



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'EMMAGATZEMATGE D'OBJECTES EN EL NÚVOL PEL GESTOR DOCUMENTAL, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT. EXP.: SEC 2023 68.

L'Ajuntament de Sant Just Desvern va implantar un sistema propietari de gestió d'expedients i de gestió de l'arxiu fotogràfic, en el qual la gestió de tots els documents i fitxers necessaris en el gestor documental s'emmagatzemen en sistemes de gestió de fitxers en el núvol en la modalitat programari com a servei.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del contracte:

- La contractació d'un servei d'emmagatzematge d'objectes en el núvol que ofereixi escalabilitat, disponibilitat, seguretat i rendiment, configurat com s'especifica en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.
- Els serveis de posta en marxa, migració, integració i desenvolupament i suport especificats en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

2. FASES DEL PROJECTE

Es requereix que, prèviament a la seva posada en producció, l'empresa adjudicatària realitzi totes les tasques de desenvolupament, migració i configuració del sistema per tal que el programari de gestió d'expedients i el gestor documental de l'Ajuntament funcionin correctament amb el nou sistema de fitxers. Les fases del projecte s'especifiquen en el plec de clàusules administratives particulars que regeix aquesta contractació.

3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES: CONFIGURACIÓ DELS SERVEIS D'EMMAGATZEMATGE EN EL NÚVOL

Totes les mètriques necessàries per a la parametrització del servei es detallen en l'Annex 1 d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la contractació.

El servei a prestar ha de complir els requeriments funcionals i tècnics detallats en l'Annex 3 del plec clàusules administratives particulars que regeix aquesta contractació.

Característiques de configuració del servei:

- Tipus d'emmagatzematge. El sistema ha de gestionar diferents patrons d'accés a les dades, és a dir, ha de gestionar patrons d'accessos desconeguts o imprevistos i l'emmagatzematge automàticament, optimitzant els costos d'emmagatzematge de dades automàticament. El sistema ha de traslladar i gestionar



automàticament l'emmagatzematge de les dades en tres nivells: nivell d'accés freqüent, nivell d'accés poc freqüent i nivell d'accés ocasional.

- Eines d'informació de l'estat de l'emmagatzematge. Aquestes eines han de donar la visibilitat de tota l'organització de les dades i de l'ús de l'emmagatzematge dels objectes, les tendències de la seva activitat i realitzar recomanacions per millorar la rendibilitat i la protecció de les dades
- Eines de monitoratge automàtiques. Eines automàtiques de seguiment de l'estat dels recursos dels servei. Aquestes eines han de permetre configurar i parametritzar les alertes definides pels tècnics de l'Ajuntament per fer aquest seguiment. També han de permetre la generació d'informes sobre els nivells d'activitat a nivell d'objectes.
- Eines de control d'accessos i de seguretat. Els usuaris administradors han de tenir eines per concedir accessos a altres persones diferents de les que han creat el recurs en el sistema. Per tant, ha de ser possible crear diferents persones usuàries i administrar els seus accessos als objectes. L'eina de control d'accessos ha de facilitar registres d'auditoria que enumerin les sol·licituds realitzades sobre l'accés als objectes.

Adicionalment a aquesta configuració caldrà oferir les següents característiques i/o funcionalitats

- Servei de navegació que permeti visualitzar les carpetes i els fitxers continguts en cada carpeta (similar a l'explorador de Windows). Aquest sistema de navegació ha de limitar l'accés a les carpetes i documents a les quals els diferents usuaris tinguin permisos d'accés i/o modificació.
- Diferents configuracions de les vistes dels documents en les carpetes (llista i compacta com a mínim).
- Organització dels documents en carpetes i subcarpetes.
- Interfície per a administradors de sistemes que donin les funcionalitats necessàries per poder realitzar manteniment sobre fitxers i carpetes directament en aquesta interfície, a nivell d'administrador de la plataforma.
- Interfície per a administradors de sistemes per a la gestió de persones usuàries autoritzades en la plataforma.
- El sistema ha d'oferir la possibilitat d'encriptar tots els objectes utilitzant l'encriptació AES (Advanced Encryption Standard) de como a mínim 256 bits. Aquesta enciptació s'ha de poder activar o desactivar en cas que es detectin problemes de rendiment a l'hora de de descarregar o carregar documents al sistema.
- Els sistema ha de disposar d'elements de protecció de ciberseguretat en la plataforma, principalment de protecció davant d'elements de Ransomware en la gestió dels fitxers en la plataforma (càrrega i descàrrega de fitxers).
- Realitzar còpies de seguretat tal com s'especifica en aquest plec.
- Permetre l'ús d'eines de col·laboració en la creació i manteniment de documents entre els usuaris autoritzats.
- Mantenir diferents versions dels documents i gestionar-les.



