



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA  
CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT A USUARIS DE  
LES APLICACIONS QUE FORMEN PART DE LA SOLUCIÓ ERP DE  
L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT**

---

**Àrea de Sistemes d'Informació**



## Contingut

|       |                                                              |    |
|-------|--------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Introducció .....                                            | 3  |
| 2     | Objecte .....                                                | 3  |
| 3     | Abast del servei .....                                       | 3  |
| 3.1   | Manteniment de programari i suport .....                     | 4  |
| 3.2   | Activitats incloses.....                                     | 4  |
| 3.2.1 | Anàlisi i disseny .....                                      | 4  |
| 3.2.2 | Desenvolupament.....                                         | 5  |
| 3.2.3 | Implantació .....                                            | 5  |
| 3.2.4 | Proves .....                                                 | 5  |
| 3.2.5 | Suport post-implantació .....                                | 5  |
| 3.3   | Aplicacions que formen part.....                             | 5  |
| 3.4   | Tecnologies implicades.....                                  | 6  |
| 4     | Condicions d'execució .....                                  | 6  |
| 4.1   | Responsable del contracte.....                               | 6  |
| 4.2   | Compromisos de l'ACJ i de l'empresa adjudicatària .....      | 6  |
| 4.2.1 | Compromisos i facultats de l'ACJ .....                       | 6  |
| 4.2.2 | Compromisos de l'empresa adjudicatària .....                 | 7  |
| 4.3   | Marc temporal del projecte.....                              | 7  |
| 4.4   | Acords mínims de nivell de servei.....                       | 7  |
| 4.4.1 | Descripció del servei.....                                   | 7  |
| 4.4.2 | Nivells de prioritat .....                                   | 8  |
| 4.4.3 | Temps de resposta i resolució.....                           | 9  |
| 4.4.4 | Nivell de servei, verificació i compliment .....             | 9  |
| 4.5   | Penalitats .....                                             | 11 |
| 4.6   | Període de garantia.....                                     | 12 |
| 4.7   | Condicions bàsiques d'execució .....                         | 12 |
| 4.8   | Equip humà.....                                              | 13 |
| 4.8.1 | Subcontractació .....                                        | 13 |
| 4.9   | Infraestructura necessària per a dur a terme el servei ..... | 13 |
| 4.10  | Descripció de la metodologia a utilitzar .....               | 13 |
| 4.11  | Requeriments de seguretat .....                              | 14 |
| 4.12  | Informes de control per a la gestió del servei.....          | 15 |
| 4.13  | Productes finals objecte del contracte.....                  | 16 |
| 4.14  | Extinció del contracte .....                                 | 16 |
| 5     | Oferta del proveïdor .....                                   | 16 |
| 6     | Annexos.....                                                 | 19 |
|       | Annex – Protecció de dades de caràcter personal .....        | 19 |

## **1 Introducció**

L'Àrea de Sistemes d'Informació (en endavant ASI) de l'Agència Catalana de la Joventut (en endavant ACJ) és responsable dels serveis d'informació basats en els entorns de sistemes d'aplicacions i servidors.

És també la responsable del correcte funcionament de les aplicacions de negoci que formen part de la solució ERP utilitzada per l'ACJ i del seu manteniment.

L'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI es l'encarregada de gestionar les necessitats d'aquestes aplicacions i del suport als usuaris de les mateixes.

És per aquest motiu que l'ASI, exposa la necessitat en la contractació del servei de manteniment d'aplicacions que formen part de la solució ERP utilitzada per l'ACJ.

## **2 Objecte**

El present document té per objectiu l'exposició de les condicions tècniques requerides pel servei de manteniment d'aplicacions que formen part de la solució ERP utilitzada per l'ACJ.

Aquest servei abasta bàsicament la realització de les activitats d'anàlisi i disseny, desenvolupament, implantació, proves i suport associades a les tasques de manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic, a més del suport tècnic i funcional respecte a les aplicacions que formen part de la solució ERP utilitzada per l'ACJ.

Els licitadors hauran d'entendre que les especificacions dels serveis són els requeriments mínims a desenvolupar. Així doncs, l'abast del servei inclourà, com a mínim, tots aquells requeriments especificats en aquest plec i aquells necessaris per a l'òptima operació i actualització dels diferents programaris existents, tal com es descriu en el present plec.

Amb aquest contracte, l'ACJ vol garantir el funcionament del seu programari en fase d'explotació, tant en la prestació de serveis corporatius intens com externs, sempre garantint el màxim nivell de qualitat.

