



Plec de clàusules tècniques que han de regir la contractació del servei de manteniment del programari de gestió del cementiri municipal de l'Ajuntament de Lleida, mitjançant procediment negociat sense publicitat per raons tècniques.

Objecte de la despesa :

Contractació del servei de manteniment, correctiu i evolutiu del programari de gestió del del Cementiri Municipal de l'Ajuntament de Lleida.

Condicions d'execució :

Les condicions d'execució del contracte són les contingudes en:

- Les clàusules tècniques i administratives d'aquesta licitació.
- Les clàusules tècniques i administratives contemplades en la licitació d'origen del programa del que es contracta el manteniment.
- Les presentades en l'oferta presentada per l'empresa @peiron Software, S.L
- Totes modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius.
- Totes les modificacions i millores que pugui incorporar genèricament l'eina de gestió durant la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues.

Condicions tècniques del programa del que es contracta el manteniment:

- Migració de dades que han quedat pendents de les quals l'adjudicatari serà responsable de la seva migració i adaptació al programa.
- Permetre una gestió complexa que compregui:
 - Diferents cementiris i multiusuari, contemplarà diferents grups de gestió amb possibles nivells i condicions d'accés.
 - Gestió de la informació, certificats, documentació, etc segons la normativa vigents i els usos propis de l'Ajuntament de Lleida (l'adjudicatari serà responsable de l'adaptació de la seva solució a aquests usos específics de l'Ajuntament de Lleida).
 - Diferents tipus i topologies de nínxols, columbaris, foses, departaments, etc.
 - Portar el cens dels titulars de drets funeraris, transmissions, beneficiaris i usufructuaris.
 - Registrar les inhumacions i exhumacions practicades en els nínxols i demés construccions funeràries



- Controlar les dates de caducitat de les concessions
- Portar el cens fiscal per la gestió de la taxa municipal de conservació
- Gestionar els rebuts que cal posar al cobrament
- Gestionar les devolucions dels rebuts portats al banc i dels rebuts que no estan satisfets
- Gestionar els rebuts pendents de cobrar i aplicar-hi el període executiu
- Imprimir els llistats de titulars, altes de concessions, baixes i inhumacions i exhumacions, etc.
- Imprimir els impresos més habituals en la gestió quotidiana del cementiri, com per exemple sol·licitud de concessió, de transmissió, de duplicat de títol, etc.
- Exportar les dades a format excel per poder-ne fer el tractament que correspongui.
- Digitalitzar i consultar els documents que justifiquen les anotacions censals practicades
- Integrar-se amb eines de CAD i GIS de l'Ajuntament de Lleida
- Disposar de la tecnologia i serveis webs que li permetin la interconnexió amb altres eines i serveis municipals
- Permetre la representació gràfica dels cementiris gestionats i la connexió d'aquesta informació gràfica amb les dades de gestió dels serveis.
- El sistema utilitzarà SQL Server com eina de gestió de dades i s'haurà d'executar en la darrera versió de Windows Server per mantenir la compatibilitat amb altres serveis municipals

L'adjudicatari haurà de garantir el suport d'implantació, funcional, operatiu i evolutiu durant tota la durada del contracte. En la seva oferta farà constar les condicions i horaris en que es subministrarà el suport.

La solució haurà de poder-se gestionar i podrà generar tota la documentació en llengua catalana.

Requeriments del servei d'assistència i suport

El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa". En concret ha de complir tots els requeriments i les especificacions següents:

- El servei de suport ha de permetre realitzar consultes i atenció i resolució de les possibles incidències per telèfon o per correu electrònic. L'horari d'assistència i recepció incidències serà 8x5, exceptuant dies festius d'àmbit nacional.
- L'adjudicatari establirà un temps de resposta i un temps de resolució d'aquestes peticions, segons la categoria de la petició. En cas d'incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà de màxim 4 hores, i el temps de resolució no superior a dos dies.
- Si les peticions o incidències haguessin de requerir d'un temps de resolució major i justificat, es notificarà als serveis tècnics municipals per decidir les actuacions a fer i no computaria a efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre estigués pendent de decisió.