- Existència d'eines per realitzar gestions respecte a l'historial d'accessos als documents facilitant el control d'aquests accessos als documents.
- Recerques avançades (per dates de càrrega, dates de modificació, nom dels fitxers etc).
- Garantir l'escalabilitat del sistema sense limitacions en el format i volum dels documents ni en les persones que tinguin accés al sistema.
- Capacitats de gestió de persones usuàries del sistema i definició dels nivells de seguretat.
- Capacitat de gestió de quotes de volum dels fitxers per usuari.
- Mecanismes de control i auditoria.
- Capacitat de crear i gestionar les metadades dels objectes en el núvol (principalment fitxers i carpetes).

Per al dimensionament de les llicències a incloure en la proposta, l'adjudicatari haurà de tenir en compte les característiques de l'Ajuntament que es detallen a l'Annex 1 d'aquest plec. En tot cas, el llicenciament que s'ofereixi ha de permetre l'ús per part dels/de les empleats/ades de l'Ajuntament de totes les funcionalitats del sistema.

En cas que sigui necessari alguna peça de programari per connectar-se des dels terminals de l'Ajuntament al sistema remot, l'adjudicatària s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per a l'Ajuntament, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

4. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES: PROJECTE POSTA EN MARXA

L'adjudicatària haurà de preparar el seu sistema per desplegar una instància o crear una instal·lació, per donar servei a l'Ajuntament, amb les funcionalitats que de l'eina i de la plataforma s'han determinat, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema i la migració de les dades existents en el sistema actual a la nova plataforma.

El projecte de posada en marxa requerirà les tasques d'integració i de suport en aquesta integració amb les aplicacions de l'Ajuntament (desenvolupades amb .NET), que ha d'incloure les següents tasques:

- Configuració de l'entorn contractat d'acord amb les especificacions de l'Ajuntament.
- Migració de les dades actuals a l'entorn en el núvol configurat.
- Suport al personal tècnic de l'Ajuntament que realitzarà els desenvolupaments necessaris a l'aplicació per integrar les aplicacions de l'Ajuntament amb el servei d'emmagatzematge i el visor

Les integracions es realitzaran d'acord amb les especificacions tècniques detallades en aquest plec.

La càrrega de les dades existents en el sistema actual la realitzarà l'empresa adjudicatària. El conjunt de dades a carregar en el nou sistema es classifica en:



- Fitxers amb un codi d'identificador en el sistema actual. Per a aquests fitxers, caldrà el desenvolupament d'un programa de càrrega que es connecti al servei de fitxers existent actualment, que llegeixi els fitxers i que els carregui en el nou sistema. La connexió amb el sistema de fitxers actuals s'ha de realitzar per API REST i el personal tècnic de l'Ajuntament de Sant Just facilitarà un codi font d'exemple de com realitzar la connexió i la descàrrega del fitxer. En les BBDD Oracle de l'Ajuntament existeixen les taules amb els identificadors únics dels fitxers i de les carpetes. Aquestes taules de la BBDD seran la base per realitzar la càrrega de dades i s'actualitzaran amb les dades necessàries (per exemple identificadors nous dels fitxers i/o carpetes) per garantir l'accés posterior als fitxers i carpetes carregats en la nova plataforma, utilitzant els identificadors únics que es disposen actualment. La migració de les dades s'ha de poder realitzar de forma incremental per minimitzar les hores d'interrupció del sistema actual en horari laboral.
- Fitxers sense codi d'identificador en el sistema actual. La càrrega d'aquests fitxers en el nou sistema caldrà fer-la directament a partir de carpetes en els servidors de Windows de l'Ajuntament.

