

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIO	EXPEDIENT 2024/000015/1431
Codi Segur de Verificació: d2c0c21b-48d9-44ee-a3c3-c56b23e2e875 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_1230579 Data d'impressió: 20/06/2024 11:46:01 Pàgina 1 de 27		SIGNATURES 1.- JUAN CARLOS GARCIA RODRIGUEZ (RESPONSABLE SERVEIS TIC), 10/06/2024 11:42



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT QUE TE PER OBJECTE LA RENOVACIO, EN MODALITAT SAAS, EL MANTENIMENT I EL SUPORT TECNIC DE LA PLATAFORMA DE GESTIO POLICIAL DE L'AJUNTAMENT DE BERGA



Contingut

1. Antecedents..... 3

2. Dubtes i interpretacions del Plec..... 3

3. Requeriments tècnics..... 3

 3.1. Respecte al model de servei (obligatori) 3

4. Abast del projecte..... 22

5. Requisits d’execució del contracte..... 22

 5.1. Equip de treball 22

 5.2. Fases del projecte 24

 5.3. Metodologia de treball..... 24

 5.4. Documentació a reportar un cop superada la fase d’implantació i posada en
marxa 24

 5.5. Durada del projecte i terminis de lliurament 25

 5.6. Condicions de facturació i pagament de factures 25

 5.7. Subcontractació..... 25

 5.8. Responsable del contracte 26

 5.9. Canal de comunicació escrita competent..... 26

 5.10. Horaris i organització del treball 26



1. Antecedents

Entre l'equipament essencial que necessita la Policia Local per portar a terme la seva feina, cal identificar la plataforma de Gestió necessària per portar amb eficiència i productivitat l'activitat diària del departament.

Actualment la Policia Local disposa d'una plataforma en funcionament, en modalitat SaaS (SoftWare As a Service) la qual té un contracte d'adjudicació del servei que ha vençut al desembre de 2022, motiu pel qual cal iniciar un procediment de licitació per a la seva renovació.

Entre l'equipament essencial que necessita la Policia Local per portar a terme la seva feina, cal identificar la plataforma de Gestió necessària per portar amb eficiència i productivitat l'activitat diària del departament.

Actualment la Policia Local disposa d'una plataforma en funcionament, en modalitat SaaS (SoftWare As a Service), la qual té un contracte d'adjudicació del servei que ha vençut al desembre de 2022, motiu pel qual cal iniciar un procediment de licitació per a la seva renovació.

2. Dubtes i interpretacions del Plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el responsable del projecte dins de l'administració municipal mitjançant el següent canal de comunicació.

Responsable dels Serveis TIC Joan Carles Garcia Rodríguez informatica@ajberga.cat (Per aspectes tècnics)	Cap de la Policia Local Manel Penis Jiménez penisjm@ajberga.cat (Per aspectes de funcionalitat i necessitats del servei)
--	--

3. Requeriments tècnics

D'aquests requeriments, identificarem aquells que seran obligatoris i aquells que seran opcionals. Els requeriments opcionals formaran part dels criteris d'adjudicació.

3.1. Respecte al model de servei (obligatori)

El model haurà de ser en “Cloud Computing (Software as a Service – SaaS)”.

Pel fet de prestar el servei en aquesta modalitat caldrà que es compleixi amb les condicions següents:

- 3.1.1. L'adjudicatari inclourà les llicències i el software necessari pel funcionament correcte de 35 usuaris. (opcional) Com a criteri de millora podrà ampliar aquesta quantitat de sortida a 40 usuaris. A partir d'aquesta quantitat inicial, cada ampliació serà tractada com una modificació de contracte, al preu unitari per usuari adjudicat.
- 3.1.2. Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any.
- 3.1.3. Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- 3.1.4. Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.



- 3.1.5. Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- 3.1.6. Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.
- 3.1.7. Pel fet de tractar-se d'un model Saas, no existiran costos addicionals a la quota mensual o anual del servei, tals com llicenciaments extraordinaris de sistemes complementaris a la solució, com per exemple sistema de gestió de la base de dades o altres possibles complements.