Ajuntament de Lleida

- En qualsevol cas, les actuacions es faran sempre sota la supervisió i coordinament amb els serveis tècnics municipals.
- L'adjudicatari garantirà el suport d'implantació, funcional, operatiu i evolutiu durant tota la durada del contracte. Així com també del manteniment dels sistemes operatius, els quals hauran d'estar sempre actualitzats la darrera versió.
- L'adjudicatari garantirà el manteniment general, correctiu i evolutiu de les aplicacions, eines i sistema operatiu, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius. Així com personalitzacions per canvis procedimentals que no suposin un canvi substancial de l'estructura de la solució.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions i millores que puguin incorporar genèricament l'eina de gestió durant la vigència del contracte.

Interlocutor únic o preferent

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor del servei) per a tota la durada del contracte.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencial o telemàtiques.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

Recursos humans emprats

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal al seu càrrec, i serà la única responsable dels danys a les persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pugués succeir durant l'execució del servei.

La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Lleida.

Respecte al contracte d'encàrrec de tractament de dades



S'adjunta el contracte d'encàrrec de tractament com annex al plec administratiu, que quedarà formalitzat en el moment de la signatura d'aquest contracte de serveis.

Respecte del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

El licitador, ha de lliurar l'acreditació de les certificacions següents de conformitat amb l'ENS, d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'ENS:

- Declaració de conformitat amb l'ENS relatiu a sistemes d'informació de categoria baixa del programari gestió del cementiri.

En cas que el licitador estigui en procés de certificació o adequació a l'ENS, haurà de lliurar un informe respecte al procés de certificació que està seguint i la previsió de compliment en el temps. Per poder determinar si es compleixen els nivells de professionalitat que requereix l'ENS en els serveis oferts, el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis que ofereix. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb una menció especial de les capacitacions, certificacions o altres elements que permetin la valoració de la professionalitat, tant del prestador com del personal, amb criteris objectius.

A més a més, l'apartat 7 de l'article 13 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS estableix que, l'adjudicatari com a prestador del servei contractat, designarà un Punt o persona de contacte (POC) per la seguretat de la informació tractada i servei prestat. El POC comptarà amb el suport dels òrgans de direcció, canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat dels serveis que presta i solucions proveïdes, les comunicacions relatives a la seguretat de la informació i la gestió dels incidents en l'àmbit d'aquest servei. Obligatòriament, el POC serà:

- El propi responsable de seguretat de la organització contractada.
- Formarà part de l'àrea del responsable de seguretat de la organització contractada o tindrà comunicació directa amb la mateixa.

Els serveis tècnics de l'Ajuntament vetllaran que es compleixi el requisit de certificació o declaració de conformitat amb l'ENS, i el seu incompliment serà causa de penalitzacions o fins i tot de resolució del contracte.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, l'adjudicatari els oferirà amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la seva criticitat i implementarà les mesures de seguretat indicades a l'ENS (en aquest sentit, el programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de l'Ajuntament de Lleida serà de la seva titularitat i l'adjudicatari l'haurà de tractar segons les instruccions referides.

L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament els incidents o sospites d'incident que tinguin un impacte significatiu en la seguretat de la informació manejada i dels serveis prestats, especialment els incidents de nivell alt, molt alt i crític segons la Guia CCN-STIC-817 perquè l'Ajuntament està obligat a comunicar-los al CCN, d'acord amb la Resolució de 13 d'abril de



Ajuntament de Lleida

2018, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de Notificació d'Incidents de Seguretat. L'adjudicatari també comunicarà a l'INCIBE-CERT els incidents que li afectin, d'acord amb l'apartat 7 de l'article 33 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS.

Observació de la legalitat vigent

L'adjudicatari s'ajustarà, en tot moment i en totes les seves actuacions a la legalitat vigent.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

L'adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

Resolució del contracte i traspàs d'informació i aplicacions :

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Així mateix, respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Igualment, en cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries tindran l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament; temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorratgeig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

Carles Giné Sabaté

Cap de Sistemes d'Informació i Ciberseguretat