Per fer aquest desplegament, l'adjudicatària haurà de comptar amb una instal·lació del sistema que distingeixi, com a mínim, dos entorns de treball per als quals es facilitarà accés a les persones usuàries de l'Ajuntament:

- Entorn de preproducció, on es faran totes les proves de configuració i càrrega.
- Entorn de producció

En relació a les dades inicials que s'hagin de carregar, a l'Annex 1 del present plec s'inclou una descripció de les dades existents a dia d'avui en els sistemes per tal d'avaluar les tasques necessàries per carregar aquesta informació en el nou sistema.

Per a la configuració i personalització del sistema, l'adjudicatària tindrà en compte les característiques de l'Ajuntament que es detallen a l'Annex 1 d'aquest plec.

5. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES: VISOR DE FITXERS

L'empresa adjudicatària facilitarà un component que permeti:

- Integrar el component del visor de fitxers en un iframe en diferents planes web del gestor documental de l'Ajuntament.
- El resultat del component del visor pot ser un objecte HTML5 tipus Object o similar sempre que permeti la seva interpretació en una etiqueta iframe d'HTML.
- El visor ha de permetre la visualització dels tipus de documents especificats en l'Annex 3 d'aquest plec.
- El visor ha de mostrar el nombre de versions del document visualitzat



- El visor ha de permetre visualitzar una versió específica del fitxer que s'estigui visualitzant
- El visor ha de permetre descarregar el fitxer i desar-ho en una carpeta de l'equip client.
- El visor ha de permetre la visualització dels documents carregats en versions del programari ofimàtic actual i antigues.

En cas que l'empresa adjudicatària no disposi d'aquest component de forma nativa, caldrà desenvolupar-lo i implementar-lo en els dos primers mesos del contracte.

6. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES: INTEGRACIONS

El servei haurà de comptar amb funcionalitats d'integració amb les següents característiques:

- Les eines d'integració han de permetre la gestió dels fitxers i de les carpetes amb tecnologia API REST amb crides i respostes en format JSON i han de permetre:
 - Càrrega i descàrrega en matriu de bytes (array de bytes) dels fitxers en una resposta JSON i de les seves versions
 - Gestió de manteniment dels fitxers
 - Gestió de manteniment de les carpetes
 - Gestió de manteniment de les persones usuàries

La integració amb l'API REST haurà de poder ser executada i/o integrada amb el programari de gestió propi de l'Ajuntament. El programari utilitzat en aquests desenvolupaments per part de l'Ajuntament és amb tecnologia .NET i la integració caldrà poder ser realitzada amb aquesta tecnologia.

7. GARANTIES

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part dl'adjudicatària extern, caldrà que l'adjudicatària es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal i adequació a l'ENS
- Seguretat del sistema
- SLA i compromisos de servei
- Retorn de la informació en el moment en que acabi la relació
- Responsabilitats i subcontractació

Els requeriments d'aquestes garanties es detallen en l'Annex 2 del present document i al plec de clàusules administratives particulars que regeixen la licitació.



8. FASE DE PROVES I DESPLEGAMENT

L'adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament accés al seus corresponents entorns de preproducció, on es podran fer totes les proves necessàries per part de les persones operadores i del personal tècnic de l'Ajuntament per garantir el bon funcionament del sistema, incloses les proves de:

- Les funcionalitats identificades com natives, abans de la posada en producció inicial.
- La càrrega de les dades des del programari existent, abans de la posada en producció inicial.
- El funcionament dels visors de documents integrats en el gestor documental de l'Ajuntament.
- Totes les funcionalitats ofertes, un cop finalitzat el desenvolupament (no més tard de 2 mesos des de la formalització del contracte).

Per tal de poder fer les proves d'usabilitat i funcionament real de la plataforma, s'exigeix que dins de l'abast del contracte es realitzi un exercici que permeti acreditar el correcte funcionament de l'eina gestió de documents electrònics, si el servei d'informàtica ho considera necessari.

L'adjudicatària haurà d'acompanyar al personal de l'Ajuntament en l'execució d'un conjunt de tasques genèriques que inclogui tots els passos bàsics en el tractament de documents electrònics:

- Creació d'estructura de carpetes
- Càrrega d'un document i de diferents versions d'un mateix document
- Visors dels documents
- Eines de col·laboració amb documents
- Eines de compartir carpetes i documents
- Desenvolupament d'aquestes tasques via serveis d'integració de l'eina

L'execució d'aquestes tasques correrà a càrrec del personal de l'Ajuntament, sota la supervisió i el suport del personal de l'empresa adjudicatària.