3.2. Localització dels serveis (obligatori)

- 3.2.1. 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").
- 3.2.2. 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.

3.3. Requisits tecnològics (compatibilitats) (obligatori)

Per als terminals fixes (ordinadors) la plataforma haurà de poder ser utilitzada des de sistemes operatius Windows 10 o superior i amb navegadors Chrome, Firefox, Edge o Safari.

En la compatibilitat amb les eines Office, la plataforma haurà de ser compatible amb entorns OpenOffice i Microsoft365.

Per als terminals mòbils o tauletes, la plataforma haurà de poder ser utilitzada des de sistemes operatius Android i IOS (iPhone), mitjançant App no navegador.

3.4. Respecte a la funcionalitat

3.4.1. Amb caràcter general (obligatori)

El sistema ha de ser configurable i modular, de forma que puguin posar-se en ús o incorporar-se al servei noves funcionalitats per l'assistència de noves tasques així com canvis organitzatius interns de l'Ajuntament.

Caldrà estar adaptat a la normativa vigent i en especial a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i al Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a les Administracions públiques.



Totes les funcionalitats hauran de disposar d'un sistema de cerca senzill per poder filtrar les dades amb els camps més habituals (períodes, ubicació, subjectes identificats, agents actuants, etc.).

Caldrà disposar d'un editor de textos integrat a la mateixa aplicació per poder crear o modificar plantilles de documents. En el seu defecte pot estar integrat amb eines externes d'edició de textos com OpenOffice o Microsoft Office365.

3.4.2. Entorn de treball (obligatori)

L'operativa de l'aplicació ha de ser senzilla i intuïtiva, amb menús i opcions clares per l'usuari i d'accés ràpid.

Els processos de consulta i cerca d'informació s'han de poder realitzar de manera fàcil, senzilla i intuïtiva i que no impliqui una navegació tediosa mitjançant l'aplicació.

Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana, que permeti escollir en qualsevol de les dues i definir prèviament entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari. Les plantilles de documents es podran configurar en català i castellà.

3.4.3. Funcionalitats obligatòries del Sistema de Gestió de Incidències del Centre de Control

El programa haurà de permetre les següents funcionalitats:

- Gestió d'efectius disponibles segons el torn i incidències de personal (llicències, absències i treballs extraordinaris)
- Composició de patrulles
- Localització GPS de les patrulles en temps real en un mapa digital de la població
- Registre d'incidències
- Visualitzar gràficament els diferents estats dels serveis/incidències (tràmit, en procés i finalitzats)
- Assignació gràfica de les patrulles a les incidències i visualització de la seva evolució
- Assignació de relleus entre patrulles a incidències en procés

Serà necessari que el sistema de gestió d'incidències estigui integrat totalment amb el Sistema de Gestió Policial, de manera que tant recursos humans, materials i incidències estiguin vinculats amb els àmbits corresponents. De manera que un incident generi un registre d'intervenció diari del punt 1.6.2, que la disponibilitat de personal estigui vinculat amb el punt 1.6.6, i que els recursos materials estiguin relacionats amb el punt 1.6.5.

3.4.4. Funcionalitats del Sistema de Gestió Policial

El programa haurà de ser multi dispositiu i estar configurat com a mínim pels àmbits de treball que es relacionen a continuació (el nom és a títol orientatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen:



3.4.4.1. Padró policial (obligatori)

Fan referència als subjectes que per algun motiu han estat identificats en alguna intervenció o servei de la Policia Local i han de quedar registrades automàticament en aquest arxiu. Ha d'incloure:

- Persones físiques
- Associacions/entitats i comerços
- Vehicles

Ha de disposar de mecanismes automatitzats per evitar introduir registres duplicats i, en cas que es detectessin amb posterioritat, comptar amb un sistema de depuració de dades.

