



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DEL GESTOR D'EXPEDIENTS DE LA MANCOMUNITAT LA PLANA

1. INTRODUCCIÓ

L'aprovació de les Lleis 39/2015 del PACAP i la Llei 40/2015 de RJSP ha suposat l'obligació d'implementar mitjans informàtics per poder desenvolupar les tasques pròpies de l'administració en un entorn electrònic.

La Mancomunitat La Plana, per donar compliment a les exigències que suposa convertir-se en una administració electrònica necessita les eines tecnològiques adients. En aquest sentit, per resolució de Presidència de 29 de març de 2019 es va aprovar l'adjudicació a l'empresa Audifilm Consulting S.L.U. del contracte de subministrament de dret d'ús de software de gestió i serveis de manteniment i assessorament per a la implantació i integració de l'administració electrònica.

L'empresa esmentada va encarregar-se de la instal·lació i formació del personal i segueix prestant el manteniment del gestor d'expedients electrònic amb el qual es treballa a la Mancomunitat, i que es troba integrat amb la resta de plataformes, com són l'e-tauler, el perfil del contractant, entre d'altres.

La Mancomunitat La Plana està interessada en mantenir el servei de plataforma de gestió d'expedients en mode Software as a Service (SaaS en endavant) que:

- Permeti la gestió centralitzada dels expedients electrònics.
- Simplifiqui la generació i gestió de documents electrònics.
- No requereixi un sistema feixuc de definició de fluxgrames procediments de treball, però que ho permeti en cas de necessitar definir algun procediment amb workflow.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, control intern d'Intervenció i registre electrònic.

El servei ha d'incloure el manteniment anual per a les aplicacions següents:

- Carpeta del Regidor
- OAC (registre d'entrada i sortida)
- Mobilitat (signatura en mobilitat)
- Nucli de persones i territori
- Enotum
- Etram
- Etauler
- Portafirmes
- Solució de fiscalització limitada prèvia i control permanent no planificable



El manteniment d'aquelles errades del programari serà a càrrec de l'adjudicatari sense cost i pel que fa a les peticions, formació o millores diverses s'estarà a una bossa d'hores anual de mínim 10 hores.

El nombre d'usuaris aproximat de l'eina és d'entre 70 i 80.

L'actual eina haurà de permetre durant tota vigència del contracte la integració amb altres eines pertanyents a la Diputació de Barcelona, l'Estat, la Generalitat de Catalunya i el Consorci AOC, la tramitació d'un procediment administratiu de manera senzilla i, a futur, el desplegament progressiu de tots els procediments de tramitació sobre aquest nou model de gestió, permetent la interacció amb la ciutadania a través de mitjans telemàtics.

Per tant, el licitador haurà de mantenir totes eines de programari que satisfacin les següents necessitats:

Una plataforma de tramitació dels expedients electrònics que segueixi la metodologia de treball e-Set del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i que permeti la gestió de manera senzilla d'expedients i documents electrònics, amb l'objectiu final que permeti la màxima eliminació del paper en els processos administratius, fent ús de documents electrònics amb plena validesa jurídica. Dins d'aquest àmbit funcional, considerem la gestió tributària i recaptació així com el control intern d'Intervenció.

En aquest àmbit, el licitador també haurà de seguir transmetent el coneixement suficient al personal de la Mancomunitat La Plana perquè sigui capaç de realitzar de la forma més autònoma possible el desplegament del conjunt de procediments administratius de la Mancomunitat.

3. REQUERIMENTS DEL SERVEI I FUNCIONALITAT DEL SISTEMA

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, caldrà que l'adjudicatari es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades.
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal.
- Seguretat del sistema.
- Devolució de la informació en el moment en que acabi la relació.
- Responsabilitats i subcontractació.

La plataforma de tramitació seguirà la metodologia de treball e-Set i estarà composta, entre altres elements, per una eina de gestió de fluxos de treball, un sistema de generació de signatures electròniques i un sistema de generació de formularis per permetre l'entrada de dades i sol·licituds per part dels ciutadans o usuaris. La proposta del licitador pot consistir en varies eines diferents que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se a realitzar les integracions necessàries entre elles.



És necessari que l'entorn de treball estigui configurat íntegrament en català.

