



ANNEX 1: SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'ACTUALITZACIÓ I MIGRACIÓ A NOVA VERSIÓ I EL SERVEI TÈCNIC DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE TRESORERIA

1. INTRODUCCIÓ

La corporació municipal té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport i manteniment dels sistemes d'informació actuals de gestió de tresoreria així com migrar a última versió 4.4 del sistema per motius d'evolució funcional i obsolescència tecnològica.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents subministraments i serveis respecte al sistema TIC actual de gestió de tresoreria:

- 1-Subministrament de les llicències i serveis de migració de la versió actual 3.2 a l'última de la versió 4.4
- 2-Manteniment de les llicències i actualitzacions en la mateixa versió 4
- 3-Suport tècnic en cas d'incidències o consultes funcionals
- 4-Consultories tècniques o funcionals addicionals si s'escau.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal.

4. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment el programari de gestió de tresoreria es basa en la solució XRT Treasury de SAGE en la seva versió 3.2 que ja està obsoleta tècnicament.

Es disposa actualment dels següents mòduls i opcions d'aquest programari:

- XRT Comunicació
- XRT CASH
- XRT Conciliació
- Pack de 40 comptes bancàries addicionals
- SERVISOB Recepció d'extractes bancaris

Aquesta versió actual no suporta la versió última Oracle 19c que és la versió corporativa de base de dades que els serveis tècnics municipals volen migrar ja que actualment el sistema de base de dades està en una versió obsoleta Oracle versió 11. També interessa migrar per motius de seguretat per versions de protocols TLS superiors i per evolució tecnològica per suportar clients Windows 10 i 11.



5. SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS DE MIGRACIÓ

L'empresa adjudicatària en el termini màxim de 3 mesos des de la formalització del contracte, haurà de:

1- Subministrar les llicències dels mòduls i opcions necessàries de l'última versió 4.4 per complir els requisits tècnics actuals de gestió de tresoreria

2- Realitzar les consultories de serveis necessàries per tal de fer la migració a la versió 4.4 en els sistemes corporatius municipals en una base de dades nova Oracle 19c. No estaran inclosos els serveis de sistemes base (servidors, xarxes, ...), microinformàtica i base de dades (es proporcionarà un nou servidor i base de dades Oracle19c així com assistir a la migració de les dades) que seran realitzats pels tècnics municipals del Servei de Tecnologies de la Informació que donaran suport de sistemes a l'empresa adjudicatària en tot moment.

6. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport i manteniment del programari objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari i serveis d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 8:00 a 17:00 i divendres de 8:00 a 15:00 excepte festius a excepció del període de juliol i agost que haurà de ser de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing conforme a la metodologia ITIL que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats. De forma opcional, també caldrà disposar del canal de correu electrònic o telèfon.

El servei d'acord al preu fix ofert, atendrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats sense cost addicional.



El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions segons criteris d'universalitat de les aplicacions i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió dins la versió 4.

S'inclourà les actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que garantiran en tot moment el compliment normatiu de rang estatal o autonòmic i en especial en matèria de tresoreria, ciberseguretat i protecció de dades de caràcter personal d'acord a l'objecte del contracte i aquestes estaran incloses dins del preu fix ofert. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

El servei també haurà d'oferir d'acord als preus unitaris de l'oferta, consultoria tècnica com funcional addicional d'acord a l'objecte del contracte (per realitzar serveis de configuracions, documents, llistats, plantilles, explotació de dades, etc).

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)			
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES	
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 15 dies laborables	Infracció lleu entre 15 i 30 dies laborals i infracció greu quan es superior a 30 dies laborals	
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 3 dies laborables	Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborals i infracció greu quan és superior a 5 dies laborals	

**ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)**

Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables
---	-------------------	---

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables i que no siguin responsabilitat d'aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal de Reus.

8. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment o es podrà consultar a través d'una plataforma electrònica, un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregará als tècnics municipals designats.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran



presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat o estiguin disponibles els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment si s'escau.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions o consultories

9. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories addicionals que demani l'Ajuntament de Reus quan ho cregui oportú ja sigui per adequacions, millores, configuracions o formacions addicionals del programari objecte del contracte. Els costos unitaris (preu jornada) associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica i aquests es facturaran mensualment a partir dels albarans justificatius dels serveis prestats.

10. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs), per formació o millores del programari o funcionals que requereixin tasques de consultoria tècnica d'acord als preus previstos en l'oferta econòmica.

11. FACTURACIÓ

La facturació dels serveis de suport i manteniment es presentarà anualment i electrònicament d'acord a la normativa vigent al inici de l'anualitat, mensualment si són serveis de consultoria addicional o en el cas de subministrament de les llicències i migració, facturar a partir de l'acta de recepció.

12. CONFIDENCIALITAT

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 o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada 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 la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

13. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels



perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

L'empresa haurà de declarar conforme compleix les recomanacions de la ISO 27001 o de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Caldrà acreditar el compliment de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD")



14. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Proposta de migració de la versió actual a la versió 4.4
- 2.- Característiques del servei tècnic de suport i manteniment del programari objecte del contracte.
- 3.- Mesures de seguretat TIC i compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- 4.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Oscar Hellín Escribano

Coordinador del Servei de Tecnologies
de la Informació i Telecomunicacions