Ha de disposar d'eines àgils i senzilles per realitzar cerques d'aquests subjectes a qualsevol altre àmbit del programa.

3.4.4.2. Àmbit bàsic d'intervenció (obligatori)

Comporta el registre i anotació de les actuacions policials, així com els serveis planificats per la Prefectura del Cos. Ha d'incloure:

- Registre d'intervencions diàries

3.4.4.3. Àmbit de trànsit (obligatori)

En referència a les incidències de circulació i disciplina viària dins del terme municipal. Ha d'incloure:

- Denúncies de trànsit
- Dipòsit / immobilització de vehicles
- Informes d'accidents de trànsit i croquitzador
- Gestió d'ocupació de l'espai públic
- Expedients de vehicles abandonats

3.4.4.4. Àmbit de policia judicial (obligatori)

Per a la gestió del servei de la policia com a suport a l'administració de justícia. Ha d'incloure:

- Citacions i requeriments judicials
- Atestats
- Registre d'identificacions i detinguts

3.4.4.5. Àmbit administratiu i recursos materials (obligatori)

Per a la gestió del servei de la policia com a suport a l'administració municipal. Ha d'incloure:

- Actes administratives
- Troballes
- Armament
- Gestió de material lliurat als agents
- Control de flota dels vehicles policials

3.4.4.6. Àmbit de recursos humans (obligatori)

Per la identificació, gestió i organització dels efectius i personal adscrit de la Policia Local. Ha d'incloure:



- Plantilla de personal
- Quadrant de servei
- Canvis de torn
- Llicències de personal
- Treballs extraordinaris
- Plusos

3.4.4.7. Mapes digitals (opcional)

En tots aquells àmbits que sigui possible cal poder crear i emmagatzemar zones d'interès policial, barris o districtes de la població per poder filtrar i exportar totes les dades de les intervencions policials.

3.4.4.8. Gestió de treballs extraordinaris (opcional)

Eina de selecció de candidats susceptibles de realitzar treballs extraordinaris a les dates especificades, per trobar-se lliure de servei.

3.4.5. Configuració del Sistema

El programa inclourà eines destinades a les persones de prefectura que actuïn com a administradors del sistema. Aquestes eines consistiran en:

3.4.5.1. Multiusuari (obligatori)

S'ha de poder crear diferents usuaris, cadascun amb el seu compte i perfil que determinarà la funcionalitat que pot realitzar i la informació a la que pot accedir.

Ha d'existir un usuari o conjunt d'usuaris, de tipus administrador, amb control total sobre la configuració, la funcionalitat i la informació. Aquests usuaris seran els que gestionaran les altes, baixes i modificacions de perfil de la resta d'usuaris. No s'admetrà una gestió indirecta dels usuaris, és a dir, que per a cada actuació sobre els usuaris s'hagi de fer petició al proveïdor.

3.4.5.2. Nivells o rols per usuari (obligatori)

Crear diferents nivells d'accés a la informació (consulta, modificació, anul·lació de registres, etc.) i configuració del mòdul. Aquests privilegis no seran genèrics per a tot el sistema sinó que s'hauran de definir específicament per a cada mòdul.

Cada usuari només tindrà accés a la vista d'informació associada al seu perfil.

3.4.6. Requeriments de mobilitat i seguretat: App per a terminals mòbils (obligatori)

Caldrà disposar d'una App per poder accedir i operar a tots els àmbits del programari des de dispositius autoritzats i amb sistema Android de versió 8 o superior. El nivell d'accés a la informació des d'aquests dispositius mòbils per part dels usuaris estarà vinculat als perfils assignats en el programari:

Àmbits d'actuació funcional des de l'App: L'App ha de permetre accedir als agents a qualsevol àmbit de gestió policial indicats en els punts anteriors (incidències, actes,



atestats, ...) i permetre la impressió en mobilitat de qualsevol document en qualsevol format (PDF, Word, Excel, OpenOffice, ...).

