



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LES L·LICÈNCIES I PROGRAMARI EPSILON RH DE L'EMPRESA GRUPO CASTILLA INGENIEROS SA, PER DE L'AJUNTAMENT DE PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS, EXP. 2023/31-8212.

1. Prestacions incloses, característiques tècniques i lloc d'execució del servei objecte del contracte

La prestació dels serveis objecte del contracte descrits en el present Plec, es realitzarà a totes les dependències que conformen el consistori, dins el terme municipal de Palau-solità i Plegamans.

Pel que fa a les característiques del servei, la contractació estarà motivada per les necessitats l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans en un seguit de tasques essencials. Els serveis manteniment i suport son una característica del servei.

Condicions

El servei de manteniment Estàndard inclou:

1. Manteniment Correctiu. Detecció i reparació dels errors que es poguessin produïren la forma estàndard del programari subministrat pel PROVEÏDOR.
2. Manteniment Evolutiu. Incorporació de les millores que el PROVEÏDOR decideixi realitzar en els mòduls adquirits.
3. Manteniment Adaptatiu. Modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals de l'AET I TGSS i que entrin en vigor durant la vigència d'aquest contracte.
4. Servei de consultes a Internet. Accés a la pàgina web del PROVEÏDOR des de la pròpia aplicació, a través d'usuaris autoritzats o interlocutor vàlid oficial. El client designarà un interlocutor vàlid oficial o privilegiar i un suplent, de lo qual cosa informarà per escrit al PROVEÏDOR. Les esmentades persones designades estaran a càrrec de la centralització de les qüestions del client i de difondre les respostes proporcionades pel PROVEÏDOR. És un servei en línia disponible les 24 hores i sense límit de temps, que conserva una relació de les consultes realitzades pel CLIENT.
5. Canal de Notícies. Mitjançant aquesta opció, el PROVEÏDOR pot informar als seus clients de:
 - a. Les novetats i comunicacions "d'última hora".
 - b. El contingut de noves versions.
 - c. Les solucions que s'incorporaran per adaptar-se als canvis legals.



6. Actualitzacions Online. Un cop al dia, el sistema realitza una consulta per comprovar si hi ha noves actualitzacions disponibles per a la descàrrega. És responsabilitat del CLIENT tenir activat un accés permanent a Internet en l'equip. Un cop finalitzat el procés de descàrrega de les actualitzacions, queden llestes per instal·lar-se., Ja que aquest sistema realitza la descàrrega automàtica en segon pla.
7. Manteniment tecnològic. Cobreix la compatibilitat de l'entorn tecnològic del client amb el de l'aplicació. La seva contractació garanteix al CLIENT que l'aplicació funcionarà correctament sobre les noves versions que sorgeixin en el mercat dels productes de programari de base i de SGBD requerits per l'aplicació.
8. Servei d'Atenció Telefònica (SAU). És un servei centralitzat que permet als clients amb contracte de manteniment estàndard en vigor, obtenir respostes sobre possibles errors del programari, propostes de millora i dubtes sobre noves versions. En el marc de l'assistència de consultes curtes, simples i puntuals que poden plantejar-se també sobre la manipulació de les aplicacions, l'interlocutor privilegiat del Client, accedirà a un número de telèfon de centre d'assistència telefònica. Les hores d'accés del Client al centre seran:
 - a. Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h
 - b. Divendres i períodes estivals (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h
9. Vigència i durada. El contracte de manteniment estàndard estarà vigent del 01/01/2024 al 31/12/2026. No obstant això, si per necessitats del client, el proveïdor prestés els seus serveis fora d'aquest període, el CLIENT es compromet a saldar el deute generat en un termini real de 30 dies. En aquest cas, i donat que l'Administració /Entitat del Sector Públic a la que ens dirigim es troba subjecte a la normativa establerta per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, qualsevol contractació del nostre manteniment serà necessari que s'estableixi a través d'una licitació o contracte menor en cas que els límits quantitatius i temporals així ho permetessin. En cas que els serveis jurídics de l'Administració/Entitat del Sector Públic o la pròpia Administració/Entitat del Sector Públic consideri que la prestació d'aquest servei no es troba subjecte a la normativa precitada, en qualsevol cas, caldrà formalitzar contracte als efectes de garantir els drets i les obligacions d'ambdues parts contractants, sotmetent-se a la normativa de Dret Privat.
10. Suspensió del servei. El CLIENT abonarà el preu al contractista dins dels trenta dies naturals següents a la data d'aprovació de les certificacions d'obra o dels documents que acreditin la conformitat amb el que es disposa al contracte dels serveis prestats, article 198, 4º de la Llei 9/17. El PROVEÏDOR, com a conseqüència per la demora en el pagament superior a quatre mesos, es reserva el dret a demanar que s'aixequi l'Acta a que es refereix l'article 208, 1º de la Llei 9/17, en que se consignaran les circumstàncies que hagin causat la suspensió del contracte i la situació de fet a