## **3 Abast del servei**

L'activitat d'aquest contracte consisteix en l'execució del servei de manteniment d'aplicacions que formen part de la solució ERP, que engloba la seva gestió, amb l'objectiu d'assegurar la seva operativa. Contempla la gestió, actualització, manteniment i suport del programari per tal de maximitzar l'eficiència. El servei està estimant en 700 hores de treball anual.

Els diferents usuaris de l'ACJ poden fer us de la prestació de serveis de manteniment mitjançant la intervenció de l'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI.

L'adjudicatari haurà d'interactuar amb altres serveis, principalment el servei de suport en l'administració de sistemes i el SAU de l'ACJ per tal de poder donar el servei requerit.



### **3.1 Manteniment de programari i suport**

Es considera manteniment de programari les activitats destinades al procés de millora i optimització del programari un cop aquest ha estat lliurat i es troba en fase productiva.

Inclou activitats que provoquen canvis al programari amb l'objectiu de corregir defectes i dependències trobades durant el seu ús, així com l'addició de noves funcionalitats que no suposin un volum d'esforç considerable, amb l'objectiu de millorar les seves prestacions i usabilitat.

- **Manteniment correctiu**

Localització i correcció de possibles defectes en el desenvolupament amb l'objectiu de recuperar la funcionalitat esperada i evitar que la situació es pugui repetir en un futur.

- **Manteniment preventiu**

Modificació proactiva de l'aplicació per a millorar les seves propietats i el manteniment futur del sistema.

- **Manteniment perfectiu**

Modificació proactiva de l'aplicació per a millorar el rendiment, la flexibilitat, la reusabilitat i la disponibilitat.

- **Manteniment adaptatiu tècnic**

Adaptació de les aplicacions ajustant-les als canvis en l'entorn tecnològic (hardware o software) per evitar situacions d'obsolescència tecnològica.

- **Suport tècnic**

Assegurament de l'operativa i actualització de l'aplicació en tot moment del seu cicle de vida, així com suport als diferents usuaris de perfil tècnic.

- **Suport funcional**

Assegurament del suport als usuaris finals en el funcionament de les aplicacions.

### **3.2 Activitats incloses**

A continuació es detallen les activitats que queden incloses dins l'abast de l'objecte del contracte.

#### **3.2.1 Anàlisi i disseny**

S'inclouen les activitats d'anàlisi de requeriments funcionals i tècnics, on s'identifiquen les necessitats a cobrir pel sistema d'informació.

S'inclouen les activitats de disseny, tant tècnic com funcional, de la solució aportada, per cobrir les necessitats detectades. El disseny de la solució inclourà la documentació necessària per a la seva implementació.



### **3.2.2 Desenvolupament**

S'inclouen les activitats de desenvolupament sobre l'arquitectura definida per l'Àrea de Sistemes d'Informació de l'ACJ. Aquestes activitats de desenvolupament inclouran la codificació en el llenguatge de l'aplicació, les proves unitàries de cadascun dels desenvolupaments, i la seva documentació tècnica. També s'inclouen les activitats d'integració amb altres sistemes existents.

### **3.2.3 Implantació**

S'inclouen els serveis d'adaptació i la configuració de les diferents funcionalitats de la solució adoptada a les necessitats detectades, la realització de prototipus, la introducció de les dades bàsiques per a la seva validació funcional. Així mateix, s'inclouen activitats de migració de dades i d'aplicacions i/o funcionalitats en cas necessari.

### **3.2.4 Proves**

S'inclouen en aquestes activitats el disseny, el desenvolupament, el suport, la gestió i el seguiment de les proves tant d'integració, unitàries, de volum i d'adaptació de l'aplicació o el desenvolupament desplegat a producció.

Aquestes proves estaran encaminades a assegurar el correcte funcionament de l'aplicació en la seva totalitat, tant de les diferents configuracions parcials, com dels desenvolupaments, integració amb altres eines, adaptació als sistemes de l'Agència Catalana de la Joventut, etc.

### **3.2.5 Suport post-implantació**

S'inclouen les activitats de suport post-implantació tècnic i/o funcional necessàries per assegurar l'estabilitat dels desenvolupaments i/o funcionalitats posades en producció. Les activitats de suport poden ser requerides de manera tant presencial com remota.

## **3.3 Aplicacions que formen part**

El conjunt d'aplicacions que formen part de la solució ERP de l'ACJ permeten gestionar les següents tasques:

- Central de reserves de la Xanascat
  - Gestió del reserves per habitacions
  - Gestió de reserves per llits.
  - Gestió de pagament
  - Reserves multi-alberg
- Gestió d'Albergs.
  - Entrades i sortides.
  - Facturació.
  - Disponibilitat.
  - Distribució d'habitacions.
  - Tarifes, reduccions i impostos
  - Tancaments



- Gestió d'espais
  - Paquets d'activitats
- Comptabilitat i finances.
- Comptabilitat pressupostaria.
- Gestió de Residents.
- Pressupostos d'activitats per escoles.
- Gestió de paquets dels programes "Vacances en família", "L'Estiu és teu" i similars.