Durant el manteniment del present contracte la plataforma ha de disposar dels següents elements:

- Capacitat per tramitar un procediment genèric, en base al qual un treballador de la Mancomunitat pugui realitzar les principals tasques de tramitació sobre un expedient administratiu sense necessitat de recolzar-se en un fluxgrama predefinit.
- Interoperabilitat amb altres plataformes (ofertes per l'AOC o per altres administracions).
- Priorització de determinades necessitats funcionals:
 - Eines de Registre
 - Manteniment nucli dades personals
 - Sistemes de comunicació amb els interessats
 - Funcionalitats de tramitació
 - Mecanismes i formats de signatura electrònica
 - Capacitats de gestió d'usuaris i definició de nivells de seguretat
 - Funcionalitats de creació de còpies autèntiques
 - Funcionalitats de gestió documental
- Mòdul d'expedients, tasques, etauler, portafirmes, carpeta del regidor, administració i auditoria.
- Mòdul de solució de fiscalització limitada prèvia i control permanent no planificable al gestor d'expedients

4. MANTENIMENT

La primera responsabilitat de l'adjudicatari serà el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, per donar servei a la Mancomunitat, amb les funcionalitats que s'hagin incorporat en la proposta com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema.

En cas que sigui necessari alguna peça de programari per connectar-se des dels terminals de la Mancomunitat al sistema remot, el proveïdor s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per a la Mancomunitat, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

Des d'un punt de vista temporal, el manteniment a ofertar ha de garantir:

- Gestor d'expedients
- Registre electrònic
- Nucli de persones i territori
- Tasques
- Etauler



- Control Intern d'Intervenció
- Carpeta del regidor
- Administració
- Auditoria
- Portafirmes
- Solució de fiscalització limitada prèvia i control permanent no planificable.

5. INTEGRACIÓ AMB RESTA D'EINES DE LA MANCOMUNITAT

A banda de la configuració de l'eina de gestió d'expedients, la proposta del licitador haurà de considerar que s'hauran de realitzar integracions amb les eines existents relacionades amb l'Administració electrònica d'acord amb el que s'indica en la taula següent per complir amb la llei 39/2015, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), especialment amb aquelles solucions de l'administració pública que siguin d'ús obligatori.

Algunes de les integracions s'identifiquen com a opcionals. Aquestes poden ser abordades pels licitadors i seran tingudes en compte com a millores a efectes de la valoració de les ofertes, però no són un requisit imprescindible.

6. EXCLUSIVITAT DE L'EMPRESA

AUDIFILM CONSULTING, SLU, és el subministrador únic de la solució, la instal·lació i el manteniment es realitza en exclusiva per tècnics qualificats propis de la companyia; a banda, no deleguen els serveis de subministrament, instal·lació i manteniment de la solució Genesys a cap tercer, no existint distribuïdors ni subcontractistes autoritzats. Per tant, els mecanismes d'integració de Genesys amb Software de tercers, es realitzen a través del mòdul d'Integració, el codi del qual i lògica de negoci han estat desenvolupats i són mantinguts en exclusiva per personal de la pròpia companyia, per això és l'única empresa que pot oferir els serveis a contractar.

7. FORMACIÓ, GESTIÓ DEL CANVI I DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació pel manteniment de la plataforma:

1. Manual de formació, orientat al personal de l'àrea de serveis de gestió i Secretaria, amb la informació necessària per al manteniment de les adaptacions realitzades o l'establiment de noves adaptacions.
2. Manual de formació, orientat al personal de tramitació, amb la informació necessària per a l'ús de les funcionalitats bàsiques de tramitació, de cara a posar-lo a disposició dels usuaris finals.
3. Comunicacions via correu electrònic de totes els millores que es portin a terme a l'eina de tramitació d'expedients electrònics



8. SUPORT AL SERVEI

8.1 L'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma. El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques. Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema.

- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.

- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències per tal de facilitar la comunicació entre el personal de la Mancomunitat i l'adjudicatari de l'eina. L'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior.

8.2 Bossa d'hores

La Mancomunitat disposarà d'una bossa d'hores de mínim 10 hores l'any per a la resolució d'incidències, formació o desenvolupaments diversos amb les següents característiques:

- Correran a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a la bossa d'hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari, degradació funcional del mateix; o de tasques executades del propi contractista.
- El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la bossa d'hores (sempre i quan no s'inclogui en el primer punt).
- La bossa d'hores es podrà emprar per dur a terme formacions, petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació. El resultat es justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la bossa consumides.