En relació amb les tasques escollides, el licitador haurà de prestar el suport necessari al personal de l'Ajuntament per garantir que són autònoms en la definició i execució d'aquestes tasques.

En cas que l'adjudicatària hagi identificat algunes de les funcionalitats previstes a l'Annex 3 del plec de clàusules tècniques particulars com a subjectes a desenvolupament, caldrà executar una segona fase de proves funcionals i tècniques, amb el mateix abast, en el moment de posada en producció d'aquestes funcionalitats, que en cap cas serà més tard de 5 mesos des de la formalització del contracte, en unes condicions d'implantació que no interfereixin el treball ordinari de l'Ajuntament.



9. DOCUMENTACIÓ DEL PROJECTE

En finalitzar cadascuna de les fases del contracte, l'adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament una còpia en paper de tota la documentació generada i una altra en format electrònic editable (Microsoft Word).

Dintre d'aquesta documentació es consideren: els manuals d'ús de l'eina, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte.

En finalitzar el projecte, també s'haurà de retornar tota la documentació facilitada per l'Ajuntament que hagi servit de base per als treballs.

10. FORMACIÓ I GESTIÓ DEL CANVI

A mesura que es desplegui la plataforma, l'adjudicatària s'obligarà també a l'execució d'un pla de formació per facilitar l'ús de la mateixa:

- A les persones usuàries de TIC i al personal de l'àmbit de gestió documental i arxiu, en relació amb les tasques d'administració i configuració del sistema.
- A les persones usuàries finals, en relació amb la realització de les tasques que els puguin correspondre.

Un cop executades aquestes sessions de formació, l'adjudicatària assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

- Preparar i lliurar un manual d'administració de la plataforma, per tal que el personal dels serveis TIC i les persones responsables de gestió documental puguin exercir-hi les tasques necessàries de configuració i administració.
- Preparar un manual de formació, orientat al personal de les àrees, amb la informació necessària per al manteniment de les adaptacions realitzades o l'establiment de noves adaptacions.
- Lliurar la documentació de seguiment del projecte: actes de reunió i documents relacionats amb la gestió del projecte.

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

11. DURADA DEL PROJECTE I TERMINIS DE LLIURAMENT I HORARIS

La durada prevista del projecte de configuració de l'eina i de la migració de les dades serà de dos mesos des de la data de formalització del contracte, considerant el necessari procés de revisió i valoració del sistema per part de les persones responsables internes de l'Ajuntament de Sant Just Desvern.



Finalment, la contractació contempla el suport, la configuració i l'administració de la plataforma durant tota la durada del contracte, d'acord amb les especificacions d'aquest plec i del plec de clàusules administratives particulars que regeixen la licitació.

El projecte de configuració es considerarà finalitzat un cop l'adjudicatària hagi preparat les eines, fet les corresponents proves funcionals prèvies a la posada en producció, realitzada la migració dels fitxers i les integracions necessàries i acompanyat al personal tècnic i funcional de l'Ajuntament en cadascuna de les tipologies del procediment pilot implantat, així com verificat el correcte funcionament de l'eina de gestió de documents electrònics.

Fora de les reunions que se celebrin amb el personal de l'Ajuntament per tractar les necessitats i els requisits del projecte, l'adjudicatària tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis fixats a la seva oferta.

12. SERVEIS DE GESTIÓ

El sistema d'emmagatzematge proposat ha de garantir la disponibilitat del servei i la resolució de possibles incidències funcionals. En concret es requereix:

- Servei d'atenció a consultes i incidències, en horari de 8am a 15pm. Els canals de contacte seran, indistintament, per telèfon, e-mail o web.
- El nombre de consultes que es poden realitzar als serveis tècnics seran il·limitats.
- L'empresa adjudicatària facilitarà una eina web per fer seguiment de les peticions.