### **3.4 Tecnologies implicades**

Els diferents aplicatius, el manteniment dels quals és l'objecte d'aquest servei, són desenvolupaments a mida que cobreixen necessitats de negoci específiques de l'ACJ. Aquests aplicatius estan construïts fent servir un conjunt de tecnologies de desenvolupament, escollides per l'Àrea de Sistemes d'Informació.

Es tracta d'aplicatius desenvolupats mitjançant les tecnologies Progress, PL/SQL i Oracle.

## **4 Condicions d'execució**

### **4.1 Responsable del contracte**

L'Oficina Tècnica de Projectes (l'Àrea de Sistemes d'informació) de l'ACJ s'encarregarà del seguiment i la coordinació dels treballs a realitzar.

El director de Sistemes d'Informació, el senyor Alejandro Garcia Lozano és el responsable del contracte i intervindrà directament davant l'empresa adjudicatària, si s'escau, en relació amb qualsevol circumstància que pugui produir-se en el curs dels treballs a realitzar, sens perjudici de possibles delegacions en les tasques de seguiment del projecte.

### **4.2 Compromisos de l'ACJ i de l'empresa adjudicatària**

#### **4.2.1 Compromisos i facultats de l'ACJ**

L'ACJ es compromet a:

- Facilitar la informació necessària pel compliment de l'objecte del contracte.
- Facilitar l'accés a les aplicacions i el seu codi, objectes del servei.

L'ACJ té les facultats següents:

- Un cop adjudicat el contracte i abans de l'inici del servei, el personal designat per l'ACJ podrà entrevistar als diferents perfils presentats per l'adjudicatari, amb l'objectiu de verificar la idoneïtat d'aquests.
- Durant l'execució del contracte, l'ACJ podrà sol·licitar el canvi de qualsevol dels recursos de l'equip presentat, si es verifica que no s'ajusta al perfil necessari segons els requisits establerts en aquest plec tècnic. L'acumulació de canvis de perfils podrà donar lloc a la resolució del contracte.



#### **4.2.2 Compromisos de l'empresa adjudicatària**

Les obligacions del contractista són totes aquelles derivades del compliment de l'objecte del contracte. Per al bon compliment de l'objectiu es requereix complir amb tots els terminis d'execució i lliurament marcats, així com complir amb totes les especificacions tècniques i requeriments marcats als diferents punts d'aquest document.

#### **4.3 Marc temporal del projecte**

El servei haurà de cobrir les necessitats de manteniment d'aplicacions durant un any (2024) i serà prorrogable fins a dues vegades per un any addicional. S'inicia en data 1 de gener de 2024 o l'endemà de la signatura del contracte si aquesta és posterior.

#### **4.4 Acords mínims de nivell de servei**

A continuació es detalla les característiques principals de l'acord sobre el nivell de servei d'aquelles tasques derivades dels diferents tipologies de manteniment.

##### **4.4.1 Descripció del servei**

L'ASI, ha través de la seva Oficina Tècnica de Projectes, és l'encarregada de l'assignació, la supervisió, el seguiment i la comprovació del compliment tant funcional com tècnic de les tasques assignades a l'empresa adjudicatària,

##### **4.4.1.1 Qui té accés al servei**

Els interlocutors vàlids amb els corresponents tècnics de l'empresa adjudicatària designats són els tècnics de l'ACJ que formen part de l'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI.

L'Oficina Tècnica de Projectes serà l'encarregada d'assignar, tant les incidències notificades com les tasques sol·licitades per part dels diferents responsables d'aplicació, als tècnics de l'empresa adjudicatària per la seva resolució. També serà l'encarregada de realitzar el seguiment i vetllar pel compliment del servei tant a nivell funcional com tècnic.

En el cas que fos necessària la interlocució entre usuari responsable d'aplicació i tècnic de l'empresa adjudicatària, es realitzarà sota la coordinació de l'Oficina Tècnica de Projectes, que serà l'encarregada de comunicar la persona o persones a fer-ho.

L'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI haurà d'autoritzar l'accés al servei, als tècnics de tercers que necessitin interactuar amb els tècnics de l'empresa adjudicatària en l'àmbit d'una petició o projecte.

L'empresa adjudicatària podrà auto-induir-se una tasca o incidència, si aquesta deriva d'una petició prèviament registrada, sempre i quan sigui immediatament notificada a l'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI.



