

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 30852023000018
Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c Origen: Administració Identificador document original: 1726031 Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14 Pàgina 1 de 14		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23 2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE LES APLICACIONS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA (GIS) DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

Novembre 2023

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 30852023000018
Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c Origen: Administració Identificador document original: 1726031 Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14 Pàgina 2 de 14		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23 2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39		



1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un programari, del Sistema d'Informació Geogràfica (en endavant GIS), per a la gestió de diferent informació geogràfica que permet integrar, emmagatzemar, editar, analitzar, compartir i mostrar informació amb referències geogràfiques, a partir de la qual els usuaris poden fer consultes interactives, analitzar la informació espacial, editar-ne les dades, etc.

A l'any 2022 es va contractar el servei de les aplicacions GIS a l'empresa Nexus Geographics SL, amb les funcionalitats, que a la data d'avui consisteixen en:

- Plataforma GIS en Mapa suportada en l'entorn de virtualització de l'Ajuntament, per a l'ús de forma interna a la xarxa interna municipal.
- Plataforma GIS Geoportal, en cloud proporcionat pel proveïdor actual.
- Aplicació GIS Mòbil suportada per servidor al cloud proporcionat pel proveïdor actual.
- Servei de suport i manteniment del conjunt de serveis i plataformes.

Donades les noves necessitats de l'administració i la constant evolució en aquest camp, cal portar a terme la renovació tecnològica adient per cobrir les necessitats de la corporació; així com contractar un servei de manteniment i d'assistència tècnica adequats del programari GIS.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la provisió dels serveis GIS i el seu manteniment i suport, així com l'evolució de l'aplicació:

- Plataforma GIS suportada en l'entorn de virtualització de l'Ajuntament, per a l'ús de forma interna a la xarxa interna.
- Plataforma GIS, Geoportal, en cloud proporcionat pel proveïdor.
- Aplicació GIS Mòbil suportada per servidor al cloud proporcionat pel proveïdor.
- Servei de suport i manteniment del conjunt de serveis i plataformes.

El contracte inclou tot el programari, llicenciament, i manteniment del Sistema d'Informació Geogràfica, amb les millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la gama de productes inclosos en el contracte; i també aquelles noves integracions, interoperabilitat disponibles i alliberades dels productes i serveis que formin part del contracte, durant la seva vigència, incloses les pròrrogues.

3. PRESTACIONS DEL CONTRACTE

Per garantir el correcte funcionament es requereix de forma general (es detallen les prestacions de forma orientativa, no exhaustiva, ni limitativa):



SERVIDOR GIS I APLICACIÓ GIS INTRANET

- Llicenciament del software com a servei durant tota la durada del contracte.
- Aplicar les actualitzacions associades al programari subministrat que sorgeixin durant la durada del contracte.
- Instal·lació, configuració i manteniment de les noves versions als servidors locals municipals.
- Administració remota dels servidors.
- Manteniment correctiu: es realitzarà per part de l'adjudicatària una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència als sistemes subministrats.
- Manteniment preventiu: té com objectiu detectar amb antelació possibles fallades dels sistemes instal·lats i evitar situacions futures que poden dificultar la operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències. També inclourà la monitorització de tots els esdeveniments (logs, warnings i alarmes) dels sistemes amb l'objectiu d'assegurar el seu correcte funcionament.
- Suport i assistència als diferents tipus de persones usuàries, tant en la seva operativa diària com en tasques específiques (p.e. definició de les metadades del conjunt de les dades).

GEOPORTAL

- Unificació de les dues aplicacions actuals, "Geoportal Urbanístic" i "Plànol Ciutat", en una sola aplicació, que serà el portal online municipal de difusió i transparència de dades geogràfiques del municipi. Aquesta aplicació "Geoportal" o "Punt d'Informació Geogràfica" serà allotjada al núvol (servidors externs).
- L'adjudicatària farà la instal·lació, desplegament i publicació a Internet del nou Geoportal unificat en el seus servidors, així com la seva parametrització, i la migració de continguts i capes d'informació geogràfica, i la seva configuració, si s'escau.
- Aquest Geoportal unificat tindrà garantia durant tota la durada del contracte.
- Aplicar les actualitzacions associades al programari subministrat que sorgeixin durant la durada del contracte
- Administració dels servidors.
- Monitorització de tots els esdeveniments (logs, warnings i alarmes) 24h amb avís automàtic de caigudes.
- Automatitzar la integració de sensors existents i/o futurs.
- Informe anual d'estadístiques de visites.
- Suport i assistència als diferents tipus de persones usuàries; tant en la seva operativa diària com en tasques específiques (p.e. extraccions d'informació per a memòries i informes).