Un cop finalitzada la configuració de la plataforma, la formació i els manuals entregats a l'Ajuntament de Sant Just Desvern, s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatària prestarà suport al servei i realitzarà el manteniment de la plataforma.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, l'adjudicatària s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:
 - 3 mesos des de l'entrada vigor de la norma en qüestió.
 - 6 mesos des que es conegui l'existència del canvi legal o tecnològic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- L'actualització del component del visor per interpretar els fitxers generats amb versions posteriors a les actuals dels Documents especificats en l'Annex 3 d'aquest plec com a elements susceptibles de ser tractats en el sistema.



- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències

El nombre d'hores anuals serà de com a mínim 20 hores. Les hores de suport que no siguin exhaurides en un any s'acumularan en l'any següent.

En aquestes hores no estaran incloses les hores necessàries per a la implantació inicial ni en el desenvolupament de la Fase I del projecte.

13. CERTIFICACIONS

En cas que l'empresa adjudicatària subcontracti els serveis d'hospedatge de fitxers, l'empresa subcontractista haurà d'estar certificada per l'adjudicatària dels serveis d'hospedatge de fitxers amb les certificacions que garanteixin que són distribuïdors oficials dels serveis presentats en la proposta.

14. REQUERIMENT DEL SERVEI AL NÚVOL

Localització dels serveis

L'adjudicatària tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").

L'adjudicatària en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc, en tot cas, en territori europeu.

Compliment legal

L'adjudicatària donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

L'adjudicatària haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

Esquema Nacional de Seguretat

L'adjudicatària haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:



<https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/541-ccn-stic-823-seguridad-en-entornos-cloud/file.html>

Seguretat dels serveis i sistemes d'informació

L'adjudicatària s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest contracte, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament.

L'adjudicatària manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (d'ara endavant "RDPD"), i garanteix l'adopció de les mesures d'indole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

L'adjudicatària declara que disposa d'un document de seguretat propi que, en compliment del que estableix l'article 82.2 del RDPD, recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament.

Mesures de seguretat del sistemes de informació

L'adjudicatària, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'indole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Per a la correcta protecció de la informació, l'adjudicatària establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

L'adjudicatària no incorporarà les dades de l'Ajuntament a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

Seguretat dels equips, programari i informació

L'adjudicatària vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament, així com per la seguretat en els canals de



comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.

Específicament, l'adjudicatària implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.

Seguretat de dades de caràcter personal

L'adjudicatària assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Ajuntament i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui la pròpia adjudicatària. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals de l'Ajuntament.

En qualsevol cas, llevat que un altre nivell s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat del nivell aplicable al tipus de dades tractades, que estableix el RDPD, tant en fitxers i tractaments automatitzats com manuals, en el que resulti aplicable, així com els principis i garanties establerts a la LOPD en el desenvolupament de la seva activitat.

En aquest sentit, l'adjudicatària s'assegurarà de:

- Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de l'Ajuntament, si correspon aplicar mesures de seguretat de nivell bàsic, mig o alt, d'acord amb el que estableix l'article 81 del RDPD.
- Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes en el RDPD, articles 89 i següents, són aplicables a la vista d'aquesta classificació.

L'adjudicatària resta obligat a comunicar a l'Ajuntament les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Ajuntament.

En el cas que l'adjudicatària estigui ubicada a l'Espai Econòmic Europeu (d'ara en endavant "EEE") les mesures de seguretat aplicables seran les corresponents a l'estat membre en què estigui radicat aquesta adjudicatària, tenint en compte l'article 17 de la Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

En el cas que l'estat què es tracti no disposi de legislació específica en relació a aquestes mesures de seguretat, les mesures de seguretat aplicables són les indicades al RDPD.



En el cas que l'adjudicatària estigui ubicada fora de l'EEE, les mesures de seguretat aplicables són les indicades al RDPD.

Traçabilitat i autenticitat

L'adjudicatària garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament continguts en la seva infraestructura.

15. GOVERNANÇA DE LA CONTINUÏTAT I LA DISPONIBILITAT

Pla de continuïtat de negoci de l'adjudicatària

L'adjudicatària disposarà d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte.

Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats per l'Ajuntament. L'adjudicatària el mantindrà actualitzat i el posarà a disposició de l'Ajuntament, juntament amb la documentació associada quan aquesta li sigui requerida.

Còpies de rescabament i recuperació de dades

L'adjudicatària garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de còpies de seguretat de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). L'adjudicatària també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.

