



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA I ACTUALITZACIÓ DE L'APLICATIU SPIN MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Des del Servei de Promoció econòmica s'ofereix la prestació de serveis a persones emprenedores i empreses. Per tal de que aquest servei evolucioni, i adquireixi progressivament un millor disseny, planificació i coordinació del servei i doni una millor resposta a les necessitats dels seus usuaris/es requereix disposar d'un programa informàtic que doni suport, manteniment, assistència i actualització del programa de gestió global i centralitzada de la promoció econòmica i en faci les modificacions que es considerin oportunes.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'empresa licitadora és qui va crear l'aplicatiu Spin per a la gestió global dels serveis que s'ofereixen des de Can Gavarra. L'empresa SPIN SL, creadora del programa CRM SPIN és qui pot seguir oferint el servei de manteniment de l'aplicació atès el bolcatge de totes les dades que administra, totes les accions programades amb els emprenedors i empreses, tots els exercicis futurs amb els usuaris i l'especialitat concreta en què acompanya el programa en cadascuna de les persones emprenedores des de la primera visita, passant per tot el procés, fins a la consolidació del negoci.

Aquesta gestió integral dels serveis consistirà en la :

- Gestió dels projectes d'emprenedoria i de les persones emprenedores, gestionant els indicadors per als programes que subvencionen aquestes accions.
- Cens d'empreses i contactes
- Mòduls específics: Gestió de la formació, des de les inscripcions a la web del servei fins el seguiment de l'assistència, préstec i lloguer de sales, Qualitat-ISO polígons, Gestió de tasques, Aula virtual, comunicacions, entre d'altres.

3. TASQUES A DESENVOLUPAR

L'adjudicatari haurà de garantir el bon desenvolupament de l'aplicatiu, adaptar-lo a les necessitats del Servei de Promoció Econòmica, i atendre totes les incidències que se'n puguin derivar.

-Servei de manteniment

- Mantenir a disposició un Servidor online amb l'Aplicatiu SPIN instal·lat i una base de dades d'accés exclusiu.
- Mantenir els mòduls contractats.
- Realització de correcció d'errors, actualitzacions i millores.
- Realització de còpies de seguretat diàries de la base de dades.
- Activació d'un servidor de reserva per a situacions excepcionals





-Mesures de seguretat en el servei de cloud computing

El servei de Cloud Computing ha de complir les següents característiques i mesures tècniques de seguretat:

Datacenter certificat PCI DSS o TIER III o superior.

Certificació ISO 27001.

Barrera perimetral redundant i de propòsit específic anti DoS.

Emmagatzematge de còpies de seguretat en un Datacenter independent del principal.

-Seguretat i auditoria de les dades

El sistema integrat sota el mateix interfície de treball compartint base tecnològica, el sistema de seguretat i auditoria de l'aplicació,

Sistema d'Autenticació remota d'usuaris

Eines per assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions.

Sistema d'auditoria. El sistema inclou eines per monitoritzar esdeveniments relacionats amb la seguretat, de manera que permeti registrar aquells esdeveniments que succeeixen en el sistema, relacionats amb l'autorització de recursos.

-Tractament de dades personals

L'empresa adjudicatària accedirà i tractarà dades personals relatives a persones físiques relacionades amb l'Ajuntament per les finalitats relacionades amb l'objecte del contracte.

El tractament de dades personals implica que l'empresa adjudicatària assumirà la condició d'encarregat de tractament de dades personals responsabilitat de l'Ajuntament de Polinyà, que requereix ser regulat segons el Reglament general de protecció de dades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i els dades personals, l'empresa adjudicatària haurà d'establir, complir i respectar les següents obligacions:

- Complir amb les prescripcions previstes a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i la normativa de desenvolupament, i 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 (Reglament general de protecció de dades).
- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusiva per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expres-sament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional per part dels seus treballadors respecte a la informació i les dades personal a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis contractats. L'empresa adjudicatària haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb els seus treballadors i col·laboradors. Les obligacions de





confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents un cop finalitzi la prestació de serveis entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

- Garantir l'aplicació de las mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat a la informació. El nivell de mesures que caldrà acomplir és el MITJÀ determinat a l'Annex II del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, d'acord a la categorització dels serveis lliurats per mitjans electrònics i que són prestats mitjançant les eines informàtiques proporcionades per l'empresa adjudicatària. Les mesures aplicades hauran de garantir els següents aspectes:
 - Les comunicacions i accessos remots es realitzaran mitjançant connexions segures.
 - Es limitarà l'accés a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant – com a mínim - usuari i contrasenya individuals i secretes.
 - Si fos necessari tasques que impliquin de forma imprescindible la descarrega de dades o informació a servidors responsabilitat de l'empresa adjudicatària, aquestes es conservaran a servidors propis o de proveïdors ubicats a la Unió Europea. En aquesta situació s'hauran d'aplicar les mesures de seguretat necessàries per garantir la confidencialitat i integritat de les dades, com ara especialment còpies de seguretat de les dades motiu del servei de manteniment.
- No realitzar transferència internacional de les dades i informació responsabilitat de l'Ajuntament de Polinyà fora de l'Espai Econòmic Europeu.
- Notificar qualsevol incident de seguretat amb afectació a dades personals a l'Ajuntament de Polinyà en un termini no superior a 24 hores.
- Pel desenvolupament de les tasques no s'autoritza la subcontractació de serveis que impliquin tractament dades personals, amb l'excepció d'aquelles empreses subcontractades per l'empresa adjudicatària per a l'allotjament de la plataforma de gestió. En aquest cas l'empresa adjudicatària es compromet que les plataformes contractades disposin de certificació ENS del mateix nivell que el requerit per aquest Ajuntament.
- L'accés i tractament de la informació i dades personals es considera estrictament temporal per a la prestació del servei contractat, sense que concedeixi a l'empresa adjudicatària cap mena de dret o titularitat sobre la informació tractada. En aquest sentit haurà de retornar o eliminar de forma controlada aquells suports utilitzats per al tractament d'informació i dades personals, podent conservar únicament la informació que sigui necessària per a garantir la protecció legal de l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat davant de l'Ajuntament de Polinyà per als possibles danys i perjudicis que l'Ajuntament o tercers puguin rebre com a conseqüència de l'incompliment de les obligacions definides al present document, incloent les possibles sancions per part de les Autoritats de Control del tractament de dades personals.





- L'Ajuntament de Polinyà es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.

4. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El preu del contacte es fixa, pels tres anys d'adjudicació, en la quantitat de 12.000,00 euros més l'IVA del 21%, total: 14.520,00 euros.

El licitador haurà de presentar la seva oferta amb preu unitari. A tots els efectes, s'entendrà que el preu fixat en l'oferta econòmica, inclou tots els serveis, tasques i despeses que l'empresa ha de realitzar per a la creació, manteniment i resolució d'incidències que se'n puguin derivar.

5. DURADA DEL CONTRACTE

Serà de tres (3) anys, amb possibilitat de prorroga de dos (2) anys més.

6. AVALUACIÓ DEL CONTRACTE

Rel Servei de Promoció Econòmica supervisarà els treballs efectuats per l'empresa adjudicatària, i realitzarà una avaluació anual dels serveis prestats de cara a la següent prestació.

Durant l'execució, el Servei podrà fixar reunions periòdiques amb la persona responsable del servei designada per l'adjudicatari, per analitzar les possibles incidències i donar indicacions per a la seva resolució.