#### **4.4.1.2 Canals de comunicació**

##### ***Entre Usuari Responsable d'Aplicació i Oficina Tècnica***

El canal de comunicació amb el servei corresponent serà mitjançant el registre d'una petició o incidència a través de l'aplicació informàtica del sistema d'atenció a l'usuari (en endavant SAU) de l'ACJ.

Les incidències o peticions, també podran notificar-se a través del correu electrònic o mitjançant el telèfon habilitat per aquests servei, en aquests casos la incidència o petició haurà de ser registrada igualment, i amb la major brevetat possible, en l'aplicació informàtica del SAU.

Excepcionalment, en situacions crítiques, també es podran atendre peticions o incidències mitjançant comunicació verbal sempre i quan, aquesta quedi registrada a l'aplicació informàtica del SAU en el temps més immediat possible.

##### ***Entre Oficina Tècnica i l'Empresa Adjudicatària***

Un cop registrada la incidència o petició, els tècnics de l'empresa adjudicatària rebran l'encàrrec per part de l'Oficina Tècnica a través d'un correu electrònic amb els detalls de les tasques a realitzar.

Les sol·licituds d'informació, aclariments i instruccions addicionals durant l'execució del servei es realitzarà a través de qualsevol mitjà que es consideri oportú, preferiblement a través de correu electrònic.

#### **4.4.2 Nivells de prioritat**

El nivell de prioritat a aplicar a qualsevol petició o incidència registrada, s'estableix en base als següents conceptes.

- Nivell d'impacte: Fa referència al número de serveis/usuaris/elements afectats. Es consideren els següents nivells:
  1. Afecta a tota l'organització o a tots els serveis públics oferts per l'ACJ
  2. Afecta a una Àrea sencera, a un tot el personal d'un alberg o a més d'un servei públic
  3. Afecta a un grup de persones o a un únic servei públic
  4. Afecta a una persona
- Nivell d'urgència: Fa referència al grau d'afectació als processos de negoci i com de crítics son aquests dins de l'organització. Es consideren els següents nivells:
  1. Bloqueig crític de negoci
  2. Bloqueig no crític / retard crític
  3. Retard no crític
  4. Molèstia

La combinació d'aquests dos conceptes estableix el nivell de prioritat per defecte, tal i com es veu en la següent taula resum:

| IMPACTE | URGÈNCIA |             |        |            |            |
|---------|----------|-------------|--------|------------|------------|
|         |          | 1           | 2      | 3          | 4          |
|         | 1        | Molt Urgent | Urgent | Normal     | Normal     |
|         | 2        | Urgent      | Normal | Normal     | Baixa      |
|         | 3        | Normal      | Normal | Baixa      | Molt Baixa |
|         | 4        | Normal      | Baixa  | Molt Baixa | Molt Baixa |

El valor de prioritat establert inicialment podrà ser revisat i modificat segons els criteris que els tècnics de l'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI creguin oportú aplicar.

#### 4.4.3 Temps de resposta i resolució

##### 4.4.3.1 Temps de resposta

Es defineix com a “temps de resposta” el temps màxim expressat en hores que poden transcorre des de que es notifica una petició o incidència, fins que l'empresa adjudicatària es fa càrrec de la seva resolució, derivació o rebuig.

El temps de resposta serà el fixat segons la prioritat establerta a la petició o incidència. Es mesurarà en hores laborables si aquesta ha estat rebuda per el servei corresponent dintre de l'horari laboral.

##### 4.4.3.2 Temps de resolució

Es defineix com a “temps de resolució” el temps màxim expressat en hores laborables que poden transcorre des de que la petició o incidència és acceptada per l'empresa adjudicatària fins a la seva resolució o tancament.

Per a la verificació del compliment del nivell de servei, el temps de resposta exclourà necessàriament els temps intermedis de resolució imputables a:

- Equips diferents als de l'empresa adjudicatària.
- Casos en els que l'empresa adjudicatària no sigui la responsable directe de l'aplicació de les tasques, operacions i/o processos corresponents.
- La provisió dels servei necessari.