9. REQUISITS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

9.1 Equip de treball

La proposta inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal de l'empresa que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums.



La Mancomunitat La Plana podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit a la Mancomunitat.

9.2 Documentació

L'adjudicatari haurà de lliurar a la Mancomunitat una còpia digital de tota la documentació generada.

Dintre d'aquesta documentació es consideren: els manuals d'ús de l'eina de tramitació i dels procediments i funcionalitats desplegats tant per a usuaris com per administradors i tercers, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte.

La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. Així mateix, tots els documents de seguiment (actes de reunió, presentacions, etc.) que estiguin destinats a ser compartits amb altres administracions, es redactaran en català.

9.3 Responsable del contracte

El manteniment del servei anirà a càrrec d'una persona designada per la Mancomunitat La Plana com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del manteniment, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

9.4 Horaris i organització del treball

Fora de les reunions que se celebrin amb personal de la Mancomunitat La Plana per tractar les necessitats i els requisits del projecte, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta.

10. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.



11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte.
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis.
- Informar a la Mancomunitat La Plana de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, de l'òrgan competent de l'entitat local.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics de l'entitat designats.

12. CARACTERÍSTIQUES DE LA MANCOMUNITAT LA PLANA

- La Mancomunitat La Plana compta amb el Quadre de Classificació de la Documentació Municipal (QdCM) elaborat per la Generalitat de Catalunya.
- Informació que ha d'estar inclosa a l'eina de tramitació d'expedients electrònics
- Base de dades pròpia: Qualsevol fitxer de dades que es vulgui carregar al tramitador.
- Base de dades de tercers

13. REQUERIMENTS DEL SERVEI CLOUD

A continuació s'inclouen un conjunt de clàusules que l'adjudicatari haurà d'estar d'acord a incloure-les en el contracte de prestació de servei.

13.1 Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor.

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").

El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar



la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

La Mancomunitat La Plana es reserva el dret, durant el període de vigència del contracte, a ordenar la migració del sistema a una plataforma mancomunada o supramunicipal disposada a tal efecte, eximint en aquest cas al proveïdor de les obligacions relacionades amb la seguretat i disponibilitat del hardware, però quedant igualment el proveïdor obligat a les tasques d'administració funcional de l'eina.

13.2 Protecció de dades de caràcter personal. Compliment.

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, o la normativa que en futur la substitueixi o complementi, com ara el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

En el moment de la formalització del contracte s'establiran totes les obligacions que correspondran al contractista, i que s'hauran d'observar durant l'execució del contracte.

13.3 Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat de la Mancomunitat La Plana que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta de elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.



- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de la Mancomunitat La Plana. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtindre les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de la Mancomunitat La Plana, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a la Mancomunitat La Plana dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a la Mancomunitat La Plana per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
- El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de la Mancomunitat La Plana, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

13.4 Compliment legal

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència



de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

13.5 Seguretat de la informació

13.5.1 Esquema Nacional de Seguretat

El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol.

El proveïdor ha de disposar d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell alt i de la ISO 27001.

13.5.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació

El proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest contracte, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de la Mancomunitat La Plana.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i garanteix l'adopció de les mesures d'índole tècnica i organitzativa que siguin adequades per evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de la Mancomunitat La Plana i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que, en compliment del que estableix el RDPD, recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a la Mancomunitat La Plana en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a la Mancomunitat La Plana.

13.5.3 Mesures de seguretat del sistema de informació

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de la Mancomunitat La Plana per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan



exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

El proveïdor no incorporarà les dades de la Mancomunitat La Plana a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de la Mancomunitat La Plana, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

13.5.4 Seguretat dels equips, programari i informació

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de la Mancomunitat La Plana de, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de la Mancomunitat La Plana.

13.5.5 Seguretat de dades de caràcter personal

El proveïdor assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de la Mancomunitat La Plana i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi proveïdor. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals de la Mancomunitat La Plana.

El proveïdor resta obligat a comunicar a la Mancomunitat La Plana les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de la Mancomunitat La Plana.