Tramitació de serveis de grua: L'App ha de permetre als operaris del servei de grua municipal el poder capturar imatges de vehicles estacionats indegudament, la seva ubicació i que aquestes dades quedin integrades directament al programari. A la mateixa App els operaris rebran les instruccions de l'agent de sala per autoritzar o no la retirada del vehicle.

Tramitació de denúncies: L'App ha de permetre als agents confeccionar butlletes de denúncia de trànsit en el mateix lloc dels fets.

(Obligatori) L'aplicació ha d'exportar les denúncies de trànsit introduïdes així com la captura d'imatges directament al sistema informàtic de la Diputació de Barcelona (WTP) tant punt es validi la denúncia. També ha de carregar i actualitzar automàticament del WTP tot l'articulat vigent del Reglament General de Trànsit (RGC), la Llei de Seguretat Vial (LSV) així com les ordenances municipals de circulació (OMC).

3.5. Governança de les dades

(Obligatori) Pel que fa a la Governança de les dades, el nou sistema ha de permetre explotar les dades de manera àmplia i flexible i poder exportar els resultats en formats estàndards, com a mínim en format CSV, txt o fulla de càlcul.

(Opcional) La plataforma permetrà exportar en format de dades obertes (conjunts estructurats d'informació), definir i explotar indicadors en forma de quadres de comandaments (KPIs) o, fins i tot, posar a disposició de l'Ajuntament connectors per fer consultes automatitzades en forma de "WebServices".

3.6. Integracions amb altres sistemes

Per continuar garantint els nivells de funcionalitat que tenim actualment i no retrocedir en la productivitat, la plataforma hauria d'integrar-se amb els sistemes externs amb els que ara consta la Policia Local de Berga i que ha facilitat molt la seva feina administrativa. Aquestes integracions són:

- 3.6.1. **(Obligatori)** Integració amb la plataforma de gestió de denúncies (WTP) de l'Organisme de Gestió Tributària de Diputació de Barcelona (ORGT). Quan es tramiten les denúncies, ja sigui sobre l'entorn Web o sobre l'App mòbil, la denúncia s'ha de traslladar, automàticament, sense necessitat que s'hagin de tornar a entrar les dades al WTP.
- 3.6.2. **(Opcional)** *(L'adjudicatari podrà incorporar aquesta integració com a millora puntuable.)* Integració amb la Direcció General de Trànsit (DGT). Quan s'introdueix la matrícula d'un vehicle, la plataforma ha de permetre la importació de les dades que la DGT té d'aquest vehicle, almenys aquells que són necessaris per al sistema de gestió policial que licitem.
- 3.6.3. **(Opcional)** *(L'adjudicatari podrà incorporar aquesta integració com a millora puntuable.)* Integració amb el Padró d'Habitants de Berga, sobre la plataforma de Diputació de Barcelona. Quan s'introdueix el document d'identificació d'una persona, si aquesta persona resideix al Padró d'Habitants de Berga, permeti importar, automàticament, les dades que consten a la plataforma de Padró.



A partir d'aquestes integracions inicials, cada integració addicional serà tractada com una modificació de contracte, al preu unitari per integració adjudicat.

3.6.4. Altres aspectes a tenir en compte de les integracions:

Les integracions es donaran per finalitzades amb un acta.

Cada integració tindrà un període de garantia de 3 mesos.

- Si durant el cicle de vida del contracte, canvia el sistema al que es connecta la integració, i aquest fet fa que deixi de funcionar, el proveïdor està obligat a realitzar els canvis necessaris en la plataforma perquè torni a funcionar i aquesta haurà d'estar operativa un altre cop en 3 mesos des de la data de l'aturada.
- El proveïdor s'encarregarà de la interlocució amb l'altra part (L'Ajuntament només parlarà amb el proveïdor assignat en aquesta licitació).