#### 4.4.4 Nivell de servei, verificació i compliment

##### 4.4.4.1 Determinació dels nivells de servei

La determinació dels nivells de servei s'establiran mitjançant l'ús de mètriques numèricament mesurables referents a:

- Compliment en el temps de resposta
- Compliment en el temps de resolució

En base a aquestes mètriques i al nivell de prioritat de les tasques establert es tendirà al següent nivell de servei:

|                    | TEMPS DE RESPOSTA | TEMPS DE RESOLUCIÓ |
|--------------------|-------------------|--------------------|
| <b>MOLT URGENT</b> | 2 h               | 6 h                |
| <b>URGENT</b>      | 2 h               | 8 h                |
| <b>NORMAL</b>      | 8 h               | 16 h               |
| <b>BAIXA</b>       | 24 h              | 24 h               |
| <b>MOLT BAIXA</b>  | 24 h              | 24 h               |

#### 4.4.4.2 Indicadors del nivell de servei

Per tal d'avaluar el nivell de servei s'utilitzarà el següent indicador:

| <i>Indicador</i>                               | <i>Valor</i> | <i>Descripció</i>                                                               |
|------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Incidències resoltes dins del nivell de servei | 90%          | Nivell d'incidents que han estat resolts i validats, dins del nivell de servei. |

#### 4.4.4.3 Responsabilitat en la mesura i reporting del compliment del nivell de servei

La mesura del compliment del nivell de servei podrà ser realitzada tant per l'Àrea de Sistemes d'Informació de l'ACJ com per l'empresa adjudicatària.

Si l'Àrea de Sistemes d'Informació de l'ACJ ho sol·licita, es generarà un informe de compliment amb una periodicitat mensual (mes vençut).

Aquest informe inclourà la següent informació:

- Hores computades pels tècnics en la prestació dels servei.
- Nivell de compliment del servei per als incidents

#### 4.4.4.4 Càlcul dels nivell de servei

*Indicador:* Incidències resoltes dins de nivell de servei

- Mètode de càlcul
  - Es realitzarà una valoració en un període de mes natural.
  - Es computa el temps de resolució com el transcorregut des de l'obertura de la incidència fins la seva resolució.
  - L'indicador serà el percentatge d'incidències tancades dins del nivell de servei en el període estipulat, del total d'incidències tancades en el mateix



període. Es comptabilitzarà només aquelles incidències assignades a l'adjudicatari.

- Exclusions:
  - Queden excloses les tasques planificades en el temps.
  - Només es comptabilitzarà les incidències assignades correctament a l'empresa adjudicatària, l'abast de les quals estigui dintre de l'objecte del servei definit en aquest document.
  - S'eliminaran dels càlculs el temps d'assignació a altres equips o responsables.
  - No es comptabilitzaran les incidències assignades a l'adjudicatari que tinguin un nivell de servei retallat o superat degut a la gestió d'altres equips o proveïdors.
  - Queden exclòs dels càlculs el temps d'indisponibilitats que no siguin responsabilitat de l'adjudicatari derivades de:
    - Errors de dades
    - Errors en les especificacions funcionals
    - Manteniments planificats o urgents.
    - Causes de força major (averies, etc...)
    - Errades humanes d'altres proveïdors

#### **4.5 Penalitats**

El contracte s'executarà segons els compromisos adquirits per l'empresa adjudicatària en la seva oferta i les clàusules administratives i tècniques que regeixen el present contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que se'n derivin per a l'ACJ o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'execució del contracte es desenvoluparà sota la supervisió, inspecció i control de l'ACJ, que podrà dictar les instruccions precises pel compliment del convingut. Qualsevol incompliment en un indicador degudament mesurat i documentat podrà donar lloc a iniciar el procediment per a aplicar una penalitat.

Els incompliments en que incorri l'empresa adjudicatària durant la prestació del servei, se'ls hi aplicaran les penalitats corresponents que es detallen a continuació.

- Si algun dels indicadors establerts en l'acord de nivell de servei per el període proposat, presenta nivells de valoració a nivell d'incompliment, l'ACJ es reserva el dret a aplicar una penalització del 5% del total mensual del valor del contracte.



En cas d'obrir-se una no conformitat, l'ACJ enviarà còpia d'aquesta a l'empresa adjudicatària, donant-li tràmit d'audiència i concedint un termini de 15 dies naturals per que pugui formular al·legacions i presentar els documents i justificacions que estimi oportuns abans de dictar la resolució que correspongui.

L'acumulació d'incompliments podrà donar lloc a la resolució del contracte.

#### **4.6 Període de garantia**

S'estableix un període de garantia de 6 mesos a comptar des de la finalització del servei. Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les actuacions desenvolupades al sistema d'informació que li siguin imputables tant per acció com per omissió.

