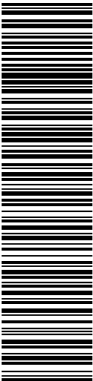
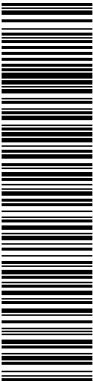


DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



PLEC DE DESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A DUR A TERME EL MANTENIMENT DEL WEB I DE LA SEU ELECTRÒNICA DE L'ORGANISME AUTÒNOM DE GESTIÓ I RECAPTACIÓ DELS TRIBUTS LOCALS MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES

DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53
	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 14:53:04 del dia 8 de Febrer de 2024 Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'àrea web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L’objecte del contracte és la contractació del servei de manteniment del web i de la Seu electrònica de l’Organisme autònom de gestió i recaptació dels tributs locals.

Així mateix, l’objecte del contracte comprèn l’aplicació de correctius i el suport i resolució d’incidències.

2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

• CONDICIONS GENERALS D’EXECUCIÓ

Les condicions d’execució del contracte son les contingudes en:

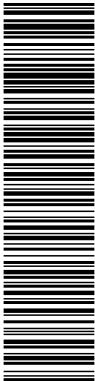
- El manteniment general i correctiu de les aplicacions, així com l’assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- L’aplicació i les bases de dades necessàries estan allotjades en servidors de La Diputació de Lleida sense costos afegits
- En qualsevol cas, l’adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis, programaris i sistemes sense l’aprovació prèvia dels serveis tècnics de la Diputació de Lleida.
- L’adjudicatari garantirà el suport funcional i operatiu durant tota la durada del contracte. Així com també del manteniment dels sistemes operatius, els quals hauran d’estar sempre actualitzats a la darrera versió.
- L’adjudicatari garantirà el manteniment general i correctiu de les aplicacions, eines i sistema operatiu, així com l’assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.

• REQUERIMENTS CORRECTIU

Manteniment correctiu d’aquest contracte ha d’incloure:

- Resolució de les incidències que es detectin segons els ANS descrits posteriorment en aquests plecs.
- En cas de requerir la correcció d’errors o defectes del programari, caldrà indicar la solució proposada per a resoldre aquest tipus d’incidència.
- Definició mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d’incidències.
- Suport funcional i tècnic a l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals i a l’àrea de Noves Tecnologies de la Diputació de Lleida.

DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 3 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



• **REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT**

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 següents:

- El servei de suport ha de permetre realitzar consultes i atenció i resolució de les possibles incidències per telèfon o per correu electrònic. L’horari d’assistència i recepció incidències serà 8x5 en dies laborals.
- L’adjudicatari establirà un temps de resposta i un temps de resolució d’aquestes peticions, segons la categoria de la petició. En cas d’incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà de màxim 4 hores, i el temps de resolució no superior a dos dies.
- Si les peticions o incidències haguessin de requerir d’un temps de resolució major i justificat, es notificarà als serveis tècnics municipals per decidir les actuacions a fer i no computaria a efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre estigués pendent de decisió.
- En qualsevol cas, les actuacions es faran sempre sota la supervisió i coordinadament amb els serveis tècnics municipals.

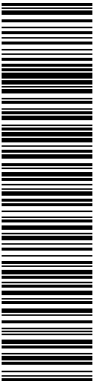
Així mateix, s’hauran de seguir les instruccions i protocols tècnics i de seguretat que s’estableixin des l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals i l’Àrea de de Noves tecnologies de la Diputació de Lleida.

3. ATENCIÓ A CONSULTES I INCIDÈNCIES

Des de la direcció de l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida es determinaran, a l’inici del contracte, les persones autoritzades per a actuar com a interlocutors, obrir incidències i realitzar consultes, així com també s’indicarà les modificacions posteriors de les persones autoritzades.

Totes les comunicacions amb l’empresa adjudicatària es faran preferentment per mitjans electrònics per tal que en quedi constància i, a tal efecte, s’utilitzarà el canal de comunicació que indiqui des de l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida.

En cap cas, l’empresa adjudicatària atindrà directament les consultes i les incidències dels usuaris finals, sense l’aprovació del personal autoritzat l’Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals o de l’Àrea de noves tecnologies de la Diputació de Lleida.



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 14:53:04 del dia 8 de Febrer de 2024 Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei s’hauran de regir, com a mínim, pels següents requisits:

a) Temps de resposta

És el temps transcorregut des de que el tècnic de l'OARGT o de l'àrea de Noves Tecnologies comunica a l'empresa adjudicatària la incidència o consulta fins que el tècnic del contractista es posa en contacte per atendre la incidència o consulta.

	Prioritat	Temps de resposta
Incidències	Urgent	1 hora
	No-crític	2 hores
Consultes	Urgent	2 hores
	No-crític	8 hores

La prioritat la marcarà l'OARGT, depenent de la naturalesa del problema. Es considerarà prioritat urgent el cas d’incidències que provoquin que el portal web o la Seu electrònica no estigui operatiu o el cas de consultes sobre dubtes a funcionalitats o operacions que calgui implementar de forma imminent. La resta d'incidències o consultes es consideraran no-crític.

b) Temps de resolució

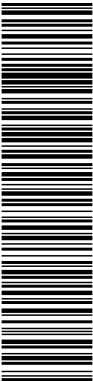
		Resolució
Paralitzant	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a tots els usuaris.	< 12h laborals
Crítica	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a un o més usuaris.	< 72 hores laborals
Normal	La resta d’incidències.	< 8 dies laborals

c) Penalitzacions per l’incompliment dels ANS

Es categoritzaran els incompliments en lleus o greus, i es definiran els llindars de cada categoria per a cada indicador de compliment.

Les penalitzacions en cas d’incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte de manteniment que oscil·larà entre l’1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.

DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53
	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



5. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L’adjudicatari haurà d’assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor del 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 amb els serveis tècnics de l’OAGRTL i de l’àrea de Noves Tecnologies de Lleida, a petició d’aquests quan sigui necessari. Aquestes reunions podran ser presencial 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).

6. RESPECTE DEL COMPLIMENT DE L’ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)

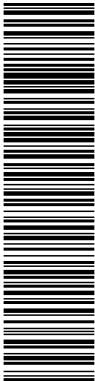
El licitador, ha de lliurar l’acreditació de les certificacions següents de conformitat amb l’ENS, d’acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l’Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la Resolució de 13 d’octubre de 2016, de la Secretaria d’Estat d’Administracions Públiques, per la qual s’aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l’ENS:

- Declaració de conformitat amb l’ENS relatiu a sistemes d’informació de categoria mitja del Portal web i Seu electrònica de l’OAGRTL.

En cas que el licitador estigui en procés de certificació o adequació a l’ENS, haurà de lliurar un informe respecte al procés de certificació que està seguint i la previsió de compliment en el temps. Per poder determinar si es compleixen els nivells de professionalitat que requereix l’ENS en els serveis oferts, el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis que ofereix. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb una menció especial de les capacitacions, certificacions o altres elements que permetin la valoració de la professionalitat, tant del prestador com del personal, amb criteris objectius.

A més a més, l’apartat 7 de l’article 13 del Reial Decret pel qual es regula l’ENS estableix que, l’adjudicatari com a prestador del servei contractat, designarà un Punt o persona de contacte (POC) per la seguretat de la informació tractada i servei prestat. El POC comptarà amb el suport dels òrgans de direcció, canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat dels serveis que presta i solucions proveïdes, les

DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53
	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



comunicacions relatives a la seguretat de la informació i la gestió dels incidents en l'àmbit d'aquest servei. Obligatòriament, el POC serà:

- El propi responsable de seguretat de la organització contractada.
- Formarà part de l'àrea del responsable de seguretat de la organització contractada o tindrà comunicació directa amb la mateixa.

Els serveis tècnics de la Diputació de Lleida vetllaran que es compleixi el requisit de certificació o declaració de conformitat amb l'ENS, i el seu incompliment serà causa de penalitzacions o fins i tot de resolució del contracte.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, l'adjudicatari els oferirà amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la seva criticitat i implementarà les mesures de seguretat indicades a l'ENS (en aquest sentit, el programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de l'OAGRTL serà de la seva titularitat i l'adjudicatari l'haurà de tractar segons les instruccions referides.

L'adjudicatari comunicarà a l'OAGRTL i a l'àrea de Noves Tecnologies de la Diputació de Lleida els incidents o sospites d'incidents que tinguin un impacte significatiu en la seguretat de la informació manejada i dels serveis prestats, especialment els incidents de nivell alt, molt alt i crític segons la Guia CCN-STIC-817 perquè l'OAGRTL i l'àrea de Noves Tecnologies de la Diputació de Lleida està obligat a comunicar-los al CCN, d'acord amb la Resolució de 13 d'abril de 2018, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de Notificació d'Incidents de Seguretat. L'adjudicatari també comunicarà a l'INCIBE-CERT els incidents que li afectin, d'acord amb l'apartat 7 de l'article 33 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS.

7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

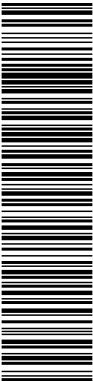
L'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així com, podrà convocar l'empresa contractista per reunions puntuals sobre reunions operatives.

8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària no requereix l'accés a dades o informació amb dades personal, per la qual cosa, no tindrà accés.

9. OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53
	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 14:53:04 del dia 8 de Febrer de 2024 Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



L'adjudicatari s'ajustarà, en tot moment i en totes les seves actuacions a la legalitat vigent.

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

L'adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

10. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE, PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

En cas de resolució del contracte, l'adjudicatari 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.

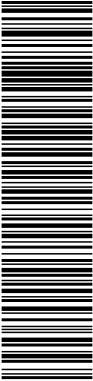
L'adjudicatari de la present licitació es responsabilitzarà, a la resolució del contracte i en cas de traspàs del servei a un altre proveïdor, de totes aquelles tasques i transferència de coneixement necessàries garantint en tot moment els ANS establerts i la disponibilitat del servei, la transmissió 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 i, en aquells casos en que es requereixi d'aturada, que aquesta sigui de la mínima durada possible.

El **pla de devolució del servei** elaborat per l'adjudicatari haurà d'incloure:

- Metodologia per al traspàs del coneixement sobre tots els àmbits relacionats amb el serveis de subministrament, suport, administració i gestió de sistemes.
- Proposta de planificació, que en cap cas serà de durada inferior a 1 mes ni superior a 3 mesos.
- Les dades i la documentació del servei necessària per transferir el servei a un altre proveïdor.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions futures pendents de realitzar.

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

DOCUMENT Document Genèric: Plec Tècnic Manteniment Seu i Web	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: STAN1-D41C6-K4YYQ Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 08/02/2024 14:53	ESTAT SIGNAT 08/02/2024 14:53



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 data de la signatura