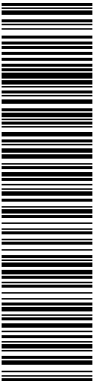


DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/1646	IDENTIFICADORS		
ALTRES DADDES Codi per a validació: Z810C-VEGS6-Q9XM9 Data d'emissió: 1 de Març de 2024 a les 8:29:14 Pàgina 1 de 5	<table><tr><td>SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07</td><td>ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07</td></tr></table>	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07	ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07
SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07	ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07		



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA GESTIÓ DE PROCESSOS ELECTORALS SPAI ELECTOR INSTAL·LADA A L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT (EXPEDIENT 2024_1646_1407)

1.- INTRODUCCIÓ

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del manteniment del programari l'aplicació informàtica gestió de Processos Electorals SPAI Elector instal·lat i en explotació a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del manteniment de l'aplicació informàtica gestió de Processos Electorals SPAI Elector.

SPAI Elector és una aplicació que té per objectiu facilitar les tasques d'un procés electoral, des de la selecció, la designació de càrrecs i la constitució de les taules electorals fins a l'escrutini de vots i la publicació de gràfiques sobre l'evolució dels mateixos.

S'encarrega de gestionar el procés de designació de càrrecs de les taules electorals, produint els documents i notificacions corresponents per al procés electoral complet. Ofereix el procés de designació per sorteig dels components de les taules electorals d'entre aquells electors que disposen d'un determinat nivell d'instrucció, i controla, també, el procés de substitució dels membres de les taules.

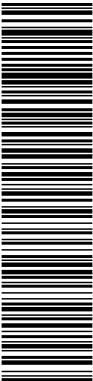
3. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES CONTRACTISTES

3.1. ASPECTES GENERALS:

3.1.1 CONSIDERACIONS GENERALS

- Les dades a les que podrà accedir l'empresa contractista per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la finalitat prevista.
- L'empresa contractista tractarà amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/1646	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z810C-VEGS6-Q9XM9 Data d'emissió: 1 de Març de 2024 a les 8:29:14 Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07
	ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07



de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

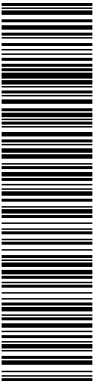
- L'empresa contractista no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, mantindran les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.
- L'empresa contractista nomenarà un *Service Manager* per a la interlocució amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.
- L'empresa contractista no podrà cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

3.1.2 CONSIDERACIONS DEL PERSONAL

- Només el personal de l'empresa contractista assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.
- L'empresa contractista haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor a raó de la prestació del servei.
- L'empresa contractista es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.
- Tot el personal de l'empresa contractista amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitació i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte.
- L'empresa contractista haurà de formalitzar contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que puguin tenir accés a informació derivada del contracte i hauran d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

3.1.3 CONSIDERACIONS AMB ELS PROVEÏDORS

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/1646	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z810C-VEGS6-Q9XM9 Data d'emissió: 1 de Març de 2024 a les 8:29:14 Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07
	ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07



- L'empresa contractista haurà de comptar també amb acords de confidencialitat amb tots els proveïdors implicats i específicament hauran de signar acords de confidencialitat amb els prestadors implicats en el present servei i amb els seus treballadors. Els mateixos hauran de ser requerits i revisats

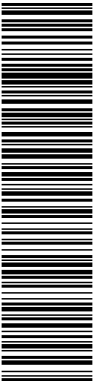
3.2.- ASPECTES DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

Aquest servei ha d' incloure:

- **Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu):** elaboració de noves versions de les aplicacions, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte possibilitant el compliment puntual de les obligacions legals del Client. Els adjudicataris hauran d'estar al corrent d'aquests canvis accedint a les fonts i publicacions oficials, sense perjudici de la qual cosa, el client podrà comunicar als adjudicataris qualsevol informació de la que tingui coneixement referent a canvis normatius, facilitant el seu anàlisi o abast per poder implementar les modificacions necessàries en el producte.
- **Actualitzacions i millora de les aplicacions (manteniment evolutiu):** aquest servei de Manteniment inclou la posada a disposició del Client, sense càrrec addicional, de les successives versions del Producte. Cada nova versió incorpora el resultat de la correcció de les incidències, i el desenvolupament de les millores sol·licitades i dels suggeriments formulats pel propi client, que rebrà també, les millores realitzades en el producte a proposta d'altres entitats.
- **Resolució d'errades (manteniment correctiu):** correcció d'errades que impedeixen el correcte funcionament de les aplicacions contractades. Aquesta correcció d'errors i resolució d'incidències es farà, bé a través del servei de Suport Telefònic, o bé mitjançant connexió remota prèvia autorització del Client, els contractistes hauran de corregir qualsevol incidència en el producte, incloent els possibles errors provocats en les dades si fos el cas. En els supòsits de major complexitat, quan no sigui possible per aquests medis o la resolució de la incidència es consideri molt urgent, SPAI innova desplaçarà un tècnic al domicili del Client.
- **Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail):** possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en els següents àmbits:
 - .- Novetats i comunicacions "d'última hora".
 - .- Publicació i contingut de noves versions.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/1646	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z810C-VEGS6-Q9XM9 Data d'emissió: 1 de Març de 2024 a les 8:29:14 Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07 ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07



- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
- Dates previstes d'entrega.

• **Servei de descàrrega i actualització de versions:** servei destinat a disposar de la última versió del programari. Es podrà sol·licitar, sense cap cost, la instal·lació de dites actualitzacions durant la vigència del contracte, i en el seu cas, durant les seves respectives pròrrogues.

• **Servei de notificació d'incidències:** atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació: web, telèfon o correu electrònic. El servei telefònic, haurà d'estar disponible tots els dies laborables, excepte festius i supòsits de força major i coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

3.3 SERVEI DE SUPORT

El servei de suport, ha d'incloure tots els elements del servei de manteniment bàsic descrits anteriorment, a més dels següents serveis:

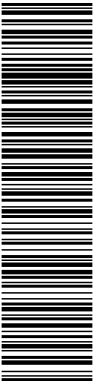
- **Atenció especialitzada:** realització de consultes sobre l'ús dels productes contractats, reportar incidències en el seu funcionament, o sol·licitar modificacions funcionals dels mateixos.
- **Servei d'atenció telefònica:** servei d'atenció telefònica que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.
- **Resolució d'incidències** mitjançant còpies de seguretat o connexió remota: servei d'assistència remota per a què els tècnics, puguin connectar-se a les instal·lacions del client i realitzar la verificació del què es comunica a través del telèfon o la web o bé per a explicar de manera pràctica la forma d'operar quan sigui complexa l'explicació via telefònica o via web.
- **Servei de correu electrònic:** utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre el contractista i l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.
- **Actualització de versions:** suport remot a la resolució d'incidència en la instal·lació i actualització de noves versions a càrrec del contractista.

En quant l'horari i temps de primera resposta:

- El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dins de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.
- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables al contractista, s'hauran de gestionar dins de les 8 hores laborables següents a la seva notificació.

3.4 COBERTURA HORARIA

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2024/1646	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: Z810C-VEGS6-Q9XM9 Data d'emissió: 1 de Març de 2024 a les 8:29:14 Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 15/02/2024 13:07	ESTAT SIGNAT 15/02/2024 13:07



La empresa contractista haurà de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, el qual serà el següent:

- Estiu (del 15 de juny a 15 de setembre):
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres
- Hivern (resta de l'any):
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres, i de 16:30 a 18:00 de dilluns a dijous.

4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari queda expressament obligat 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 finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

5.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de presentar una memòria tècnica relativa a la descripció i abast del servei de suport i manteniment.