#### **4.7 Condicions bàsiques d'execució**

Les condicions d'execució específiques o particulars que s'estableixen per l'execució d'aquest servei són:

- La prestació del servei es realitzarà d'acord amb les directrius tècniques i funcionals que marqui l'Àrea de Sistemes d'Informació de l'Agència Catalana de la Joventut. Aquesta podrà designar un supervisor del servei amb la finalitat de fer el seguiment de l'execució del servei i l'aportació dels recursos previstos.
- Des de la Direcció de l'Àrea de Sistemes d'Informació s'establirà el calendari, punts d'actuació i les mesures de coordinació operativa, així com el contingut de les actuacions.
- L'adjudicatari designarà un coordinador per tal d'organitzar els recursos assignats, interpretar, col·laborar i fer complir les directrius de la Direcció de l'Àrea de Sistemes d'Informació.
- Per a cada intervenció de caràcter tècnic, es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la documentació generada amb l'estat de les tasques realitzades així com la proposta de canvis o actuacions necessàries per a la millora, en el format que es determini.
- El seguiment dels recursos utilitzats es quantificarà de forma mensual entre la Direcció de l'Àrea de Sistemes d'Informació, o en el seu defecte el supervisor designat, i el coordinador aportat per l'adjudicatari.
- L'Àrea de Sistemes d'Informació efectuarà el seguiment i el control de la prestació dels serveis efectuada mitjançant els mecanismes i indicadors que consideri oportú. A aquests efectes l'empresa haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que acordi l'Àrea de Sistemes d'Informació de l'Agència Catalana de la Joventut.



## **4.8 Equip humà**

L'empresa adjudicatària es fa càrrec de la gestió i contractació del personal que realitzi aquest servei. Aquest personal en cap moment ostentarà una relació laboral ni cap mena de vincle amb l'Agència Catalana de la Joventut.

En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei ha de reunir la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte, d'acord amb els perfils professionals requerits i que cal fer constar en el currículum que s'annexa a la proposició presentada d'acord amb l'annex 1 d'aquest plec.

### **4.8.1 Subcontractació**

Per a l'execució d'aquest servei, es permetrà la subcontractació a tercers únicament per a tasques no essencials derivades de l'objecte del contracte. L'incompliment d'aquesta clàusula pot ser considerat causa immediata d'extinció del contracte.

Es considerarà subcontractació l'execució de les feines per part de qualsevol persona que no estigui en nòmina de l'empresa adjudicatària.

A efectes de control l'ACJ es reserva el dret de sol·licitar la documentació que consideri oportuna a l'empresa adjudicatària per a comprovar el compliment d'aquesta clàusula durant la vigència del contracte.

## **4.9 Infraestructura necessària per a dur a terme el servei**

L'execució del servei es realitzarà principalment de forma remota, l'adjudicatari aportarà les infraestructures informàtiques, els espais, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.

En tot cas, l'ACJ es reserva el dret de sol·licitar l'execució total o parcial del servei de forma presencial si es presenta alguna raó justificada.

### **4.10 Descripció de la metodologia a utilitzar**

L'Àrea de Sistemes d'Informació de l'ACJ proposa com a metodologia base sobre la que gestionar el servei la metodologia SCRUM, tot i que l'adjudicatari pot proposar la que cregui convenient per l'execució del servei.



#### **4.11 Requeriments de seguretat**

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures tècniques i de seguretat, tant genèriques com específiques, que es relacionen:

##### ***Prescripcions genèriques:***

- No subministrar ni comunicar a tercers la informació que no sigui pública o notòria, obtinguda amb motiu de l'execució del contracte. S'entendrà per subministrament, qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer totalment o parcial, aquesta informació.
- No utilitzar la informació i la documentació obtinguda per a finalitats diferents a la de l'execució del contracte.
- Exigir el secret professional a tots els que intervinguin en qualsevol fase del tractament. Aquesta obligació subsistirà fins i tot després de finalitzar les relacions amb l'Agència Catalana de la Joventut.
- Guardar la màxima reserva i no divulgar, ni utilitzar directament, o mitjançant terceres persones físiques o jurídiques, les dades, els documents, les metodologies, les claus, la documentació generada, els fonts i la resta d'informació a la qual tinguin accés per raó de les seves funcions durant la seva relació amb els sistemes d'informació de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Complir les mesures de seguretat que corresponguin pel nivell de dades que s'hagin de tractar (bàsic, mitjà, alt), d'acord amb els mandats de la LOPD.
- Informar a l'Agència Catalana de la Joventut immediatament després de que s'hagi pogut produir qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill, la informació de què disposa.