13.5.6 Traçabilitat i autenticitat

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de la Mancomunitat La Plana continguts en la seva infraestructura.

13.6 Governança de la continuïtat i la disponibilitat

13.6.1 Pla de continuïtat de negoci del proveïdor

El proveïdor disposarà d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions



des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats per la Mancomunitat La Plana. El proveïdor el mantindrà actualitzat i el posarà a disposició de la Mancomunitat La Plana, juntament amb la documentació associada quan aquesta li sigui requerida.

13.6.2 Còpies de rescabament i recuperació de dades

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que la Mancomunitat La Plana hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.

13.7 Auditoria del servei

La Mancomunitat La Plana podrà realitzar en qualsevol moment les auditories que s'indiquen a continuació i el cost anirà a càrrec de la Mancomunitat La Plana.

- Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.
- Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.
- A més, el proveïdor permetrà que la Mancomunitat La Plana realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes auditories i comprovacions que estimi de interès.
- Auditoria externa de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.
- El proveïdor posarà a disposició de la Mancomunitat La Plana, a través del responsable de seguiment de la prestació del servei, els informes d'auditoria resultants, mantenint-los disponibles també en cas de procediment administratiu o judicial.
- El proveïdor ha de mantenir a disposició de la Mancomunitat La Plana un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment.

13.8 Gestió de la captivitat

13.8.1 Devolució o transferència del servei



El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de la Mancomunitat La Plana a la pròpia Mancomunitat o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible un cop finalitzat el contracte, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.

A l'efecte i a requeriment de la Mancomunitat La Plana, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a la Mancomunitat La Plana o a un tercer proveïdor designat per la Mancomunitat La Plana, per al que haurà de col·laborar sense restriccions.

Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.

La Mancomunitat La Plana tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

13.8.2 Gestió del Servei

El proveïdor garanteix a la Mancomunitat La Plana la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per finalitzar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a la Mancomunitat La Plana els procediments a través dels quals tant la Mancomunitat La Plana com els usuaris podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb la Mancomunitat La Plana.

13.9 Responsabilitat per incompliment i danys

13.9.1 Assegurança

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el proveïdor està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de mínim l'import que s'especifica en el Plec de clàusules administratives particulars.

El proveïdor haurà d'acreditar a la Mancomunitat La Plana, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa, així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

13.9.2 Indemnització per danys i perjudicis

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici la Mancomunitat La



Plana per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades. Específicament, respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar a la Mancomunitat La Plana com a conseqüència de l'incompliment per part del proveïdor.

El proveïdor no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.

El proveïdor serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de la Mancomunitat La Plana.

13.10 Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament

Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei al núvol (de Cloud Computing) i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei.

Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinaris de la Mancomunitat La Plana. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de la Mancomunitat La Plana, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

13.11 Capacitat d'emmagatzematge del servei

El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que la Mancomunitat La Plana hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent fins a un màxim de 500Gbytes.

Les ampliacions d'emmagatzematge, en cas de ser necessari, seran mitjançant ampliacions de 250Gb i es demana al licitador que indiqui els costos d'ampliació en cas de ser necessari.

14. COMPROMÍS DE NIVELL DE SERVEI

- Disponibilitat del sistema: El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:



- Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, màxim 2 a l'any.
 - Aturades no planificades, de durada inferior a 10 minuts: Màxim 1 al mes. Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei.
 - A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral corresponent a les llicències i manteniment dels diferents mòduls.
- En cas de mal funcionament o no funcionament de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral corresponent a les llicències i manteniment dels diferents mòduls.
 - En cas de funcionament irregular, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per la Mancomunitat La Plana, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. La Mancomunitat La Plana podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral corresponent a les llicències i manteniment dels diferents mòduls.
 - Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota trimestral corresponent a les llicències i manteniment dels diferents mòduls.
 - L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.
 - El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que la Mancomunitat La Plana hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective).



Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment (% del manteniment trimestral)
Disponibilitat (fora aturades planificades)	99,5%	10%
RTO en incidències del servei	4 hores	10%
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores	5%
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (24x7)	20%
Correcció de defectes en el funcionament	1 jornada laboral	5%
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals	5%

Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7 els 365 dies l'any.
Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres en dies laborables.