L'adjudicatària s'ajustarà a un pla de proves de recuperació de dades planificat i comunicat a l'Ajuntament

16. AUDITORIA DEL SERVEI

L'adjudicatària, a requeriment del personal tècnic de l'Ajuntament, realitzarà les auditories que s'indiquen a continuació. El cost de l'auditoria anirà a càrrec de l'Ajuntament, excepte l'auditoria biennal, tal com específicament s'assenyala a continuació:

- Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.
- Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades de l'adjudicatària, en la seva consideració d'encarregada del tractament.



L'adjudicatària realitzarà a càrrec seu una auditoria biennal, practicada per tercers qualificats independents, respecte del tractament de dades per compte de l'Ajuntament o incidències que puguin afectar o afectin a dades personals de l'Ajuntament.

A més, l'adjudicatària permetrà que l'Ajuntament realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes auditories i comprovacions que estimi de interès.

- Auditoria externa de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

L'adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament, a través de la persona responsable de seguiment de la prestació del servei, els informes d'auditoria resultants, mantenint-los disponibles també en cas de procediment administratiu o judicial.

L'adjudicatària ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment.

17. GESTIÓ DE LA CAPTIVITAT

Devolució o transferència del servei

L'adjudicatària 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 Ajuntament 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.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, l'adjudicatària transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer designat per l'Ajuntament, i haurà de col·laborar sense restriccions.

Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tots els fitxers que contingui, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic .

Anualment, l'Ajuntament podrà sol·licitar una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

Gestió del Servei

L'adjudicatària garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, l'adjudicatària haurà de garantir a les persones usuàries la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema. Aquest servei no tindrà cap cost addicional per a l'Ajuntament.



Per donar compliment a aquest requeriment, l'adjudicatària definirà, publicarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments a través dels quals tant l'Ajuntament com les persones usuàries podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles a les persones interessades fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament. Aquest servei no tindrà cap cost addicional per a l'Ajuntament.

18. ABAST I OBJECTE DEL CONTRACTE ALS EFECTES DE LLICENCIAMENT

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei al núvol (de Cloud Computing) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions de l'adjudicatària i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei.

L'Ajuntament tindrà al seu abast totes les llicències de les aplicacions que siguin necessàries per a la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de l'Ajuntament, sense cap cost addicional.

Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

19. CAPACITAT D'EMMAGATZEMATGE DEL SERVEI

Dins de les condicions del servei Cloud, l'adjudicatària ha d'oferir a l'Ajuntament la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent.

20. LLIURAMENT DE LES DADES

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Ajuntament al adjudicatària no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

21. TITULARITAT I RESPONSABILITAT

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi l'adjudicatària. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis per l'adjudicatària.

L'adjudicatària, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:



- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament.
- No comunicar les dades a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir total o parcialment la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament, així com registres de control a les dades personals facilitades.

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

Destrucció i eliminació de la informació: Després de la finalització del contracte l'adjudicatària s'obliga a:

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

22. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatària haurà de deixar lliures i a disposició de l'Ajuntament, en perfecte estat en el moment de finalitzar el contracte, els espais sobre els que es duu a terme l'execució del contracte.



En cas que no atengui aquesta obligació, l'Ajuntament procedirà a la seva execució. Les despeses que es generin per aquest concepte s'imputaran per la seva totalitat a la garantia definitiva constituïda. Per al cobrament de la quantitat que, en el seu cas, excedeixi de la consignada com a garantia definitiva, es recorrerà a la via de constrenyiment.

23. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR (MEMÒRIA TÈCNICA)

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica amb informació suficient per poder valorar els punts que es detallen en el plec de clàusules administratives particulars que regeix la licitació.