l'execució del mateix, i així es compromet a requerir prèviament al client abans de procedir a la suspensió amb un termini de 1 mes des de pagar les terminis vençuts que es deguin; d'altra part, el PROVEÏDOR es compromet a restablir el Servei dins del dia laborable següent a aquell en que tingui constància de que l'import debut ha estat satisfet, encara que s'eximeix de qualsevol altre responsabilitat. L'Administració/Entitat del Sector Públic en cas de suspensió del contracte haurà d'abonar al PROVEÏDOR els danys i perjudicis ocasionats amb motiu d'aquesta suspensió. En cas que la demora en el pagament per part de l'Administració/Entitat del Sector Públic fos superior a 6 mesos, el PROVEÏDOR té dret a resoldre el contracte, en virtut del que es disposa en l'article 198.6 de la Llei 9/2017, i al rescabament per als danys i perjudicis generats. Si el contracte que es resol es susceptible de pròrroga, aquesta esdevindrà no obligatòria per al PROVEÏDOR, en atenció al que disposa l'article 29.2º, paràgraf Quart, de la Llei 9/17. En el cas que es demori el CLIENT a efectuar l'abonament del preu del contracte, el contractista té dret, a partir del compliment del dit termini de 30 dies des de la prestació dels serveis, als interessos de demora i a la indemnització per les despeses de cobrament en els terminis previstos a la Llei 3/04, de 29/12. Aquest dret del contractista genera automàticament en el CLIENT, és a saber, sense necessitat de la seva reclamació pel contractista, i en conseqüència l'Administració/Entitat del Sector Públic assumeix l'obligació d'abonar a aquest els interessos i la indemnització per les despeses de cobrament.

11. Responsabilitat. L'aplicació, incloent-hi correccions, millores o complements subministrats en concepte de prestacions de manteniment, s'utilitzarà sota l'exclusiva direcció i responsabilitat de l'Administració/Entitat del Sector Públic. A l'Administració / Entitat del Sector Públic corresponen les següents obligacions:
- a. assegurar que tot programa d'ordinador relacionat amb l'entorn en que conviu l'aplicació no presenta defectes que puguin ser perjudicials per a la mateixa.
 - b. establir les controls de funcionament suficients i posar en pràctica les mètodes d'utilització apropiats.
 - c. prendre mesures per a prevenir qualsevol conseqüència perjudicial deguda a l'ús de l'aplicació.

Sota cap concepte serà responsable el PROVEÏDOR pels danys i perjudicis indirectes i imprevisibles que poguessin resultar de l'ús de l'aplicació pel client, o de les prestacions complementàries proporcionades al CLIENT.

Les parts convenen expressament que es considerarà dany indirecta tot perjudici financer o comercial, pèrdua de guanys, de dades, de comandes o de clientela així com a qualsevol acció interposada per un tercer contra el CLIENT.

12. Qualificació del contracte en atenció al seu objecte. Els serveis de gestió de manteniment de software constitueixen una prestació pròpia dels contractes de



serveis, article 17 de la Llei 9/17, ara bé, el dret d'actualitzacions i suport software de les llicències dels productes són prestacions del contracte de subministraments, i la prestació relacionada a atenció i resolució de incidències via telefònica i per correu electrònic, pròpies dels contractes de serveis, i per tal causa l'article 34.2 permeti la fusió de prestacions corresponents a diferents contractes en un contracte mixt, motiu pel qual per a determinar el règim jurídic del contracte, s'atendrà als criteris de l'article 18.