3.7. Seguretat de la informació

3.7.1. Esquema Nacional de Seguretat (obligatori)

El proveïdor haurà de garantir:

- Que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial Decret 311/2022, 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, **per al nivell de categoria Alta**. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

<https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-deseguridad/541-ccn-stic-823-seguridad-en-entornos-cloud/file.html>

3.7.2. Protecció de les dades de caràcter personals (obligatori)

3.7.2.1. Compliment

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert al Reglament UE 2016/679 (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades, 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.

3.7.2.2. Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, de conformitat amb el que preveu l'article 28 de la RGPD, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament. En compliment el que estableix l'article 28 de la RGPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament. En concret, el proveïdor s'obliga a:



- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi de l'Ajuntament, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2.4 d'aquesta clàusula.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec, en particular a aquesta clàusula i a la clàusula cinquena.
- En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades a l'Ajuntament en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions de l'Ajuntament.

3.7.2.3. Lliurament de les dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Ajuntament al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

3.7.2.4. Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament, així com registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes, el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos que estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà a la clàusula cinquena, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas.
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada.



- Que aquesta informació està disponible en tot moment per l'Ajuntament o, si escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar a l'Ajuntament com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualssevol altre professional.

3.7.2.5. Destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de què l'Ajuntament disposa de la facultat recollida a la clàusula vuitena, el proveïdor s'obliga a:

- a) En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat de l'Ajuntament que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals.
- b) En segon lloc, destruir, mitjançant el triturat o incineració, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors de l'Ajuntament, de les empreses prestadores del servei i/o dels usuaris destinataris del servei d'atenció domiciliària, i certificar per escrit el mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació.
- c) Finalment, realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals de l'Ajuntament dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

3.7.3. Confidencialitat de la informació (obligatori)

El proveïdor s'obliga 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 l'Ajuntament 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 l'Ajuntament. 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.
- Obtenir 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 l'Ajuntament, 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 l'Ajuntament dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Ajuntament 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.
 - o 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 l'Ajuntament 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.



3.7.4. Mesures de seguretat

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament.

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'indole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament 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.

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

3.7.4.1. Accés a la plataforma

(Obligatori) En l'accés a l'aplicació mitjançant terminals fixes o mòbils es distingirà:

- Terminals fixes que accedeixen des d'ubicacions autoritzades: L'accés podrà ser amb certificat digital o usuari i contrasenya. En cas de realitzar-se amb usuari i contrasenya, caldrà que la ubicació des d'on s'accedeix estigui autoritzada. La autorització de la ubicació es realitzarà mitjançant l'enregistrament de la IP pública de la seu des d'on s'accedeix.
- Terminals mòbils: L'accés es realitzarà mitjançant certificats digitals o doble factor, un dels dos serà obligatori.

Cada usuari ha de disposar d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta.

(Opcional) Gestió de contrasenya segura:

- Aplicació de patrons de contrasenya segura (mínim: 8 caràcters, amb incorporació de majúscules, minúscules, números i signes de puntuació en la mateixa contrasenya)
- Bloqueja l'accés després de 3 intents amb fallida
- Obligar a regenerar la contrasenya cada 6 mesos

3.7.4.2. Traçabilitat de l'accés i l'activitat **(obligatori)**

Han de garantir mecanismes per poder auditar els usuaris que han iniciat sessió a la plataforma, en quina data i hora, a quina informació han accedit i si han consultat o modificat la informació.

La informació de traçabilitat ha de poder ser consultada i exportada en formats estàndard (Txt, CSV o fulla de càlcul) pels usuaris amb permisos d'administració sobre la plataforma. La operativa s'ha de poder realitzar de manera ràpida i eficaç sense que comporti una feina complicada ni costosa en temps per als usuaris que la realitzen.



3.7.4.3. Integritat i autenticitat de les dades (obligatori)

Tot i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) que ha de complir el proveïdor o les empreses que el proveïdor subcontracti, cal remarcar que s'han de garantir mecanismes suficientment segurs i eficients com per recuperar la informació davant un desastre, accident o atac malware. Serà obligatori de què disposi d'una política de seguretat.

