional per cada nova setmana de demora, o resoldre el contracte.

Sobre aquesta penalització no s'aplicaran minoracions en cas de compliment parcial.

12.2. Compliment dels nivells de servei de suport i manteniment

S'establiran penalitzacions per incompliment de nivells de suport i manteniment, que suposarà per a l'adjudicatari una reducció de l'import a facturar en la quota d'allotjament, suport i manteniment, en el cas de produir-se.

A partir del valor del paràmetre de percentatge d'incompliment SLA, s'estableix una penalització d'incompliment segons els següents criteris:

- Incidències crítiques (prioritat alta): Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
    - Temps de resposta màxima: 4 hores.
    - Temps de resolució màxima: 12 hores.
- Incidències no crítiques (prioritat mitja i baixa): La resta d'incidències no crítiques.
    - Temps de resposta màxima: 4 hores.
    - Temps de resolució màxima: 36 hores.

Les hores es comptabilitzaran como hores laborals en cas de contractes 10x5 i hores naturals en cas de 24x7.

Incidències crítiques
Es podrà aplicar una penalització % del total de facturació si es produeixen 3 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=3 a <6	4%
De >=6 a <9	6%
De >=9 a <12	8%
>= 12	10%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 12 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 30 hores laborables des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (>12 hores laborables primer incompliment, >24 hores laborables segon incompliment).

Incidències no crítiques
Es podrà aplicar una penalització % del total de facturació si es produeixen 10 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=10 a <15	2%

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges

De >=15 a <20	4%
De >=20 a <25	6%
>= 25	8%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 36 hores laborables. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 6 dies laborables (144 hores laborables) des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (>36 hores laborables primer incompliment, >72 hores laborables segon incompliment, >108 hores laborables tercer incompliment).

La penalització s'aplicarà a la següent factura que emet l'adjudicatari, i si no queda cap pendent de facturar, es compensaria de la fiança del contracte.

12.3. Compliment per no disponibilitat del servei

En cas que en un període de 6 mesos es produeixin incompliments per no disponibilitat de la plataforma en 2 o més setmanes, l'Ajuntament de Sitges imposarà una penalització del 10% sobre la quota anual del servei de Cloud.

12. Condicions generals d'execució

12.1. Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaces o atacs per elements externs o interns, proposant aquelles actuacions de millora que consideri oportunes per garantir la seguretat del servei.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.

- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Als efectes escaients,

Eduard Vera Díaz
Cap del Departament de Tecnologia
Ajuntament de Sitges

Sitges, a data de la signatura electrònica.

Ajuntament de Sitges - P0827000A – C. Nou, 12 - 08870 Sitges – Tel. 010 / 938117600 - ajuntament@sitges.cat – www.sitges.cat - @ajsitges - www.facebook.com/AjSitges