Exclusions

Queden exclosos del servei de manteniment estàndard:

1. La correcció d'errors imputables a la manipulació de l'aplicació per personal no autoritzat expressament pel PROVEÏDOR, o la manipulació del contingut de les dades.
2. Les tasques necessàries per restablir la situació anterior derivades d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc .; i la reparació de danys causats per virus o defectes d'aplicacions de tercers.
3. La reconstitució de fitxers en cas de destrucció i la salvaguarda de fitxers. El CLIENT s'obliga a efectuar les còpies de seguretat necessàries del conjunt de documents i fitxers abans de qualsevol intervenció del PROVEÏDOR.
4. La formació d'usuaris en totes les seves variants.
5. Les consultes que facin referència a un procés complet o parcial de l'aplicació.
6. El seguiment i tutela dels processos de negoci del CLIENT, així com la manipulació o explotació de les seves dades.
7. L'adaptació de l'aplicació a les circumstàncies especials del CLIENT, al seu sistema informàtic, i / o a les interfícies realitzades entre l'aplicació del PROVEÏDOR i altres aplicacions de tercers o a les noves necessitats sorgides en l'ús de l'aplicació.
8. La correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, al maquinari, sistema operatiu, base de dades, xarxes, servidors i perifèrics, connexions i comunicacions, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com a avaries de la xarxa general de corrent altern o variacions en la mateixa, i que per tant, no guarden cap relació de causalitat amb l'aplicació.
9. Les actuacions produïdes per anomalies durant el procés d'actualització de versions o per actuacions incorrectes imputables al CLIENT.
10. Les actuacions que es requereixen per la manca de instal·lació de les actualitzacions durant el sis mesos següents a la posada a la seva disposició pel PROVEÏDOR.
11. Les despeses originades per l'enviament d'actualitzacions per mitjans no telemàtics, com sigui que el PROVEÏDOR posa les esmentades actualitzacions a disposició a través de servidor per a la seva descarrega a través de la xarxa.



12. La substitució de l'aplicació original per una nova aplicació o versió, en cas que l'aplicació sigui objecte d'una millora de nivell (up-grade) o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).
13. El manteniment i suport a programari de tercers no homologat pel PROVEÏDOR.
14. Tot trasllat o intervenció a la ubicació del Client.

En el cas que el Client demani cap de les prestacions complementàries aquestes seran automàticament facturades conforme a las tarifes en vigor.

Contracte de Suport Telemàtic (SAU)

En el Servei de Suport Telemàtic, el PROVEÏDOR presta els seus serveis en remot, amb ajuda de mitjans telemàtics (telèfon, correu electrònic, connexió remota a les instal·lacions del CLIENT, etc.). En definitiva, són peticions de servei no incloses en el Manteniment Estàndard, que puguin ser resoltes sense el desplaçament físic d'un consultor.

El Servei de Suport Telemàtic inclou:

1. Serveis d'assistència remota. Es realitza per consultors experts que prenen el control remot del PC del client, a través d'Internet, mitjançant el maneig d'una aplicació web, i es presta d'acord amb les limitacions previstes en la legislació vigent en matèria de protecció de dades i en les polítiques de seguretat del propi CLIENT. Per establir la connexió sempre és necessària l'autorització del CLIENT que, en tot moment, haurà visualitzar les tasques que realitzen els consultors del PROVEÏDOR.
2. Suport telemàtic a l'explotació de les dades del client. Es tracta de la resolució d'incidències que requereixin una investigació de les dades del CLIENT:
 - a. Per restablir la situació anterior de les dades del CLIENT, com a conseqüència d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.
 - b. Ajudar en l'explotació de les dades per a l'obtenció de resultats correctes en processos no complexos. En general, qualsevol servei que requereixi analitzar o manipular les dades del CLIENT, d'acord amb les aplicacions contractades.
3. Suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques. Serveis tècnics de sistemes remots relacionats amb l'entorn en què conviu l'aplicació, que se centren en:
 - a. Assistència per a la migració o instal·lació de l'aplicació en nous servidors d'aplicacions i de base de dades.
 - b. Assistència per a la instal·lació de l'aplicació en noves estacions de treball.