APLICACIÓ GIS MÒBIL:

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Eina de mobilitat a l'Ajuntament de Sant Joan Despí per tal que pugui realitzar, de manera autònoma i senzilla, l'inventariat massiu d'elements de la via pública.

- Configuració i personalització d'una aplicació per a smartphones i tablets per a capturar i editar dades amb geolocalització integrada.
- Configuració de l'App, amb la preparació d'una biblioteca per a inventariar, com per exemple: bancs, contenidors, fonts, jardineres, jocs infantils, panells informatius, papereres, parades de bus, pilones i senyals verticals. Aquests elements podran variar en funció dels requeriments dels responsables municipals.
- La biblioteca ha de incloure la configuració dels formularis per enregistrar la informació específica i d'interès de cada element. Per exemple: estat, tipus de càrrega, model i tipus de residu dels contenidors, model de jocs infantils i jardineres, panells informatius i papereres, tipus de parades de bus, etc. Tot plegat, segons indicacions i requeriments dels tècnics municipals.
- Els formularis podran contenir camps d'informació de tipus data, desplegable, o text lliure.
- Per a cada element, inclourà la captura i modificació integrada de la ubicació geogràfica (coordenades) i una fotografia.
- L'aplicació estarà allotjada al núvol i del manteniment dels servidors se n'encarregarà l'adjudicatària.
- Ha de permetre l'edició alhora de múltiples usuaris.
- Tots els elements inventariats i les dades recollides es sincronitzaran amb la base de dades del GIS. Tanmateix, apareixeran en l'entorn GIS Intranet per a seva consulta, explotació i edició.
- Suport en el canvi de camps d'informació a enregistrar amb l'App.
- Vetllar pel correcte funcionament de l'enregistrament de dades i transaccions de dades entre aplicació i base de dades, a través del servidor.
- Atendre peticions de nous elements a configurar per tal d'enregistrar-los, nous formularis, noves configuracions i modificacions relacionades
- Suport a les persones usuàries en l'ús de l'aplicació tant en la seva operativa diària com en tasques específiques (p.e. elaboració de simbologies i plantilles).

SUPORT AL DESPLEGAMENT I IMPULS DEL GIS

Assistència i formació al personal tècnic municipal de les aplicacions GIS i plataformes utilitzades, sota la direcció dels diferents tècnics/ques i departaments que ho requereixen, amb un mínim de 40 hores anuals, per fer treballs de:

- Addició i/o actualització de capes de cartografia.
- Definició de nous cercadors, configuració de noves fitxes d'informació, etc.
- Canviar paràmetres de cerques, informació de punts d'interès ...
- Actualització de les geodatabase subministrades per l'Ajuntament.



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Tractament, transformació i càrrega de nous conjunts de geoinformació a la base de dades del GIS, com per exemple, modificacions del Planejament Urbanístic, nous elements de mobiliari urbà, etc.
- Addició de noves capes d'informació mitjançant la integració amb el Gestor d'Expedients.
- Formació específica en ús de programari GIS, i formació per a la resta de persones usuàries, si s'escau. La determinació del calendari, la distribució i durada de les accions formatives serà determinada per l'Ajuntament i consensuada amb l'adjudicatària. S'haurà de facilitar un manual de l'acció formativa.
La formació podrà ser presencial o mitjançant teleformació; i tant de capacitació tècnica i funcional com d'altres aspectes (normativa, etc.).
- Consultoria i formació per publicar conjunts de dades en el portal de Dades Obertes o Geoportal de l'Ajuntament.
- Suport als usuaris en la seva operativa diària, optimització dels fluxos de treball mitjançant el GIS i resolució de dubtes.
- I altres actuacions que s'acordin amb els tècnics de l'Ajuntament, dins de les aplicacions GIS i plataformes utilitzades.

