



ANNEX 1: SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ ERP, REGISTRE, POBLACIÓ I GESTIÓ DOCUMENTAL

1. INTRODUCCIÓ

La Corporació Municipal amb l'Ajuntament de Reus i Organismes Autònoms té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes d'informació ERP buroweb, registre, població i gestió documental corporatius.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents serveis:

- 1-Manteniment de llicències i actualitzacions del programari dels sistemes d'informació de gestió ERP buroweb, registre, població i gestió documental
- 2-Suport tècnic en cas d'incidències o consultes funcionals del programari
- 3-Consultories dels sistemes d'informació objecte del contracte si s'escau.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal.

4. REQUISITS

Actualment la Corporació Municipal disposa del programari de gestió ERP Buroweb així com registre entrada i sortida REGISTR@, població ePOB i gestió documental DOCUMENTUM de T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU així com tota la capa de serveis web CONECTA d'aquests sistemes.

També disposa de la gestió tributària i gestió de multes que recentment s'ha migrat a un altre sistema però es vol mantenir durant un any el seu suport tècnic del sistema antic GTWIN.

Durant la durada del contracte cal que s'inclogui d'acord a l'objecte del contracte, tots els sistemes següents:

REGISTR@: Registre Entrada i Sortida

Gestor documental: DOCUMENTUM

Conector ERP TAO-Documentum

GITC-TRB: Gestió Tributària

GITC-IBI: Gestió IBI

GITC-EJ+: Gestió Recaptació Executiva



GITC-GT+CCEE: Contribucions Especials
BRW: Burowin/Buroweb
GITC_MUL: Sancions de trànsit
GT-POB: Padró Habitants/EPob
INTEROPERABILITAT NUCLI: BDC I BDT
INTEROPERABILITAT GT CONSULTA I TRANSACCIÓ
INTEROPERABILITAT MULTES DGT
INTEROPERABILITAT GD
ACTUATE: eina de reporting

Per tant, cal incloure en objecte del contracte tots els programes indicats anteriorment sense limitació d'usuaris per totes les entitats de la corporació municipal (Ajuntament i Organisme Autònoms) i totes les APIs i WS d'aquests sistemes i mòduls per permetre les integracions amb altres sistemes municipals. Cal tenir en compte, que la gestió tributària GTWIN i gestió de multes i els seus mòduls d'interoperabilitat només cal cobrir el suport pel primer any.

5. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte. Dins d'aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari actual o que s'actualitzi.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 9:30 a 14:30 i de 16:00 a 17:30 i divendres de 9:30 a 14:30 excepte festius nacionals i autonòmics i, a excepció del període del 1 de juliol al 30 de setembre que haurà de ser de 8:30 a 15:00 de dilluns a divendres.

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing conforme a la metodologia ITIL que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats. De forma opcional, també caldrà disposar del canal de correu electrònic o telèfon.

El servei atendrà les incidències tècniques dels interlocutors municipals autoritzats i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment de qualsevol de les entitats municipals.



El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari sense preu addicional.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions en els programes objecte del contracte segons criteris d'universalitat de la solució i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció de tot el programari i mòduls i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió encara que sigui reescrita. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que afectin al sistema contractat i en especial relatius a administració electrònica, padró d'habitants, ciberseguretat, tecnològics i protecció de dades de caràcter personal i que hauran de ser alliberats amb suficient antelació a l'entrada en vigor del canvi normatiu o abans de la seva obsolescència tecnològica per la seva validació i posta en marxa.

Es proporcionarà sense costos addicionals la formació a un tècnic municipal designat quan hi hagin novetats o formacions generals dels productes objecte del contracte.

En especial, el servei de suport, manteniment i actualització del programari haurà de garantir la següent normativa:

- Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la seva regulació derivada
- Llei 40/2015, del Règim Jurídic del Sector Públic i la seva regulació derivada
- Esquema Nacional de Seguretat RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat de categoria alta.
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat RD 4/2010 de 8 de gener, les seves Normes Tècniques d'Interoperabilitat i la seva regulació derivada
- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Ordenança d'administració digital municipal



- Reglament General de Protecció de dades (RPGD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garanties dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya
- Certificació ISO 9001 de qualitat
- Certificació ISO 27001 de seguretat de la informació
- Certificació ISO 20001 de gestió de serveis TIC

Es lliurarà sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes. S'entén per mòdul aquells programes que requereixen un producte base objecte d'aquest contracte no podent funcionar sense el mateix.

El suport tècnic inclourà per tant, tot el manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i normatiu.

La informació respecte al suport tècnic i les seves novetats i notícies, estarà disponible en un portal a internet accessible pels tècnics municipals designats; aquests es podran descarregar i aplicar les actualitzacions i/o correccions sempre amb el suport tècnic del contractista.

El servei també haurà d'oferir addicionalment d'acord als preus unitaris de l'oferta, consultoria tècnica per millores funcionals, tècniques o de formació (sistemes, desenvolupament, explotació de dades, configuració, documents, llistats, plantilles, etc).

Serà responsabilitat del Servei municipal de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions, de la infraestructura tecnològica on està ubicat el sistema objecte del contracte (maquinari, xarxa, programari base i base de dades), atès que estarà en modalitat «on premise» instal·lat en els sistemes municipals.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI



L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)			
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES	
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 15 dies laborables	Infracció lleu entre 15 i 30 dies laborals i infracció greu quan es superior a 30 dies laborals	
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 3 dies laborables	Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborals i infracció greu quan és superior a 5 dies laborals	
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables	

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables i que no siguin responsabilitat d'aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.



- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal de Reus.

7. ELABORACIÓ D'INFORMES O DADES DE SEGUIMENT DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment o es podrà consultar a través d'una plataforma electrònica, un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregarà als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei, que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat o estiguin disponibles els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment si s'escau.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.
- Jornades i hores de consultoria realitzades o a planificar

8. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS



El contractista haurà de proporcionar consultories addicionals que demani la Corporació Municipal quan ho cregui oportú ja sigui per adequacions, millores, configuracions o formacions addicionals del programari objecte del contracte. Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica i aquests es facturaran trimestralment a partir dels albarans o informes justificatius dels serveis prestats i fins al màxim del pressupost anual previst per aquest tipus de serveis addicionals.

9. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% (IVA exclòs) del pressupost, per millores del programari o funcionals que requereixin tasques de consultoria.

10. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre d'acord als preus adjudicats i en el cas de consultories caldrà adjuntar els parts o albarans justificatius de les hores realitzades.

Els serveis objecte del contracte de suport, manteniment i actualització tindran un caràcter de facturació anual però facturat trimestralment per cada sistema inclòs en el servei i podrà donar-se de baixa el servei i no facturar si algun dels sistemes no s'usa o es dona de baixa, prèvia comunicació per part de l'Ajuntament a l'adjudicatari amb un mínim de un mes d'antelació abans de la nova anualitat.

11. CONFIDENCIALITAT

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 o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada 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 la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels



permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

12. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de



l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Caldrà que el sistema estigui certificat amb el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria alta i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

També caldrà acreditar el compliment de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al Reglament (UE) 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 (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD")



13. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Característiques del servei tècnic de suport, manteniment i actualització.
- 2.- Mesures de seguretat TIC, ENS i compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- 3.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns.

Oscar Hellín Escribano
Coordinador del Servei de Tecnologies
de la Informació i Telecomunicacions