- c. Resolució d'incidents d'aquells elements informàtics relacionats amb l'aplicació: sistema operatiu, base de dades, impressores, configuració de servidors, etc.
 - d. Assessorament per a l'accés directe a l'estructura lògica de les dades de l'aplicació.
 - e. Estudis sobre la millora de rendiments en els processos de l'aplicació.
4. Actualització de versions. Tasques destinades a la instal·lació, de noves versions, de forma remota i la verificació del funcionament de les mateixes, en entorn real o de pre-producció i el suport a incidents que puguin sorgir amb motiu de la instal·lació de l'aplicació del PROVEÏDOR al sistema informàtic del CLIENT.
5. Sessions de Formació curtes. Sessions de no més de tres (3) hores, orientades a facilitar l'ús dels Productes sota llicència.
6. Durada. Aquest contracte tindrà la duració màxima d'un (1) any. Es renovarà de forma automàtica, pel mateix número d'hores, per venciment o finalització del saldo. Un cop extingida la bossa d'hores contractada, el CLIENT haurà de procedir a contractar les hores addicionals que estimi. Els serveis no consumits dins del període contractat no s'acumularan a renovacions posteriors. Hores contractades: (16h) anuals
7. Horari d'atenció al client:
- a. Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h
 - b. Divendres i períodes estivals (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h
8. Suspensió del servei. El CLIENT abonarà el preu al contractista dins dels trenta dies naturals següents a la data d'aprovació de les certificacions d'obra o dels documents que acreditin la conformitat amb el que es disposa al contracte dels serveis prestats, article 198, 4º de la Llei 9/17. El PROVEÏDOR, com a conseqüència per la demora en el pagament superior a quatre mesos, es reserva el dret a demanar que s'aixequi l'Acta a que es refereix l'article 208, 1º de la Llei 9/17, en que se consignaran les circumstàncies que hagin causat la suspensió del contracte i la situació de fet a l'execució del mateix, i així es compromet a requerir prèviament al client abans de procedir a la suspensió amb un termini de 15 dies per a pagar les terminis vençuts que es deguin; d'altra part, el PROVEÏDOR es compromet a restablir el Servei dins del dia laborable següent a aquell en que tingui constància de que l'import debut ha estat satisfet, encara que s'eximeix de qualsevol altre responsabilitat. L'Administració/Entitat del Sector Públic en cas de suspensió del contracte haurà d'abonar al PROVEÏDOR els danys i perjudicis ocasionats amb motiu d'aquesta suspensió. En cas que la demora en el pagament per part de l'Administració/Entitat del Sector Públic fos superior a 6 mesos, el PROVEÏDOR té dret a resoldre el contracte, en virtut del que es disposa en l'article 198.6 de la Llei 9/2017, i al rescabament per als danys i perjudicis generats. Si el contracte que es resol es



susceptible de pròrroga, aquesta esdevindrà no obligatòria per al PROVEÏDOR, en atenció al que disposa l'article 29.2º, paràgraf Quart, de la Llei 9/17.

9. En el cas que es demori el CLIENT a efectuar l'abonament del preu del contracte, el contractista té dret, a partir del compliment del dit termini de 30 dies des de la prestació dels serveis, als interessos de demora i a la indemnització per les despeses de cobrament en els terminis previstos a la Llei 3/04, de 29/12. Aquest dret del contractista es genera automàticament, és a saber, sense necessitat de la seva reclamació pel contractista, i en conseqüència l'Administració/Entitat del Sector Públic assumeix l'obligació d'abonar a aquest els interessos i la indemnització per les despeses de cobrament.

10. Responsabilitat. L'aplicació, incloent-hi correccions, millores o complements subministrats en concepte de prestacions de manteniment, s'utilitzarà sota l'exclusiva direcció i responsabilitat de l'Administració/Entitat del Sector Públic.

A l'Administració/Entitat del Sector Públic corresponen les següent obligacions:

- Assegurar que tot programa d'ordinador relacionat amb l'entorn en que conviu l'aplicació no presenta defectes que puguin ser perjudicials per a la mateixa.
- Establir les controls de funcionament suficients i posar en pràctica les mètodes d'utilització apropiats.
- Prendre mesures per a prevenir qualsevol conseqüència perjudicial deguda a l'ús de l'aplicació.

Sota cap concepte serà responsable el PROVEÏDOR pels danys i perjudicis indirectes i imprevisibles que poguessin resultar de l'ús de l'aplicació pel client, o de les prestacions complementàries proporcionades al CLIENT.