L'adjudicatària haurà d'assumir la migració, sincronització, interoperabilitat i integració de totes les aplicacions i bases de dades que actualment es fan servir amb l'empresa encarregada del manteniment i suport del programari de l'Ajuntament, com són BPM (Gestor d'expedients), DRAG (software de gestió policial), GIA (Gestor d'Informació d'Activitats) i Active Directory. Aquesta portabilitat es realitzarà en col·laboració amb la empresa actual i en el termini més breu possible, màxim 30 dies naturals, i amb el menor impacte en el servei per als usuaris/àries, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional a l'Ajuntament.

Es consideraran per part del contractista un conjunt de serveis associats al manteniment del present contracte:

- Manteniment preventiu: Totes aquelles accions encaminades a salvaguardar evitar una degradació / obsolescència del programari així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc).
- Manteniment correctiu: S'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències i/o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit del servei prestat i gestionat. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir tots els danys i implicacions de la incidència i/o errada.
- Manteniment adaptatiu, perfectiu i normatiu: Totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del maquinari i programari que permetin al sistema adaptar-se a l'entorn en què opera, millorar-ne la qualitat interna i adaptar-se a necessitats específiques derivades del compliment de la normativa legal.

Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c
Origen: Administració
Identificador document original: 1726031
Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14
Pàgina 6 de 14

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23
2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39



- Aplicació d'actualitzacions de programari amb una periodicitat mínima anual o quan hi hagin problemes de seguretat.
- Suport resolució de dubtes dels diferents usuaris del sistema: operadors, administradors, tècnics, etc. de l'Ajuntament.

Formes de contactar:

L'adjudicatària haurà de proporcionar l'accés, com a mínim, mitjançant dos canals per resoldre qualsevol petició, incidència o problema:

- Via telefònica: haurà d'oferir a l'Ajuntament un telèfon de contacte directe amb el personal tècnic, a utilitzar durant l'horari d'atenció de 8 a 20 hores; o donar la possibilitat de deixar un missatge de veu que serà atès tan aviat com sigui possible.
- Via correu electrònic: es podrà sol·licitar suport tècnic mitjançant un correu electrònic. Les peticions realitzades a través d'aquest canal es podran remetre les 24 hores, els 7 dies de la setmana. S'enregistraran i s'assignaran al professional adscrit al servei el mateix dia de l'enviament o en el següent dia hàbil en cas d'estar fora de l'horari 8 a 20 hores.

4. MITJANS HUMANS

L'adjudicatària destinarà al servei descrit el personal necessari per assegurar la bona execució de les prestacions, amb els condicionants exigits per la qual cosa les persones que prestin directament el servei, hauran de ser com a mínim:

- Consultor/analista de SIG qualificat, amb una experiència mínima de 3 anys.
- 1 programador/analista en els llenguatges descrits, amb una experiència mínima de 3 anys.

L'adjudicatària designarà una persona responsable del contracte CO2023066ST que portarà la direcció del projecte, la interlocució amb la direcció tècnica municipal del contracte, la supervisió de la correcta execució del contracte per part del personal adscrit al servei, entre d'altres.

Qualsevol canvi en la composició del equip de treball haurà de ser comunicat al Ajuntament indicant el perfil dels nous components del equip. Serà competència del Ajuntament donar validesa a la proposta de canvi.

El contracte inclou, a més a més, una bossa de 40 hores anuals de consultoria de tots dos perfils (consultor/analista de SIG qualificat i programador/analista), per dur a terme les prestacions de suport al desplegament del SIG indicades en la prescripció tercera, independents de les hores que l'adjudicatària haurà de destinar a l'execució del servei de manteniment.

Les hores es requeriran segons necessitats municipals. L'Ajuntament es reserva el dret de no esgotar la bossa d'hores.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 30852023000018
Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c Origen: Administració Identificador document original: 1726031 Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14 Pàgina 7 de 14		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23 2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39		



L'adjudicatària facturarà les hores que s'hagin efectivament realitzat, amb el desglossament dels dies i prestacions realitzades.

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar el canvi de personal assignat si al llarg del contracte es donen situacions justificades per al seu canvi.