El proveïdor també garantirà l'autenticitat de les dades mitjançant comunicacions xifrades d'extrem a extrem.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.

3.7.4.4. Seguretat de la infraestructura que presta el servei (obligatori)

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament, 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 l'Ajuntament.

3.8. Serveis prestats pel proveïdor

A banda del servei essencial que el proveïdor prestarà mitjançant el model Saas, queden també dintre d'aquest contracte els següents serveis complementaris:

3.8.1. Suport a l'usuari (CAU) (obligatori)

Donat que el servei que realitza la Policia Local de Berga és permanent, el servei de suport a l'usuari haurà de ser també en alta disponibilitat, els 365 dies 24x7.

El personal de suport a l'usuari haurà de poder prestar el servei en català i castellà.

Per tal de portar un control i seguiment de l'activitat de suport, totes les peticions i comunicacions d'incidències hauran de registrar-se en una plataforma de "tiquets" que gravarà, com a mínim, la següent informació per a cada petició:

- Data i hora de la petició
- Assumpte resum i descripció de la petició
- Estat (Oberta o tancada)
- Usuari que realitza la petició
- Data i hora de tancament

En la fase inicial del contracte s'establiran els contactes necessaris per a l'activació del suport a l'usuari, que com a mínim seran:

- Persona responsable del servei per part del licitador (que actuarà com a interlocutor del servei)
- Persona responsable del servei per part de l'Ajuntament de Berga (que actuarà com a interlocutor del servei)
- Respecte a la informació necessària per a l'activació del servei s'habilitarà:



- Un núm. de telèfon
- Un correu electrònic
- Un enllaç web a la plataforma per realitzar i consultar peticions (opcional)

El tipus de peticions que s’han de poder tramitar són:

- Comunicació d’incidències
- Consultes de funcionament
- Peticions de configuracions

S’establirà un equip motor, entre els usuaris de la plataforma, que actuaran com usuaris administradors, podran donar d’alta o baixa usuaris, valoraran el servei i proposaran millores de configuració, si s’escau. Les comunicacions d’incidències i les consultes de funcionament estaran obertes a tots els usuaris de la plataforma mentre que les peticions de configuracions només a l’equip motor.

És possible que existeixin configuracions, el cost de les quals, quedin fora d’aquesta licitació. En aquests casos, el proveïdor presentarà un pressupost que haurà de ser acceptat per l’Ajuntament.

En cap cas, aquestes configuracions addicionals, poden ser necessàries per desenvolupar alguna de les funcionalitats essencials descrites una mica més endavant.

Els canals mínims que s’han de garantir són:

- Correu electrònic
- Telefònic (no només amb el primer nivell si no també amb els tècnics que resolen la petició) si fos necessari i l’usuari ho demanés.
- Assistència remota en el lloc de treball si fos necessari i l’usuari ho demanés.

En qualsevol moment l’Ajuntament de Berga podrà consultar informació estadística del servei de manteniment. El sistema haurà de permetre descarregar en formats estàndards (Txt, Csv o Fulla de càlcul) com a mínim, les següents dades:

- Llistat de les peticions registrades filtrades, com a mínim per rang de dates.

(Opcional) Sistema integrat de suport a usuari online 24x7.

- Proporcionar una eina de Xat Online integrat dins el mateix programari que permet establir una comunicació directe entre l’usuari i el servei de suport i atenció tècnica.

3.8.2. 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 1 a l’any.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d’aturada es considerarà una caiguda del servei.



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.

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 l'Ajuntament, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat.

L'Ajuntament 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.

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.