##### ***Prescripcions específiques:***

- Serà competència de l'adjudicatari gestionar l'atribució i l'assignació de codis i de contrasenyes que se'ls atorgui. Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades són personals i intransferibles i l'adjudicatari és l'únic responsable de les conseqüències que se'n puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la seva pèrdua.
- Tota la informació objecte d'aquest contracte, continguda a la xarxa informàtica o en altres mitjans de manera estàtica o circulant, és d'ús exclusiu de l'Agència Catalana de la Joventut i té el caràcter de confidencial.
- L'adjudicatari està obligat a fer servir el sistema i les seves dades sense incórrer en activitats que puguin ser considerades il·lícites, il·legals, que infringeixin els drets de l'Agència Catalana de la Joventut, o que puguin atemptar contra la moral, o les normes de les xarxes telemàtiques.
- Està estrictament prohibit l'ús de programes informàtics sense la llicència corresponent, com també l'ús, la reproducció, la cessió, la transformació, o la

comunicació pública de qualsevol tipus d'obra o invenció protegida per la propietat intel·lectual o industrial.

- En cas d'executar les activitats objecte del contracte a les oficines de l'adjudicatari:
  - Únicament el responsable de l'empresa adjudicatària podrà autoritzar la sortida de suports informàtics que continguin dades de caràcter personal fora dels seus locals, i només els podrà enviar a l'ACJ. Prendrà, a més a més, les mesures de seguretat necessàries per garantir que aquests suports arribin correctament a la persona designada per l'ACJ per ser el receptor d'aquesta informació.
  - Per raons de seguretat no es podran fer còpies de les dades que s'estiguin tractant, fora que sigui per obtenir la còpia de seguretat o quan s'hagi d'enviar periòdicament a l'ACJ a través de suports o de les telecomunicacions. En aquests casos, es prendran mesures per garantir la inviolabilitat de la informació.
  - L'adjudicatari durà un registre d'entrada i de sortida de suports d'acord amb els mandats de LOPD.
  - L'adjudicatari ha d'informar a l'ACJ, immediatament després de que s'hagi pogut produir, qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que gestiona.

És responsabilitat de l'adjudicatari donar a conèixer aquestes mesures entre el seu personal i les haurà conèixer, acceptar i respectar tothom que participi en les activitats objecte del plec.

Les violacions de la informació classificada s'hauran de registrar i es podran emprendre les accions apropiades. Aquestes accions podrien portar a procediments disciplinaris o judicials de les persones implicades.

L'adjudicatari haurà de respondre, davant de l'ACJ, per incompliment de les obligacions assumides, i s'obligarà a complir les decisions que l'ACJ pugui prendre al respecte, independentment de les responsabilitats per danys i perjudicis que se'n derivin.

#### **4.12 Informes de control per a la gestió del servei**

Caldrà que l'adjudicatari lliuri, després d'un avenç significatiu, un informe en el format que es defineixi i amb els continguts següents:

- Planificació de treballs, amb el grau d'avenç de les activitats.
- Informe de gestió i control de canvis.
- Informe de control de riscos.
- Informe de seguiment.
- Actes de reunions.
- Actes d'aprovació.



#### **4.13 Productes finals objecte del contracte**

En general es consideren com a productes resultants del servei el programari derivat de les diferents accions de manteniment, així com tota la documentació generada durant les activitats pròpies objecte d'aquest contracte.

En concret es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació i productes, en el format que es determini:

- Inventari de requeriments.
- Estudis previs.
- Anàlisi funcional.
- Disseny tècnic.
- Pla de gestió del canvi.
- Requeriments mínims d'instal·lació.
- Manuals d'usuari, tècnics i de posada en funcionament.

Qualsevol altre producte resultant aplicable a aquest tipus de treball (fonts dels programes informàtics, els manuals, els estudis, els informes, les anàlisis i els altres productes).

#### **4.14 Extinció del contracte**

L'adjudicatari retornarà a l'Agència els manuals, els estudis, els informes, les anàlisis i els altres productes, en bon estat de conservació, quan finalitzi el contracte, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia.

En cop finalitzat el servei, durant el període establert de garantia, l'empresa adjudicatària es compromet, si escau, a col·laborar en el traspàs del servei a un nou proveïdor entrant sense cost addicional per l'ACJ.

### **5 Oferta del proveïdor**

Les propostes presentades pels licitadors hauran de desenvolupar cadascuna de les seccions exposades a continuació, d'acord amb els requisits detallats en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Qualsevol altra informació que es consideri rellevant, podrà adjuntar a la proposta en forma d'annex a la mateixa.

#### **1. Resum executiu**

Ha de contenir un breu resum de la proposta del proveïdor quant a l'enfocament del projecte, recollint les principals característiques i fets més rellevants de la seva proposta, aquells que, a criteri del licitador, converteixin a la seva oferta en la més atractiva o adequada per a les necessitats de l'Àrea de Sistemes d'Informació.