5. CLÀUSULES GENERALS

Formen part del contracte els serveis següents:

Actitud proactiva: l'adjudicatària haurà, entre d'altres, d'informar de nous productes i serveis que poden ser d'interès municipal i dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com adaptatiu, perfectiu i normatiu.

Aspectes lingüístics: l'adjudicatària haurà d'emprar la llengua catalana en la documentació que generi, així com en les interfícies de les persones usuàries i aplicacions/web objecte del contracte.

Aspectes d'estil gràfic: L'adjudicatària haurà de tenir en compte l'estil gràfic determinat al Manual d'imatge institucional en la documentació que generi, així com en les interfícies de les persones usuàries i aplicacions/web objecte del contracte

Interacció amb l'Ajuntament o Organismes Autònoms: el responsable del contracte determinarà quines persones, físiques o jurídiques, estan autoritzades a realitzar peticions a l'adjudicatària.

Comunicació d'actualitzacions: l'adjudicatària haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de programari en producció abans de realitzar-la, si no és a petició municipal. Qualsevol actualització, excepte casos de força major, haurà d'aprovar-se prèviament per l'Ajuntament.

Transferència del coneixement: Durant l'execució del contracte, el contractista es compromet en tot moment, a facilitar al personal assignat per l'Ajuntament, la informació i documentació que aquesta sol·liciti.

6. AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

Si l'adjudicatària ha d'utilitzar materials, procediments o equipament sotmesos a la propietat industrial o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin.

L'adjudicatària és la responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 30852023000018
Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c Origen: Administració Identificador document original: 1726031 Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14 Pàgina 8 de 14		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23 2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39		



7. SEGURETAT

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà la certificació en l'ENS.

En cas que l'Ajuntament ho sol·liciti, l'adjudicatària haurà d'identificar els treballadors (nom, cognom i DNI) que accedeixin a instal·lacions o sistemes informàtics municipals (incloent allotjaments externs). L'adjudicatària serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

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

L'adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades emmagatzemades i els treballs executats objecte del contracte són propietat de l'Ajuntament de Sant Joan Despí. En cap cas l'adjudicatària podrà utilitzar per als seus fins, ni proporcionar a tercers, ni tampoc publicar, total o parcialment, el contingut dels treballs contractats. No es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar o eliminar sense consentiment previ i explícit per part de la Corporació i degudament evidenciat.

Només les persones usuàries autoritzades per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades.

9. CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatària i l'Ajuntament compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes en el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) UE-2016/679 així com la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i en qualsevol altre norma vigent o que en el futur pugui promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte.

D'acord amb l'article 133.2 LCSP, l'adjudicatària haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència. D'acord amb l'article 32 del RGPD l'encarregat del tractament haurà d'adoptar les mesures de seguretat necessàries.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 30852023000018
Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c Origen: Administració Identificador document original: 1726031 Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14 Pàgina 9 de 14		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23 2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39		



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

El deure de secret inclou als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària és compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o a retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol obtinguda com a resultat del present contracte.

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

Aquestes premisses quedaran reflectides i desenvolupades en les clàusules contractuals en el moment de la signatura del contracte.

10. RECUPERACIÓ DE LES DADES I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts, no es prorrogui o finalitzi.

En aquest cas caldrà que garanteixi la portabilitat i devolució del servei, en els següents termes i condicions:

Finalització del servei i portabilitat del sistema i/o informació

L'adjudicatària s'obliga, a la finalització del contracte i/o qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament en el format que es determini, com poden ser còpies de seguretat de les màquines virtuals o bases de dades i documents, incloent la documentació sobre l'estructura de les bases de dades i que siguin accessibles en format obert, de manera que l'Ajuntament pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes o bé traslladar-los a una altra proveïdora dels serveis.

Complementàriament, lliuraments de la informació total o parcial mitjançant còpia de la base de dades o formats electrònics oberts i compatibles, quan l'Ajuntament estimi oportú durant l'execució del present contracte.