Pere Galindo i Tomàs
ANALISTA INFORMÀTIC

Sant Just Desvern, en la data de la signatura electrònica
Ref.: SEC 2023 68 2



ANNEX I.- MÈTRQUES DE L'AJUNTAMENT

- Capacitat inicial del sistema 1,5TB ampliable fins a 50TB.
- Tipus de documents a incorporar: documents ofimàtics (word, excel i PDF's) amb i sense signatures digitals, documents d'Auto-Cad i documents d'imatges.
- Previsions d'incorporació futura de documents multimèdia.
- Nombre de documents actuals: El volum actual seria d'uns 1.000.000 de fitxers i 70.000 carpetes. Les previsions anuals de creixements són d'uns 120.000 documents anuals i 3.000 carpetes.
- Nombre de fitxers d'accés freqüent: 360.000. La resta de documents es poden emmagatzemar en nivells d'accés poc freqüent i accés ocasional
- Nombre de carpetes d'accés freqüent: 9.000. La resta de carpetes es poden emmagatzemar en nivells d'accés ocasional
- El servei ha d'estar dimensionat per atendre un mínim de 120.000 peticions al mes, ampliable a 200.000 peticions mensuals o superior.
- El tràfic de xarxa sortint que el servei ha de gestionar mensualment en resposta a les peticions ha de ser com a mínim de 100GB/mes, ampliable fins a 1.000 GB/mes.
- El servei ha de garantir una latència màxima de 19ms en els accessos a fitxers freqüents i per a connexions realitzades des de la xarxa pública de fibra òptica de Sant Just Desvern.
- Nombre de persones usuàries amb connexions autoritzades: 200 (configurables segons permisos d'accés).



ANNEX II.- COMPROMIS DE NIVELL DE SERVEI

Disponibilitat del sistema: El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

- Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 5 minuts: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei. A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de **mal funcionament o no funcionament de l'eina**, que no en permeti l'ús, l'adjudicatària garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de **funcionament irregular**, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, l'adjudicatària garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

Tota petició de suport traslladada al adjudicatària (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

L'empresa adjudicatària s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi adjudicatària.

L'adjudicatària garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de còpies de seguretat i de restauració de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Taula de requisits del servei:

Plaça Verdguer, 2
08960 – Sant Just Desvern
Telèfon 93 480 48 00
Fax 93 480 48 79
c/e: ajuntament@santjust.cat



Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%	10% del manteniment trimestral
RTO en incidències del servei	4 hores (oficina)	10% del manteniment trimestral
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (24x7)	20% del manteniment trimestral
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	8 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
Correcció de defectes en el funcionament	1 jornada laboral (oficina)	5% del manteniment trimestral
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals (oficina)	5% del manteniment trimestral

Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 18:00 en dies laborables en el municipi.

L'adjudicatària haurà de proporcionar a l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui:

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota trimestral es calcula en proporció a l'import total del contracte, prorratejat pels 3 anys inicials de durada del contracte.



ANNEX III.- REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

En l'annex 3 del present plec i del plec de clàusules administratives particulars s'inclouen els requeriments funcionals que es consideraran en relació a l'eina.

S'han identificat diferents funcionalitats i, per cadascuna, s'ha identificat si la funcionalitat és Imprescindible (I) o Opcional (O) segons la importància per a l'Ajuntament. En el cas del bloc de funcionalitats "*Funcionalitats visor desenvolupat en projecte*" es considera la funcionalitat Imprescindible de forma nativa o a desenvolupar e implantar en el segon mes del contracte (I*).

El licitador haurà d'incloure en la seva proposta el full de càlcul facilitat per l'Ajuntament, indicant a les columnes corresponents i per a cada eina proposada si **Sí (S) o No (N)** compleix cadascun dels requisits expressats. Per aquells que no es compleixin, el licitador indicarà si té previst desenvolupar-ho (**D**), i si és el cas, com preveu realitzar-ho i en quin termini. Les funcionalitats identificades com I o I* que no estiguin disponibles de forma nativa (o en el cas de I* desenvolupades i implantades en els dos primers mesos del contracte) indicaran que no es compleixen els requeriments tècnics.

Aquesta taula es posarà a disposició de les empreses licitadores en el perfil del contractant. Es retornarà, dintre del sobre preceptiu, en suport paper i electrònic, en un document de full de càlcul en el mateix format que l'Ajuntament el posa a disposició dels adjudicatàries.

El compliment d'aquests requeriments tècnics s'avaluarà tal i com es descriu a la Clàusula de criteris per a l'adjudicació.

El/La tècnic/a encarregada d'avaluar les propostes podrà requerir al licitador perquè mostri el compliment d'aquells requeriments per als quals hagi respost que ja estan disponibles, mitjançant demostracions o altres mecanismes d'acreditació.