Les parts convenen expressament que es considerarà dany indirecta tot perjudici financer o comercial, pèrdua de guanys, de dades, de comandes o de clientela així com a qualsevol acció interposada per un tercer contra el CLIENT.

11. Qualificació del contracte en atenció al seu objecte. Els serveis de gestió de manteniment de software constitueixen una prestació pròpia dels contractes de serveis, article 17 de la Llei 9/17, ara bé, el dret d'actualitzacions i suport software de les llicències dels productes són prestacions del contracte de subministraments, i la prestació relacionada a atenció i resolució de incidències via telefònica i per correu electrònic, pròpies dels contractes de serveis, i per tal causa l'article 34.2 permeti la fusió de prestacions corresponents a diferents contractes en un contracte mixt, motiu pel qual per a determinar el règim jurídic del contracte, s'atendrà als criteris de l'article 18.

2. Confidencialitat i publicitat del servei



L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte la informació prèvia o les dades que no essent públiques o notòries estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'Ajuntament. Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment als requeriments referits en aquest apartat.

3. Condicions especials d'execució

Condicions ètiques i socials: l'adjudicatari ha de justificar que ha portat a terme un pla de formació del personal vinculat al contracte, pel que fa al reciclatge formatiu de caràcter tècnic. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

Condicions complementàries

És obligatori que l'adjudicatari vetlli per a que tots els treballs que es realitzin segons aquestes especificacions tècniques, compleixin les normes vigents en Prevenció de Riscos Laborals i Seguretat i Higiene en el treball.

Clàusules de garantia:

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:



- A) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguéssim coneixement.
- B) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

4. Solvència econòmica-financera i tècnica

Solvència econòmica-financera: Volum anual de negocis que referit a l'any de major volum de negoci dels últims tres conclousos d'import igual o superior a 1,5 vegades del pressupost base de licitació. El volum anual de negocis del licitador s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari està inscrit en aquest registre, i si no per les dipositades en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Solvència professional o tècnica: Realització de serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspongui l'objecte del contracte. Les empreses licitadores hauran d'acreditar que tenen una experiència mínima de 3 anys en la realització de treballs o serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspongui l'objecte del contracte. Els serveis o treballs realitzats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, en el seu defecte, mitjançant una declaració de l'empresari; en el seu cas, aquests certificats seran comunicats directament l'òrgan de contractació per l'autoritat competent. Per als serveis contractats per ens del sector públic, les empreses licitadores hauran de presentar certificats de bona execució d'aquests serveis.

5. Modificació del contracte

De conformitat amb el que es preveu a l'article 204 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, s'estableix la possibilitat d'ampliar aquest contracte incrementant fins a un màxim del 20% de l'import total d'adjudicació (IVA exclòs), pel que fa al manteniment o instal·lació de nous mòduls que s'haguessin d'implementar a l'aplicació, adequacions relacionades amb el progrés de la tecnologia, a nous estàndards de ciberseguretat,. Prèviament a l'execució de la modificació del contracte, es sol·licitarà un pressupost al proveïdor pel concepte que es requereixi.

La modificació es tramitarà d'acord amb l'article 204 de la Llei de Contractes del Sector Públic, per a cobrir l'import de les noves necessitats. La possible modificació s'imputarà a l'aplicació que correspongui segons l'àrea de l'Ajuntament.



Procediment per a la modificació:

- Es donarà audiència al contractista, previ informe dels departaments de Serveis Econòmics i Secretaria i s'acordarà la modificació amb els preus establerts segons els paràgraf anteriors. Llavors, caldrà formalitzar la modificació.

6. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic.

Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma.

7. Portabilitat de les dades

El proveïdor s'obliga a aportar la total col·laboració que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Consistori o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre. Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista, haurà de presentar el pla de devolució del servei. Aquest pla, haurà d'incloure els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a l'Ajuntament. En tot cas, l'empresa contractista, haurà de facilitar totes les dades i informació, tant en format ENI com en format de base de dades estàndard o altres que sigui accessible per l'Ajuntament o per un tercer facilitant un procés de migració de totes les dades mantenint la integritat d'aquestes. Les incidències i les tasques d'administració bàsiques que la seva resolució finalitzi dintre del termini de durada del contracte hauran de quedar tancades. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

Palau-solità i Plegamans, a data de signatura electrònica

Albert Mauri Sambonete

Responsable IT

Àrea de Noves Tecnologies