Aquesta portabilitat serà sense cap cost addicional per l'Ajuntament de Sant Joan Despí, inclourà la informació sobre l'estructura de la base de dades que disposi l'adjudicatària i es realitzarà en el termini més breu possible, màxim 30 dies naturals.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 30852023000018
Codi Segur de Verificació: 667012fe-0ee9-4ebf-997d-9502c838649c Origen: Administració Identificador document original: 1726031 Data d'impressió: 22/11/2023 11:54:14 Pàgina 10 de 14		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 22/11/2023 11:23 2.- NURIA GARCIA SEGUER (TCAT), 22/11/2023 11:39		



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

i amb el menor impacte en el servei per a les persones usuàries, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional.

Entre els possibles esdeveniments que puguin motivar aquesta finalització es troben, entre d'altres, la pròpia finalització del contracte, l'incompliment dels acords de nivell de servei, la intervenció no autoritzada o no adequada d'algun subcontractista, o la modificació unilateral per l'adjudicatària de les condicions de servei.

Destrucció de la informació

Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei en els termes descrits en l'apartat anterior, però no abans, l'adjudicatària del servei procedirà, en un termini no superior a 5 dies hàbils, a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent.

L'adjudicatària emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/ destrucció de la informació.

11. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

A efectes dels acords de servei es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat del sistema
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de l'avís o petició fins que comencen les accions correctives o la resolució de les peticions.
- **Temps de resolució:** temps transcorregut entre l'avís de la incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- **Horari laboral** segons l'Ajuntament de Sant Joan Despí de 9h a 14:30h i de 16:30h a 19h (de dilluns a divendres).
- **Un dia laboral:** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural:** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.
- **Fallada lleu:** s'entendrà per incidència normal o lleu aquelles que entorpeixin el treball de la persona usuària sense provocar cap parada. Les que impliquin algun mal funcionament d'algun component, però sempre sense provocar parada de la solució
- **Fallada greu:** s'entendrà per incidència greu a caigudes de la solució intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de la persona usuària o mal funcionament parcial de la solució.



- **Fallada molt greu:** s'entendrà per incidència molt greu aquelles que són greus i a més afecten molt significativament a la persona usuària final de la corporació. Per tant, parada i mal funcionament total de la solució.

- **Quota:** es refereix a la quota mensual, si no s'indica el contrari

Acords de nivell de servei

L'adjudicatària haurà de complir com a mínim els acords de nivells de servei proposats (SLA) d'acord a les penalitzacions previstes, en cas d'incompliment.

PARÀMETRE	SLA SOL·LICITAT
Temps màxim <u>resolució</u> d'una incidència lleu	<=4 dies laborables
Temps màxim <u>resolució</u> d'una incidència prioritat greu	<=2 dies laborables
Temps màxim <u>resolució</u> d'una incidència prioritat molt greu	<=6 hores
Temps màxim <u>resposta</u> tant d'incidències com de peticions contra la bossa d'hores	<= 4 dies laborables

- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatària a excepció dels casos no imputables pel mal ús, manipulació derivades de persones usuàries de l'Ajuntament.
- Les prioritats de les incidències seran definides pel personal tècnic municipal designat que supervisarà el contracte i aquestes prioritats s'establiran abans del inici de la posada en marxa del sistema.

Penalitzacions

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors, o sobre la garantia definitiva, si s'escau. Si no s'indica el contrari, totes les penalitzacions s'aplicaran mensualment fins a la seva resolució.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada crítica en el SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà la suma dels dos incompliments.

Altrament, es contemplen les penalitzacions segons faltes lleus, greus o molt greus, segons correspongui, per incompliment dels SLA, especificades a la taula anterior:

- L'acumulació de 5 faltes lleus no resoltes, originarà una falta greu.
- L'acumulació de 5 faltes greus no resoltes, originarà una falta molt greu.

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per l'article corresponent de la LCSP.

12. RESOLUCIÓ DE CONTRACTE



Sens perjudici del disposat en l'article 211 de la LCSP, respecte als motius de resolució del contracte, podrà ser motiu de resolució l'incompliment reiterat dels acords del servei indicats per l'adjudicatària. S'entendrà per incompliment reiterat:

- L'acumulació de 5 faltes molt greus es considerarà motiu de rescissió del contracte abans de la finalització prevista.
- Quan una incidència greu o molt greu no es resolgui en el període d'un mes, excepte casos de força major degudament justificats.

13. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'Ajuntament nomenarà una direcció tècnica del contracte integrada per la Coordinadora de l'Àrea i el personal Tècnic del SIG. Aquesta direcció tècnica desenvoluparà la coordinació del projecte i establirà els criteris i línies generals de l'actuació de l'adjudicatària.

La prestació dels serveis objecte del contracte requerirà l'accés directament als servidors de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, prèvia autorització expressa pel departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament i seguint els requeriments de seguretat establerts per l'equip tècnic.

La corporació es compromet a subministrar el màxim d'informació possible pel correcte diagnòstic d'incidents amb la infraestructura, productes i serveis relacionats amb l'objecte del contracte.

La corporació facilitarà els servidors i les comunicacions amb aquests, necessàries per al correcte desenvolupament de part del servei per part del contractista.

Les característiques requerides dels servidors en el cloud son les següents:

- Seguretat certificada de les dades amb normativa ISO 27001
- Compliment estàndard de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat)
- Possibilitat d'Integracions via Webservices
- Mesures tècniques de seguretat perimetral
- Còpies de seguretat dels servidors d'aplicacions i base de dades amb periodicitat:
 - Diària
 - Setmanal
 - Mensual
- Restauració de còpies de seguretat
- Actualització permanent de programari, tant dels servidors (Sistema Operatiu, Gestor de Base de dades,...), com de les aplicacions de la plataforma GIS.

Es requerirà que la comunicació entre el servei de suport de l'Ajuntament i el suport tècnic de l'adjudicatària sigui coordinada i fluida. Per això, es realitzaran reunions entre ambdues parts quan qualsevol d'elles les consideri necessàries per al seguiment del servei.



L'Ajuntament de Sant Joan Despí, en qualsevol moment de l'execució del contracte podrà demanar informació a l'adjudicatària del seguiment de les activitats de l'explotació i operació del servei, així com del compliment dels nivells de servei acordats.

Addicionalment, amb caràcter trimestral, es realitzarà una reunió de seguiment del contracte (de forma telemàtica o presencial) per seguir la seva evolució i analitzar la resolució de les incidències que hagin pogut sorgir en aquest període.

14. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de dos anys, prorrogable anualment fins a un màxim de dos anys més i amb un total de 4 anys en el seu conjunt.

El contracte s'iniciarà un cop formalitzat del contracte

15. REQUERIMENTS JURÍDICS

Els serveis prestats i els treballs a desenvolupar hauran de complir els estàndards següents:

- Reial Decret 1071/2007, de 27 de juliol, pel qual es regula el sistema geodèsic de referència oficial a Espanya, en allò referent a que a partir de l'1/1/2015 és obligatori publicar la informació exclusivament en ETRS89.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Requisits d'usabilitat i d'accessibilitat dels llocs webs i les aplicacions per a dispositius mòbils segons la normativa actual vigent.

16. PROPOSTA ESTUDI DE COSTOS

Llicenciament, manteniment i suport anual de la plataforma	PER ANY
Servei i subministrament Servidor GIS i GIS Intranet, Geoportal, Aplicació GIS Mòbil	6.900,00€
Suport al desplegament i impuls del GIS (40 hores/any)	2.200,00€



(*) SUBTOTAL	9.100,00€
IVA 21%	1.911,00€
TOTAL IVA INCLÒS	11.011,00€
PRESSUPOST DE LICITACIÓ (2 anys)	18.200,00€
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (IVA inclòs)	22.022,00€

(*) En aquest import resten inclosos les despeses indirectes i el benefici industrial.

El pressupost base de licitació constitueix el límit màxim de despesa que en virtut d'aquest contracte pot comprometre l'òrgan de contractació.

SERAN EXCLOSES DE LA LICITACIÓ TOTES AQUELLES PROPOSICIONS ECONÒMIQUES QUE SUPERIN L'IMPORT DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ (IVA no inclòs).

En el preu del contracte es consideraran inclosos els altres tributs, taxes i cànon de qualsevol índole, que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que s'originin per a l'adjudicatària com a conseqüència del compliment de les obligacions contemplades al plec de prescripcions tècniques.

Sant Joan Despí, a data de la signatura electrònica.

La Coordinadora d'Espai Públic i Convivència.

El Cap del departament de Sistemes d'Informació.