## **2. Qualificacions i Referències**

Breu presentació de la companyia licitadora, dels seus coneixements, experiència, punts forts (destacant aquells que, en el marc d'aquest projecte, i sota el seu criteri, el diferenciïn dels seus possibles competidors). A més, es relacionaran les principals referències del licitador que estiguin directament relacionades amb l'abast d'aquest projecte. Per a cada referència, s'ha de proporcionar una breu descripció del treball realitzat, la seva durada, l'esforç dedicat, els resultats obtinguts i les principals lliçons apreses. Aquest apartat és purament informatiu i no serà objecte de valoració.

## **3. Solució Tècnica**

En aquest apartat s'ha de presentar el servei que respongui als requeriments obligatoris demandats, així com els requeriments de millora que el licitador hagi decidit oferir. Qualsevol altra informació que li sembli rellevant, s'inclourà en l'apartat "Altres".

### **i. Descripció del servei ofert**

En aquesta secció, es descriurà detalladament el plantejament de servei ofert per a cobrir els requisits mínims proposats. S'haurà de descriure com serà l'execució del servei i les eines emprades, si escau.

### **ii. Model de relació i metodologia de treball**

En aquest capítol es descriurà, de forma breu i concisa, el model de relació que s'establirà entre el licitador i l'Àrea de Sistemes d'Informació de l'ACJ i la metodologia de treball que el licitador proposi utilitzar per a l'execució del servei. Es valoraran especialment metodologies simples però completes, fàcils de seguir i aplicar, i amb èxit provat en experiències similars. En concret es tindrà en compte:

- El grau d'adequació del model de relació proposat (comitès proposats, perfils participants, mecanismes de control, etc.) al servei que es vol contractar.
- El grau d'adequació de la metodologia de treball proposada al servei que es vol contractar.

### **iii. Recursos destinats a l'execució del servei**

En aquest apartat es descriurà l'equip de treball proposat, amb els rols definits pel licitador, i les seves dedicacions durant el servei. Es valorarà la idoneïtat de l'equip proposat i també el dimensionament d'aquest. En concret es pot valorar :

- El grau d'adequació dels perfils professionals de l'equip que inclogui cada oferta, al servei que es vol contractar. Per aquesta raó caldrà una descripció detallada de cada perfil i les seves funcions.



- El grau d'adequació del dimensionament de l'equip que inclogui cada oferta, d'acord a la dedicació per perfil ofert i amb la planificació del servei.

La claredat d'aquest apartat es valorarà de forma molt especial.

En aquesta secció, no s'haurà d'incloure en cap cas preus unitaris, imports totals, número d'hores unitàries, ni hores totals.

#### **iv. Acord de nivell de servei**

En aquest apartat, es presentarà l'acord de nivell de servei ofert pel licitador, que haurà de cobrir les necessitats mínimes proposades. Es destacarà clarament les millores respecte a l'acord mínim de nivell de servei que el licitador consideri.

#### **4. Annexos addicionals**

El proveïdor podrà afegir els annexos que consideri oportú, sempre que guardin relació amb el projecte i aportin algun valor a la seva proposta.

Nota: La inclusió en el Sobre B de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure en el sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora.

## **6 Annexos**

### **Annex – Protecció de dades de caràcter personal**

#### **Seguretat i protecció de dades**

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'ACJ.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte de l'ACJ.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'ACJ un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte de l'ACJ, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

#### ***Formació al personal de l'empresa contractista***

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

#### ***Confidencialitat i publicitat del servei***

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.



Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment de l'ACJ.

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

### ***Propietat intel·lectual***

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ACJ.

### ***Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)***

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte de l'ACJ amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

### ***Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)***

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que l'ACJ posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.



A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

### **Auditoria del servei**

L'ACJ podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte.

### **Continuïtat del servei**

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al l'ACJ, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi de l'ACJ.

## **PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

### **General**

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

*En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades de l'ACJ a sistemes de tercers.*

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

*Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.*

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)



*Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.*

☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

*Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.*

☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

*Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.*

☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

*En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.*

☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

*En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.*

☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

*Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.*

☒ Guia de protecció d'entorns: (triari les que apliquin de la llista següent)

*Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.*

☐ Linux (GE-GUI07)

☐ Oracle (GE-GUI14)

☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)

☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)

☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)

☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)

☐ Web IIS (GE-GUI12)

☐ Web Apache (GE-GUI11)

☐ Windows (GE-GUI10)

☐ Solaris (GE-GUI08)

☐ HP-UX (GE-GUI27)

☐ AIX (GE-GUI32)

☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)

☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)



- ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
- ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

#### Circulars Funció Pública

- ☒ [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- ☒ [Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000](#) - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals.