



Ajuntament de Lleida

En dono fe,
El Vicesecretari de l'Ajuntament de Lleida
en funcions de Secretari General

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI CONSISTENT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES DE SUPORT AL FRONT OFFICE CIUTADÀ I GESTIÓ DE LA SOLUCIÓ GLOBAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en l'actualització i manteniment, assistència tècnica, suport i serveis associats de la plataforma informàtica actual de suport al front-office ciutadà i del sistema de gestió d'administració electrònica que inclou els següents components i serveis:

- eCityAdmin Suite, que conforma l'arquitectura de mòduls següents:
 - o Seu electrònica.
 - o Carpeta ciutadana - Inclou també el manteniment de la integració amb MyGov i amb la plataforma Vàlid del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.
 - o Tràmits online.
 - o Gestor d'expedients - Inclouent també les funcionalitats/componentes de gestió de tasques, decrets, llibres oficials, portesignatures amb signatura al núvol, gestió de tercers i gestió de territori.
 - o Registre d'entrada i sortida.
 - o Mòdul per fer consultes i informes .
 - o Mòdul de Business Intelligence, BI, i quadre de comandaments.
 - o Digitalització segura i certificada (gestió de còpia autèntica).
 - o Gestió de secretaria i òrgans col·legiats.
 - o Gestió de l'arxiu electrònic. Inclou la integració amb iArxiu del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.
 - o Control Intern - inclou la integració amb el programa de gestió comptable municipal.
 - o Modelat, BPM, workflows.
 - o Capa d'integració de serveis del gestor d'expedients i del registre d'entrada i sortida (s'inclouen les integracions amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya:





MUX, OVER, eNotum, consultes de dades a Via Oberta i també amb altres serveis com la publicació al eTauler i les altres integracions descrites a la resta de mòduls).

En aquest contracte d'actualització i manteniment de serveis, s'inclouen:

- Suport en remot (telefònic/web) de la solució.
- Manteniment Software anual de la solució. Accés a actualitzacions periòdiques.
- Borsa de 350 hores per a serveis professionals.

2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL MANTENIMENT

Les condicions d'execució del contracte són les contingudes en les clàusules tècniques i administratives de la licitació i les clàusules tècniques i administratives de les licitacions d'origen dels programes dels que es contracta el manteniment.

Aquest contracte ha de preveure les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per adaptar les eines a canvis normatius o legislatius, així com donar suport per resoldre possibles incidències en els serveis.

El manteniment de la plataforma inclou tant el manteniment del programari necessari per la plataforma, com el programari base (gestor documental, capa d'integracions i sistema operatiu).

S'inclou el manteniment de versions de les eines, amb les modificacions i millores que pugui incorporar els mòduls que conformen els serveis de la licitació durant la vigència del contracte i realitzarà per tant les actualitzacions a les noves versions de les plataformes.

L'aplicació i les bases de dades necessàries estan allotjades en servidors de l'Ajuntament de Lleida sense costos afegits.

En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis, programaris i sistemes sense l'aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

Continuïtat dels serveis

L'adjudicatari garantirà el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte, sense cost addicional per a l'Ajuntament de Lleida.

Es garantirà en alta disponibilitat, la prestació del servei.

L'adjudicatari garantirà el suport, funcional i operatiu durant tota la durada del contracte. En la seva oferta farà constar les condicions i horaris en que es subministrarà aquest suport.

L'adjudicatari respondrà per la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada, durant la prestació del servei, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament de Lleida.

El manteniment integral comprendrà:

- **Accions correctives:** canvis necessaris per corregir errors de funcionament del programari i solucions. Inclou la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- **Accions de millora:** canvis per millorar la qualitat interna de les solucions, en qualsevol dels seus aspectes: optimització de rendiments i eficiència, reestructuració de codi ...
- **Accions evolutives:** modificacions, incorporacions o eliminacions necessàries en les plataformes per cobrir les necessitats dels usuaris.

El suport i manteniment integral inclou, sense cap cost ni consum d'hores de bossa:

- Les possibles incidències tècniques generades pel propi sistema.
- Les noves versions i actualitzacions del programari.
- Les consultes i dubtes d'ús del programari per part dels usuaris d'implantació del sistema.
- El lliurament de la documentació detallada de les novetats de cada versió o actualització de la plataforma.

Actualitzacions i manteniments

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament municipal de Serveis Digitals amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de l'horari d'atenció, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Quan sigui necessari realitzar una actualització, l'empresa adjudicatària comunicarà a Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida les millores o noves funcionalitats que s'incorporen i serà l'Ajuntament qui decidirà si es realitza aquestes actuacions. Les tasques d'actualització les realitzaran l'empresa adjudicatària, un cop organitzades, amb Serveis Digitals, quan i com es realitzaran les tasques.

L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar les proves de funcionalitat i compatibilitat de les noves versions en l'entorn de l'Ajuntament. Aquesta tasca té com a objectiu assegurar que la nova versió sigui totalment operativa i compatible amb el funcionament de l'Ajuntament de Lleida. Tot i així, l'Ajuntament es reserva el dret de realitzar comprovacions i proves addicionals per garantir la plena funcionalitat del sistema.

Evolutius

Aquest contracte incorpora una bossa d'hores de 350 anuals (acumulables) per actuacions evolutives, petits ajustaments, personalitzacions en funcionalitats en els programaris que s'inclouen en el contracte i que es defineixin per l'Ajuntament de Lleida.

L'empresa estarà obligada a presentar un informe mensual detallat. Aquest informe ha de descriure les accions realitzades i les hores dedicades a cadascuna. En cas que no s'hagi utilitzat la reserva d'hores durant un mes determinat, no serà necessari presentar aquest informe.

Interoperabilitat i connectors

És important considerar diversos aspectes en el procés de licitació, incloent-hi la possibilitat d'aplicar connectors i serveis web disponibles en eines tecnològiques específiques. Aquesta



Ajuntament de Lleida

integració no només té com a objectiu millorar l'ús d'aquestes eines dins de l'àmbit municipal, sinó que també busca la seva interconnexió amb altres eines corporatives de l'Ajuntament.

Aquesta interconnexió és crucial per garantir que les tecnologies adquirides compleixin amb les directrius establertes pel Reial Decret 4/2010 sobre l'Estratègia Nacional d'Infraestructures (ENI). Aquest decret posa una gran importància en la interoperabilitat, és a dir, la capacitat dels sistemes informàtics de diverses administracions de comunicar-se, interactuar i intercanviar informació de manera eficient.

La inclusió d'aquest aspecte en el procés de licitació implica la consideració activa de la capacitat de les eines adquirides per connectar-se i treballar de manera coherent amb altres sistemes preexistents a l'entorn municipal o amb aquells essencials per acomplir amb els requisits d'interoperabilitat establerts pel RD 4/2010 ENI. Això busca facilitar la transmissió de dades i la comunicació entre diferents institucions, fomentant la cooperació i el bon funcionament entre les diverses entitats administratives involucrades.

3. REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT I QUALITAT DE SERVEI

Aquest contracte també conté l'assistència tècnica, de suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte. El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa". En concret ha de complir tots els requeriments i les especificacions que es detallen en aquest apartat.

Suport

L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat de proporcionar suport i assistència en relació amb l'operativa i l'ús de les aplicacions adquirides. Aquest suport es brindarà mitjançant diversos canals, incloent-hi assistència telefònica, suport telemàtic i també possibilitats d'assistència presencial. Això inclourà l'orientació i resolució de qüestions tant conceptuals com informàtiques, proporcionant un suport integral per assegurar un funcionament òptim de les aplicacions.

Per garantir una gestió eficaç i seguiment d'incidències, és requisit que l'adjudicatari designi un responsable tècnic específic per al manteniment integral i la resolució d'incidències. Aquest responsable tècnic tindrà la funció de supervisar i gestionar les incidències que es reportin, indicant clarament el seu nom, càrrec, número de telèfon de contacte i adreça de correu electrònic.

La presència d'aquest responsable tècnic serà fonamental per mantenir una comunicació efectiva i ràpida en cas d'incidències, assegurant una resposta àgil i una solució eficient davant de qualsevol problema que pugui sorgir amb les aplicacions adquirides.

Sistema de control i seguiment

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de tiqueting per obrir peticions, permetent així el seguiment d'aquestes. A través d'aquest sistema es comunicaran les accions de manteniment i la resolució d'incidències.

A més, establirà temps de resposta i resolució per a aquestes sol·licituds, segons la seva categoria. En el cas d'incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà com a



Ajuntament de Lleida

màxim de 4 hores i la resolució no haurà de superar els dos dies. L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema d'atenció per a incidències crítiques de 7x8.

Si les sol·licituds o incidències requereixen un temps de resolució més gran i justificat, s'informarà els serveis tècnics municipals per prendre decisions pertinents. Durant aquest període pendent de decisió, aquest temps no es computarà per a efectes dels Acords de Nivell de Servei (SLA) i possibles penalitzacions.

Totes les accions es duran a terme sota la supervisió i coordinació dels serveis tècnics municipals.

Acords

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard i que causa o pot causar una interrupció o reducció de les funcionalitats del servei ofert.

- **Incidències crítiques:** Aquelles que afecten l'operativa del servei, provocant-ne una interrupció.
- **Temps de resposta:** Màxim temps transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que aquesta comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Màxim temps transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que aquesta ofereix una solució temporal o definitiva. Una incidència crítica resolta temporalment esdevé una no crítica per als Acords de Nivell de Servei.

Establim els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims, segons les definicions anteriors:

- **Incidències crítiques:**
 - o Temps de resposta màxim: 4 hores.
 - o Temps de resolució màxim: 2 dies.
- **Incidències no crítiques:**
 - o Temps de resposta màxim: 8 hores laborables.
 - o Temps de resolució màxim: 2 dies laborables.

Penalitzacions per incompliment dels SLA

Acord de Nivell de Servei (SLA)

Disponibilitat del sistema:

S'assegura la següent una disponibilitat del sistema:



Ajuntament de Lleida

- Web Corporativa, Seu Electrònica i tramitació on-line: disponibilitat del 99,9%. Excloent manteniments programats informats amb almenys 48 hores d'antelació.
- Resta de serveis: disponibilitat del 99,9% en el següent horari. De 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Excloent manteniments programats informats amb almenys 48 hores d'antelació.

Actualitzacions i correccions:

Es proporcionaran actualitzacions i correccions de seguretat bimensuals o previ avís dels serveis tècnics municipals. Les millores i noves versions es llançaran previ acord amb els serveis tècnics municipals.

Compensació per incompliment:

En cas d'incompliment dels nivells de servei acordats, s'oferirà:

- Web Corporativa, Seu Electrònica i tramitació on-line: s'oferirà un crèdit del 5% en la tarifa mensual per cada hora de temps d'inactivitat addicional no justificat.
- Resta de serveis: s'oferirà un crèdit del 3% en la tarifa mensual per cada hora de temps d'inactivitat addicional no justificat.

Direcció del seguiment del contracte

L'adjudicatari i l'Ajuntament constituïran un grup de treball per la direcció, coordinació i seguiment del contracte. Aquest grup de treball estarà format per representants de l'adjudicatari i de l'Ajuntament de Lleida. Aquest grup de treball es reunirà com a mínim mensualment, i es podrà reunir també quan qualsevol de les parts ho cregui convenient i ho sol·liciti amb suficient antelació.

Suport i formació als usuaris de implantació

L'empresa adjudicatària facilitarà a l'equip d'implantació dels serveis de l'Ajuntament, en cas que aquest ho requereixi, a banda de documentació detallada de les novetats de cada versió o actualització de la plataforma, una sessió formativa sobre les funcionalitats que s'incorporin en les noves versions o evolutius.

Confidencialitat de la informació

L'empresa 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 copia 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.

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



Ajuntament de Lleida

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns i proposarà aquelles actuacions de millora que consideri oportunes per garantir la seguretat del servei.

L'empresa 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.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 311/2022, de 3 de maig
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

4. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

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

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

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

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

5. RECURSOS HUMANS EMPRATS

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits, suficients i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte. En cas de malaltia, vacances, vaga o qualsevol altre tipus de situació, l'empresa adjudicatària prendrà les mesures oportunes per mantenir sempre el personal que pugui atendre el servei.

Tots els aspectes que afectin els perfils, disponibilitat, etc. referents a recursos humans emprats per l'adjudicatari s'hauran de supervisar i aprovar pels serveis tècnics municipals. Tots aquests aspectes es tractaran en les corresponents reunions periòdiques de seguiment (veure punt 4). En cas d'urgència o si l'Ajuntament ho considera necessari, l'Ajuntament de Lleida podrà comunicar a "l'interlocutor únic", el qual haurà de prendre i coordinar les mesures, actuacions i comunicacions que siguin necessàries per solucionar la incidència i ho comunicarà als serveis tècnics municipals.

L'assignació dels recursos humans, per part de l'adjudicatari, tindrà les qualificacions, garanties i experiència que requereixin les tasques assignades.

L'adjudicatari s'haurà de comprometre a mantenir aquest personal de forma continuada, de forma raonable, i els canvis es faran sempre amb coneixement i vistiplau explícit de l'Ajuntament de Lleida.



Ajuntament de Lleida

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

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

6. SUBCONTRACTACIÓ

No es permet

7. CESSIÓ

Els adjudicataris només podran cedir vàlidament els drets i obligacions que neixin del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament de Lleida, i de conformitat amb els requisits senyalats per la Llei de Contractes del Sector Públic.

8. OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.

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

Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

9. RESPECTE AL CONTRACTE D'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES

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

10. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

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

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

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

Igualment, en cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries tindran l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament; temps durant el qual

**Ajuntament de Lleida**

l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària mantenir en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

Així mateix, quan al venciment del contracte no s'hagi formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

Lleida, en la data de la signatura electrònica

Xavier Pinyol Esteban
Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia