



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC PROGRAMA GESTIO NOMINA RRHH diligenciat 05042024
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 6707f928-6e8c-4570-ad0b-e66bf3a5d18b
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2024_0000000000000000000000000551105
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000003/2024 - 01/02/2024 18:05
SIGNATURES
Annexa: 18/03/2024 10:49
Jaume Ferrando Parellada : 18/03/2024 13:56
Annexa: 05/04/2024 13:50
XAVIER RODADO HONORATO : 05/04/2024 13:53
XAVIER LLUCH LLOPART : 05/04/2024 14:19



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Identificació de l'expedient:

Denominació del contracte:	SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, MANTENIMENT I MIGRACIÓ AL SAAS DEL PROGRAMARI DE GESTIO DE NOMINES I RECURSOS HUMANS GC EPSILON RH
Codi d'expedient:	G5038-000003/2024
Tipus de contracte:	Serveis
Tipus d'expedient:	Ordinari
Procediment de licitació:	Negociat sense Publicitat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES

Índex

1. Objecte del contracte.....	3
2. Durada del contracte.....	3
3. Requeriments generals.....	4
Servei de migració al cloud.....	4
Allotjament cloud de l'aplicació així com del llicenciamnt d'ús de la aplicació.....	4
Modalitat i tipologia cloud.....	4
Ubicació geogràfica.....	5
Transparència.....	5
Capacitat.....	5
Seguretat i confidencialitat.....	5
Còpies de seguretat.....	5
Continuïtat del servei.....	6
Requeriments de connectivitat.....	6
Rendiment.....	6
Llicenciamnt de la aplicació.....	6
Serveis de manteniment i suport.....	7
4. Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU).....	9
5. Condicions de pagament i facturació.....	9
6. Execució del projecte.....	9
7. Documentació a presentar relativa als aspectes tècnic.....	9
8. Normativa.....	10
Compliment de l'esquema nacional de seguretat.....	11
9. Seguretat.....	11
Auditories.....	12
10. Acords de nivell de servei i penalitzacions.....	12
Horaris.....	12
Tipus d'incompliments.....	13
ANS relatiu a disponibilitat del servei.....	13
ANS relatiu a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic.....	14

**DOCUMENTS****TIPUS:** PLEC_CLAUS - Plec de clàusules**NOM:** PLEC_CLAUS TEC PROGRAMA GESTIO NOMINA RRHH diligenciat 05042024**UNITAT:** Secretaria**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 6707f928-6e8c-4570-ad0b-e66bf3a5d18b**IDENTIFICADOR:** ES_L06090040_2024_000000000000000000000000551105**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** G5038-000003/2024 - 01/02/2024 18:05**SIGNATURES****Annexa:** 18/03/2024 10:49**Jaume Ferrando Parellada :** 18/03/2024 13:56**Annexa:** 05/04/2024 13:50**XAVIER RODADO HONORATO :** 05/04/2024 13:53**XAVIER LLUCH LLOPART :** 05/04/2024 14:19

CONSELL COMARCAL
ALT Penedès



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

1. Objecte del contracte

Constitueix l'objecte del present plec la contractació dels serveis d'assistència tècnica, manteniment i suport i migració al SaaS del programari de gestió de nòmines i recursos humans EPSILON RH Nòmina i l'allotjament en modalitat cloud en mode "aplicació com a servei" (SaaS), del fabricant CARLOS CASTILLA INGENIEROS SA, que actualment es fa ús per a l'elaboració de les nòmines del seu personal, gestió de personal, mòdul de plantilla i RLT, així com el control pressupostari de partides.

El CCAP té mecanitzada la gestió de recursos humans des de l'any 2009 amb el programari desenvolupat per Carlos Castilla Ingenieros SA, amb un preu d'adquisició total pel subministrament de programari i serveis d'instal·lació i formació de 17.446,4 €, aprovat en Comissió de Govern en data 30 d'octubre de 2008, que cal amortitzar.

Carlos Castilla Ingenieros SA té els drets de propietat intel·lectual corresponents, i facilita actualitzacions del software respecte la normativa vigent, millores que es van incorporant al programari, aspectes de programació específics entre d'altres que exclusivament poden realitzar ells com a propietaris.

Amb aquest programari es gestionen els procediments propis de RRHH: la nòmina i les cotitzacions socials dels empleats del Consell i del Consorci de Promoció Turística del Penedès, relacions de lloc de treball. Mòduls de gestió pressupostària, selecció, formació, contractació i expedients administratius, entre d'altres.

L'àmbit d'ús de l'aplicació és del CCAP i del Consorci de Promoció Turística del Penedès.

D'acord amb l'informe de memòria justificativa obrant a l'expedient, en aquest contracte concorren les causes que justifiquen la manca de licitació amb publicitat per raons d'exclusivitat del proveïdor, per la qual cosa es procedeix a la seva tramitació mitjançant un procediment negociat sense publicitat (art. 168 a 171 de la LCSP).

Codi CPV:

72267100-5 Manteniment software de tecnologia de la informació

48450000-7 Paquets de programes de gestió del temps de treball o de recursos humans

2. Durada del contracte

Amb l'objectiu de garantir el normal i correcte funcionament del programari anteriorment esmentat, es considera necessària aquesta contractació pel període de 4 anys, i la possibilitat d'1 pròrroga anual, a comptar des de la data que s'estableixi a la formalització del contracte.

3. Requeriments generals

Servei de migració al cloud

El contracte haurà d'incloure els serveis de migració de les dades de l'aplicació actual de Epsilon RH allotjades als servidors del centre processament de dades (CPD)



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

ubicats a les instal·lacions pròpies del Consell Comarcal (On-premise), cap al cloud gestionat pel contractista, i amb modalitat SaaS

No es considerarà finalitzada la migració fins a la revisió i vist i plau per part del personal del servei de Recursos Humans del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

L'estimació d'aquest servei es de un màxim de dues jornades de 8 hores, amb un únic pagament.

La migració haurà de estar completament finalitzada un més després de la signatura i vigència d'aquest contracte.

Subministrament de l'allotjament cloud de l'aplicació així com del llicenciamnt d'ús de la aplicació

El contracte ha d'incloure l'allotjament cloud de l'aplicació en modalitat "aplicació com a servei" (SaaS), així com el llicenciamnt en modalitat de pagament per ús de l'aplicació

El cloud computing o computació al núvol és una forma de prestar els serveis de tractament de la informació, vàlida per l'administració pública, que permet optimitzar l'assignació i el cost de recursos associats a les necessitats de tractament d'informació. El CCAP no té necessitat de realitzar inversions en infraestructures sinó que utilitzarà la que posa a la seva disposició el prestador del servei, garantint que no es generaran situacions de falta o excés de recursos, així com el sobre-cost associat a aquestes situacions

Modalitat i tipologia cloud

El CCAP opta per la modalitat de núvol públic, i les solucions subministrades seran administrades com un servei (tipologia SaaS) essent responsabilitat de l'adjudicatari l'aprovisionament del servei, la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals, i l'administració i operació de la plataforma, l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis llur cost i actualització serà responsabilitat de l'adjudicatari

Així mateix l'adjudicatari serà responsable de la adequada configuració de l'entorn per tal garantir la seguretat i el compliment amb l'Esquema Nacional de Seguretat dels serveis despleats.

Es considerarà inclòs tots els components com els serveis per la instal·lació, configuració i administració dels seus components així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat. S'inclourà en els productes les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que es proporioni, així i com, el seu suport i manteniment. No es podrà imputar cap cost extra al llarg del cicle de vida del contracte, a excepció d'aquells que el CCAP pugui requerir del catàleg de serveis que l'adjudicatari disposi i no siguin objecte del present contracte.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Ubicació geogràfica

L'allotjament o allotjaments associats al cloud del l'aplicació objecte d'aquest contracte han de ser proposats fent referència a la ubicació geogràfica on es troba ubicat. És requisit que es trobi ubicat al país o països de l'Espai Econòmic Europeu, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides. Tot plegat permet identificar el marc legal aplicable, garantir una major mesura d'acompliment i reduir riscos associats, més quan no es contempla una transferència internacional de les dades.

L'Adjudicatari ha d'informar en tot moment al CCAP de la ubicació de la infraestructura tecnològica i de la informació, incloent la possible intervenció de subcontractistes.

Transparència

En relació al control de la localització de les dades, un servei de Cloud pot ser auditable o transparent en quant el CCAP pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït. D'una altra forma, ens trobarem amb un servei opac, en el que aquest no té cap opció d'obtenir informació precisa de què ha passat amb les seves dades ni eines per auditar el servei que se li està proporcionant i en el que la seva pròpia informació escapa del seu control.

Es requereix als licitadors, que la proposta Cloud que cal subministrar ha de ser auditable i s'indiqui els processos i criteris que disposarà la solució per a fer-ho possible.

Capacitat

El sistema ofert haurà de ser :

- Escalable - haurà de preveure el creixement del volum de dades de servei durant la vigència del contracte.
- Dimensionable - en funció dels pics de càrrega de servei reals.
- Disponible - en els termes dels acords de nivell de servei establerts en aquest plec.

Seguretat i confidencialitat

Les mesures de seguretat son imprescindibles per garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas de que es produeixin incidències de seguretat.

La categorització del sistema objecte del present contracte, a efectes de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell MITJÀ.

Còpies de seguretat

L'adjudicatari es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores (RPO-Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat per part del CCAP tindrà un temps màxim de recuperació de 24 hores, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els canals pactats.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

L'estructura de les còpies de seguretat serà la següent:

- Es podrà realitzar còpies de seguretat incrementals, diferencials o totals, mentre sigui possible l'accés a qualsevol arxiu **durant qualsevol dels últims 15 dies** i fora d'aquesta finestra de major exigència, **el primer dia de cada mes, dels últims 12 mesos**.
- L'adjudicatari es compromet a la realització periòdica de les proves de restauració per a garantir el normal funcionament del procés
- L'emmagatzematge de les còpies es realitzarà en lloc segur i les mateixes estaran xifrades.
- En el cas que les còpies es traslladin d'ubicació, caldrà respectar lo indicat en el present document sobre la ubicació de les dades de caràcter personal tractats i a les mesures de seguretat exigibles legalment

Continuïtat del servei

L'adjudicatari es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 24 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 24 hores.

Almenys una vegada a l'any, s'haurà de comprovar materialment la possibilitat d'acompliment del pla, tant en temps com abast i facilitant a el CCAP una evidència satisfactòria de l'execució de la prova de continuïtat.

Requeriments de connectivitat

L'Adjudicatari ha de lliurar, configurar i implementar aquells sistemes i connexions que permetin obtenir una bona connectivitat així com redundància en l'accés i ús de la solució per part dels empleats del CCAP. Així mateix a adequar-los de forma permanent a les necessitats d'accés i rendiment que permeti garantir un ús àgil i eficient de la solució en tots els seus àmbits.

Rendiment

El CCAP és dinàmica i l'adjudicatari es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.

Llicenciament de la aplicació

Les llicències es subministren en modalitat de cessió del dret d'ús de l'aplicació (modalitat d'accés al núvol amb serveis SaaS)

L'aplicació a que dona el dret d'ús és EPSILON RH al SaaS, que inclou la solució "Epsilon RH Nòmina"

I també s'inclou el dret d'ús, encara que no es realitzarà en aquest contracte la posada en marxa de les següents funcionalitats, que tant mateix es podrien sol·licitar en un futur:

- Wagestream: acceso al salario en tiempo real a través de una App.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Portal del Empleado y Manager. App de movilidad
- Webservice: colección completa de webservice para integraciones con terceros.
- Qlik Sense – Epsilon Analytics

El tipus de llicenciament necessari pel que fa als usuaris i rols és el següent:

- Llicència d'us de la solució Epsilon RH
- Accés a 3 usuaris a Epsilon RH
- Accés a 2 usuaris HR Analytics
- Accés a 2 usuaris d'oficina online
- Accés a 2 usuaris de centre remot
- Cobertura de la correcció d'errors de programa i l'accés a les actualitzacions de software

Serveis de manteniment i suport

El contracte haurà d'incloure els serveis que es detallen a continuació:

a) Servei de manteniment de la solució

1. Manteniment Correctiu. Detecció i reparació dels errors de programa. La detecció i reparació de tots els efectes que es produeixin en la forma estàndard del software per part del proveïdor.
2. Manteniment Evolutiu. Millores en l'aplicació. Incorporació de les millores que el proveïdor decideixi realitzar en els mòduls adquirits, ja sigui per iniciativa del proveïdor o per suggeriment dels clients.
3. Manteniment Adaptatiu. Adaptació de canvis legals. Les modificacions necessàries per adoptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals espanyoles i catalanes, sorgides durant la vigència d'aquest contracte. Els terminis estaran fixats per les lleis o ordres que les generen i les corresponents normes d'actuació de l'Agència Tributària i de la Tresoreria General de la Seguretat social.
4. Servei de consultes a Internet. Accés per a les persones usuàries autoritzades o interlocutor oficial a la pàgina web del proveïdor per cercar respostes a consultes freqüents des de la pròpia aplicació, a qualsevol hora i sense límit de temps.
5. Canal d'Informació. Les persones usuàries autoritzades i/o interlocutor vàlid oficial del Consell Comarcal de l'Alt Penedès rebrà informació de:
 - o Novetats i comunicacions d'última hora.
 - o Continguts de noves versions.
 - o Canvis legals previstos i les solucions que s'adaptaran al programa.
6. Serveis d'actualitzacions Online. Servei de descàrrega online de les actualitzacions de programari.
7. Manteniment Tecnològic. Servei de manteniment per garantir amb les noves versions que surtin al mercat dels productes de software de base i de SGBD requerits per l'aplicació.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

8. Servei d'Atenció Telefònica (Help Desk). L'atenció telefònica centralitzada per a la resolució de debutes o comunicació de les incidències.

b) Servei de suport

El Servei de suport i d'atenció en remot, amb l'ajuda de mitjans telemàtics per peticions de servei no incloses en el Manteniment Estàndard i que puguin ser resoltes sense el desplaçament físic d'un consultor. Ha d'incloure:

1. Serveis **d'assistència remota**. Serveis d'assistència remota per part dels consultors i sempre d'acord amb les limitacions contemplades en la LOPD i polítiques de seguretat del Consell Comarcal. Per establir la connexió sempre serà necessària l'autorització del Consell Comarcal de l'Alt Penedès que, en tot moment, haurà de visualitzar les tasques que realitzin els consultors.
2. **Suport** telemàtic a l'**explotació** de dades. Resolució d'incidències que requereixin serveis d'investigació de les dades del Consell Comarcal de l'Alt Penedès, com són: Serveis per a restablir la situació anterior de les dades com a conseqüència d'operacions incorrectes per part de la persona usuària i que hagin ocasionat pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc. Ajuda en l'explotació de les dades per a l'obtenció de resultats correctes en processos no complexos. En general, qualsevol servei que requereixi analitzar o manipular les dades del Consell Comarcal, d'acord amb les limitacions contemplades en la LOPD i polítiques de seguretat del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.
3. **Suport** telemàtic a **incidències** tecnològiques i assistències tècniques. Serveis tècnics de sistemes remots relacionats amb l'entorn en què conviu l'aplicació, que se centra en: Assistència per a la migració o instal·lació de l'aplicació en nous servidors d'aplicacions i de base de dades. Assistència per a la instal·lació de l'aplicació en noves estacions de treball. Resolució d'incidències d'aquells elements informàtics relacionats amb l'aplicació: sistema operatiu, bases de dades, impressores, configuració de servidors, etc. Assessorament per l'accés directe a l'estructura lògica de les dades de l'aplicació. Estudis sobre la millora de rendiments en els processos de l'aplicació.
4. **Actualitzacions** de versions. Tasques de suport destinades a la instal·lació de noves versions, i a la verificació del funcionament de les mateixes, en entorn real o de pre-producció i el suport a incidents que poden sorgir amb motiu de la instal·lació de l'aplicació.
5. Sessions de **Formació** curtes. Sessions de Formació orientades a facilitar l'ús dels Productes fora llicència.

4. Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU)

Contracte de suport telemàtic, bossa de 8 hores a l'any. Aquesta bossa d'hores té durada d'un any i es renova de manera automàtica pel mateix número de hores, per venciment.

A través del contacte de suport s'estableix el manteniment de:

- Assessorament telemàtic o telefònic en nous requeriments i solucions

Pàg. 8 de 15

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Suport telemàtic o telefònic a l'explotació de dades del client
- Suport telemàtic o telefònic a temes tecnològic i assistències tècniques
- Ajuda a l'actualització de versions via telemàtica o telefònica
- Horari d'atenció ha de cobrir com a mínim la franja horària de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres

5. Condicions de pagament i facturació

- **Quota Epsilon RH:** la quota SaaS es facturarà de manera mensual a mes vençut, una vegada s'hagi rebut la factura expedida pel mes efectivament prestat i en funció del nombre de treballadors donats d'alta a dia 1 del mes al que correspon la factura.
- **Servei de migració a Saas:** Les dues jornades requerides per l'execució del servei es facturarà una vegada finalitzada les tasques de migració i configuració d'accés, prèvia comprovació final del responsable del servei dels requisits establerts per l'ús de la plataforma Saas
- **Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU):** el pagament es realitzarà mitjançant factura única anual, al venciment de l'anualitat o esgotament de les hores establertes anualment.

6. Execució del projecte

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc) relacionat amb el contracte.

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes

7. Documentació a presentar relativa als aspectes tècnic

Els licitadors inclouran en la seva oferta una breu memòria descriptiva del projecte acompanyada de totes les evidències exigides per acreditar el compliment dels requisits mínims.

El licitador haurà d'incloure una descripció detallada de les condicions generals d'ús.

El licitador també haurà d'incloure en la seva oferta l'evidència del compliment dels requisits mínims en matèria d'adequació a l'esquema nacional de seguretat indicat.

8. Normativa

L'adjudicatari ha de garantir de forma imperativa que el sistema proposat compleix amb la legislació que és aplicable en matèria TIC i en especial amb les següents normes, a més d'altres indicades com tals en el present document:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Reial Decret-Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
- Esquema nacional de seguretat, aprovat per Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica (ENS). La solució objecte d'aquest contracte que utilitzarà el CCAP, custodiarà la informació generada per aquesta Administració, sent per tant un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva CATEGORIA MITJÀ oferint les màximes garanties disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat, aprovat per Reial Decret 4/2010, de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional d'interoperabilitat en l'àmbit d'Administració electrònica (ENI)
- Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, LOPDGD 3/2018 de 5 de desembre. L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregat de tractament i, d'acord amb el que s'estableix, una vegada adjudicat el contracte es formalitzarà el corresponent contracte de tractament de dades de caràcter personal.
- La propietat de la informació correspon al Consell Comarcal de l'Alt Penedès. L'adjudicatari haurà d'elaborar un document de seguretat en els termes exigits, per aquesta nova contractació. En el cas d'infringir aquesta condició l'empresa adjudicatària serà considerada també com a "responsable del tractament" responnent a les infraccions que hagués pogut cometre
- Accessibilitat L'adjudicatari s'estarà, pel que respecta als components públics, a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

Aquelles que en decurs de la vida del contracte, afectin en especial en l'àmbit de protecció de dades, tractament de les dades així com en la prestació de serveis TIC. Per tant, l'adjudicatari adequarà durant la vida del contracte les infraestructures, components i serveis d'acord al marc normatiu present, sense cap cost addicional per el CCAP.

Compliment de l'esquema nacional de seguretat

La plataforma de gestió de nòmines i recursos humans està destinada a convertir-se en una peça crítica del sistema d'informació d'aquesta Consell Comarcal.

A través d'aquest servei es custodiarà tota la informació i producció documental generada per aquesta Administració, sent per tant un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva CATEGORIA MITJÀ oferint les màximes garanties disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.

La solució proposada ha de comptar amb sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

Per poder comprovar que es compleixen aquests requisits mínims, caldrà que el licitador incorpori en la seva oferta les següents evidències:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

EVIDÈNCIES DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS MÍNIMS EN MATÈRIA D'ADEQUACIÓ A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

Evidència	Descripció
ENS-01	certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria MITJÀ per a la plataforma d'administració electrònica.

9. Seguretat

Es requereix que la solució o plataforma cal que implementi funcionalitats d'autorització, autenticació i auditoria, possibilitant l'acompliment dels requisits en matèria de protecció de dades corresponents segons la Llei de Protecció de Dades.

Per tant caldrà que:

- Puguin establir-se els usuaris i les seves paraules de pas, essent l'usuari únic i utilitzable per tots els mòduls i components de la solució. Es valorarà molt positivament que la solució es pugui integrar amb el Directori Actiu de Microsoft perquè pugui accedir a les aplicacions amb la validació realitzada al connectar-se l'usuari al domini corporatiu.
- En la gestió de la seguretat cal que es pugui assignar els usuaris a rols o perfils i sobre aquests es concediran permisos d'accés als diferents mòduls, funcionalitats, execució de tasques, dades i informes de la solució.
- Es valorarà molt positivament que la solució disposi de doble factor d'autenticació.

Les mesures de seguretat són imprescindibles per garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas de que es produeixin incidències de seguretat.

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 3/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat. La categorització del sistema objecte del present contracte, a efectes de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell MITJÀ.

Es requereix:

- El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'ENS pertinents per a la valoració MITJANA en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat.)
- Les solucions lliurades cal que compti amb les adequades mesures de seguretat necessàries per garantir la identitat, integritat, conservació i confidencialitat, tant de les dades, documents i transaccions.
- Cal garantir la realització de les auditories de seguretat ordinàries i extraordinàries previstes en l'article 34 de l'ENS. Aquest article exigeix requisits específics sobre els criteris, mètodes de treball i de conducta utilitzats, els aspectes dels que cal determinar l'auditoria i les conclusions que han de realitzar-se sobre ella.
- L'adjudicatari serà el responsable de la gestió i administració dels serveis incloent la infraestructura virtualitzada i la provisió de les plataformes i components que hi intervenen.

Pàg. 11 de 15

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Auditories

El CCAP es reserva el dret a realitzar, per sí mateix o a través d'un tercer, les auditories que consideri convenients sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari, sense necessitat d'informar a l'adjudicatari de la seva utilització i en intervals, franges horàries i intensitats de tal forma que no interfereixin en el normal funcionament dels sistemes contractats.

Aquestes auditories poden ser substituïdes, si procedeix, per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària, al seu càrrec i amb la periodicitat que consideri l'empresa, emeses per entitats reconegudes a tal efecte. És a dir, davant d'una sol·licitud d'auditoria de CCAP, l'empresa adjudicatària pot respondre mitjançant l'aportació d'una certificació de seguretat obtinguda per ella i que sigui vigent.

En tot cas, hauran de dur-se a terme per l'adjudicatari les auditories periòdiques exigides pel compliment de la legislació vigent relativa a protecció de dades de caràcter personal i de l'Esquema Nacional de Seguretat i d'aquelles que puguin requerir-se a nivell legal durant la vida del contracte, i que com a obligació legal de l'adjudicatari s'entenen incloses en el preu del contracte.

10. Acords de nivell de servei i penalitzacions

Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De 08.00h a 18.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 18.00h endavant, de dilluns a divendres Dissabtes i diumenges complets

Per efectuar tasques de Manteniment programat l'adjudicatari haurà de contactar amb el Servei TIC del CCAP 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'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades, que hauran de ser autoritzades expressament i amb anterioritat pel Servei de Tecnologies de la Informació (antelació mínima de 48 hores).

Tipus d'incompliments

Els incompliments dels ANS es classifiquen en els següents tres tipus o nivells, i en el PCAP es defineixen les penalitats que corresponen a cada tipus

- a) Incompliments molt greus.
- b) Incompliments greus.
- c) Incompliments lleus.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

ANS relatiu a disponibilitat del servei

Els ANS relatiu a la disponibilitat del servei fan referència a les plataformes o components que estan allotjats al Cloud. Cal garantir la continuïtat del servei al cloud en els següents termes.

Per tal de mesurar la disponibilitat, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que composin el sistema, incloent la infraestructura (maquinari, dades i programari) per la seva funcionalitat adequada.

El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

$$\text{Disponibilitat} = (\text{Temps servei compromès}) - (\text{Temps caiguda del servei}) / (\text{Temps servei compromès}) * 100$$

On

Temps de servei compromès: Hores o fraccions en les que els serveis estaran disponibles fora del termini dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Temps de caiguda del servei: Hores o fraccions en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment

Disponibilitat: El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.

Les penalitzacions s'aplicaran de forma trimestral i es consideraran les següents:

Penalització GREU quan es doni un dels següents casos:

- o Disponibilitat inferior al 98% i superior al 95% dins de l'horari normal
- o Disponibilitat inferior al 95% i superior al 93% dins de l'horari estès

Penalització MOLT GREU quan es doni un dels següents casos:

- o Disponibilitat inferior al 95% dins de l'horari normal
- o Disponibilitat inferior al 93% dins de l'horari estès

En el cas que l'adjudicatari en la seva oferta millori els requeriments mínims d'algun dels nivells de servei, serà de compliment exigible, i per tant aplicables les penalitzacions corresponents.

ANS relatiu a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals del servei afectat tant aviat sigui possible, minimitzant l'impacte en la solució objecte d'aquest contracte, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització de la solució.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

A efectes dels Acords de Nivell del Servei (SLA - Service Level Agreement) es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat del sistema
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta i comença a treballar per a la seva resolució, en cas que sigui incidència.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.
- **Horari laboral** segons el Consell Comarcal de 08:00h a 15.00h.
- **Un dia laboral** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.
- **Incidència crítica:** incidències que impedeixen el funcionament del sistema.

Les **prioritats** de les incidències seran definides pels tècnics designats que supervisaran el contracte i aquestes s'establiran abans de l'inici de la posta en marxa del servei i quan es comuniqui la incidència. La **prioritat** es definirà considerant una matriu de prioritats segons l'impacte i la urgència. És a dir, en funció del resultat de l'**impacte** de la incidència (tindrà en compte la criticitat del servei o aplicació afectat en la seva operativa de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, i també es tindrà en compte el número de usuaris afectats: un usuari, un grup de usuaris o a tots els usuaris de la solució) i la **urgència** (que té en compte els terminis o dates límit amb que l'usuari o usuaris impactats es poden esperar: molt, poc o gens), es forma la següent **Matriu de prioritats**:

Impacte/Urgència	Alta	Mitja	Baixa
Crítica	Molt crítica	Crítica	Mitjana
Mitjana	Crítica	Mitjana	Baixa
Baixa	Mitjana	Baixa	Molt baixa

A partir de la matriu anterior i de cara a simplificar els ANS definirem dos nivells de compliment basant-nos amb la prioritat de la incidència:

- Incidència NO crítica: Les que tenen com a prioritats mitjana, baixa o molt baixa a la matriu de prioritats
- Incidència Crítica: Les que tenen prioritats Crítica o molt crítica a la matriu de prioritats

Els següents acords de servei són aplicables en qualsevol cas:



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC PROGRAMA GESTIO NOMINA RRHH diligenciat 05042024
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 6707f928-6e8c-4570-ad0b-e66bf3a5d18b
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2024_0000000000000000000000000551105
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000003/2024 - 01/02/2024 18:05
SIGNATURES
Annexa: 18/03/2024 10:49
Jaume Ferrando Parellada : 18/03/2024 13:56
Annexa: 05/04/2024 13:50
XAVIER RODADO HONORATO : 05/04/2024 13:53
XAVIER LLUCH LLOPART : 05/04/2024 14:19



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

ID	PARÀMETRE	ANS (SLA) SOL·LICITAT	PENALITZACIÓ
0	Realitzar una actualització en producció sense el vist i plau previ del Consell	No aplica	Penalització Lleu.
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	Inferior o igual a 8 hores laborables	Penalització Lleu.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	Inferior o igual a 4 hores laborables	
3	El temps de resolució en cas de incidència no crítica	Inferior o igual a 4 dies naturals.	Penalització Greu.
4	El temps de resolució en cas de incidència crítica	Inferior o igual a 2 dies naturals.	Penalització Greu.

Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat.

Jaume Ferrando
Cap del servei de Sistemes de la informació i noves tecnologies

Vilafranca del Penedès, a data de la signatura electrònica.