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 l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Addicionalment, l'adjudicatari detallarà a la seva oferta el cost del seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5 % de disponibilitat per cada trimestre de servei finalitzat	10% del servei Saas d'un trimestre.
RTO en recuperació de dades davant una incidència amb pèrdua de dades	4 hores (En horari d'oficina). Penalització per cada recuperació finalitzada per sobre de les 4 hores, des de la comunicació de la incidència.	10% del servei Saas d'un trimestre.
RPO en recuperació de dades davant una incidència amb pèrdua de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (En horari 24x7). Penalització per cada pèrdua d'informació superior a 24 h.	10% del servei Saas d'un trimestre.
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	Màx. en 2 jornades laborals (En horari d'oficina). 90 % de les peticions ateses dins aquest paràmetre per cada trimestre de servei finalitzat.	10% del servei Saas d'un trimestre.



Correcció de defectes en el funcionament (sempre que no representi una millora, el defecte incompleixi la normativa vigent o no permeti continuar amb el funcionament normal)	Màx. en 2 jornades laborals (En horari d'oficina). 95 % resolt dins aquest paràmetre, de les comunicacions de defectes realitzats, per cada trimestre de servei finalitzat.	10% del servei Saas d'un trimestre.
Resposta a peticions de suport	Màx. en 2 jornades laborals (En horari d'oficina). 90 % de les peticions dins aquest paràmetre per cada trimestre de servei finalitzat.	10% del servei Saas d'un trimestre.
Navegadors suportats per al funcionament de les aplicacions	Navegació garantida sobre Chrome/Firefox/Edge/Safari per cada trimestre de servei finalitzat.	10% del servei Saas d'un trimestre, si no es garanteix la navegació en un navegador. 10% del servei Saas d'un trimestre, si no es garanteix la navegació en dos o més navegadors.

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

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 18:00 h en dies laborables en el municipi.

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui:

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota trimestral es calcula en proporció a l'import total del contracte, prorratejat pels dos anys inicials de durada del contracte.

3.8.3. Actualitzacions software (obligatori)

Totes les actualitzacions noves desenvolupades pel proveïdor que sigui aplicables a la Policia Local de Berga seran ofertes sense cost durant tot el període de vida del contracte.

Així doncs, la plataforma anirà incorporant les evolucions de software que incorporin millores als requeriments del software inicial.

Les actualitzacions de software han de produir-se de manera transparent als usuaris. Si alguna de les actualitzacions requereix una configuració, serà a càrrec del licitador les configuracions addicionals necessàries.

Donat la condició d'alta disponibilitat del servei, les actualitzacions no haurien de produir interrupcions del servei, tot i així, si fos necessari, es realitzaran durant el torn de nit (de 22 a 6 h).



3.8.4. Serveis d'implantació (obligatori)

El proveïdor adjudicat haurà d'assumir els serveis d'implantació que constaran, com a mínim, de les següents fases:

1. Anàlisi: On es definiran les necessitats de la Policia Local i es descriuran les instal·lacions i/o configuracions necessàries, la migració essencial, la formació necessària i el temps mínim de posada en marxa, així com l'estratègia o el desplegament de personal necessari.
L'anàlisi es finalitzarà amb una acta.
2. Execució de les instal·lacions i configuracions.
3. Integracions. Que també finalitzaran amb la signatura d'una acta.
4. Migració. Que es realitzarà en un termini màxim d'1 mes.
5. Formació. Tindrà una durada mínim per grup de 10 h i s'establiran els grups necessaris per garantir que tothom rep la formació sense deixar el servei descobert. També es finalitzarà amb un acta.
6. Posada en marxa, que donarà per finalitzats els serveis d'implantació, fet que es certificarà també amb una acta que donarà inici a la fase de manteniment i suport a l'usuari.

En resum, els serveis d'implantació quedaran garantits amb la signatura de les següents actes:

- Finalització de l'anàlisi.
- Finalització de la migració.
- Finalització de les integracions.
- Finalització de la formació.
- Finalització de la posada en marxa.

(*) Migració

Donat que tenim una plataforma actual en funcionament que deixarà de funcionar un cop adjudicada la licitació, el proveïdor adjudicat haurà de migrar les dades essencials i d'activitat del sistema anterior.

Es consideren dades essencials i d'activitat:

- Usuaris o agents
- Serveis realitzats
- Vehicles
- Persones
- Denúncies
- Accidents de trànsit
- Vehicles abandonats
- Objectes trobats
- Armes

Les dades del sistema anterior seran lliurades en taules en formats estàndards (Txt, Csv o Fulla de càlcul).

La finalització de la migració es certificarà amb un acta.



Més enllà de la declaració jurada que es pugui presentar per garantir el compliment dels requisits obligatoris, l'empresa adjudicada haurà de demostrar tècnicament, mitjançant sessió presencial o telemàtica, que efectivament compleix amb les especificacions tècniques obligatòries i els criteris objectius que ha declarat.

En el cas que la millora o requisit a demostrar no pugui ser reproduïda en un entorn de proves, situació que el proveïdor hauria de motivar molt bé, es podrà aportar una referència d'administració pública on el proveïdor tingui aquesta millora en funcionament real.

La mesa, mitjançant informes tècnics justificatius, podrà descartar a l'empresa aspirant si, durant la demostració observa omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per a valorar-ho.

3.9. Compliment legal (obligatori)

Pel que fa a la resta de compliment legal, el proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es deriven 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.

En el suposat que canviï la normativa, el proveïdor tindrà un període màxim d'un any per adaptar-se a la nova normativa.

3.10.Auditoria del servei (obligatori)

El proveïdor, quan l'Ajuntament li requereixi, realitzarà les auditories que s'indiquen a continuació. El cost de l'auditoria anirà a càrrec de l'Ajuntament, excepte l'auditoria biennal tal com específicament s'assenyala a continuació:

- 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.

El proveïdor realitzarà a càrrec seu una auditoria biennal, practicada per tercers qualificats independents, respecte del tractament de dades per compte de l'Ajuntament o incidències que puguin afectar o afectin a dades personals de l'Ajuntament.

- A més, el proveïdor permetrà que l'Ajuntament 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 l'Ajuntament, 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 l'Ajuntament un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment.

3.11. Gestió de la captivitat (obligatori)

3.11.1. Devolució o transferència del servei

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti por discontinuar 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 l'Ajuntament els procediments a través dels quals l'Ajuntament que li pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

El proveïdor s'obliga a aportar la total col·laboració que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació de l'Ajuntament al propi o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, 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.

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

3.12. Responsabilitat per incompliment i danys (obligatori)

3.12.1. 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 per un import equivalent a cinc vegades l'import de pressupost del contracte, a menys que l'Ajuntament accepti explícitament un import diferent.

El proveïdor haurà d'acreditar a l'Ajuntament, 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.



3.12.2. Indemnització per danys i perjudicis

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici l'Ajuntament 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 l'Ajuntament 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 l'Ajuntament.

3.13. Subcontractació (obligatori)

3.13.1. Subcontractació

Amb els límits que prevegin els contractes o els plecs per a la subcontractació, el proveïdor podrà subcontractar part de les tasques objecte del contracte. En aquest cas, el proveïdor estarà expressament obligat a:

- Comunicar per escrit a l'Ajuntament els subcontractes que pretengui celebrar, assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud dels subproveïdors.
- Assegurar el compliment per part del subproveïdor de totes les obligacions en matèria de seguretat, confidencialitat, compliment legal i qualitat del servei que resulten d'aquest contracte i de qualsevol altre que reguli la relació entre l'Ajuntament i el proveïdor.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum amb informació dels serveis subcontractats, i subministrarà la informació completa en cas de procediment administratiu o judicial.

Específicament, ha de posar a disposició de l'Ajuntament una relació permanentment actualitzada de les entitats subcontractades, per permetre el control per part de l'Ajuntament del què s'indica en aquest article.

En tot cas, el proveïdor respondrà dels incompliments en què pogués incórrer l'empresa subcontractada davant de l'Ajuntament o tercers.

3.13.2. Subcontractació del tractament de dades de caràcter personal

Amb els límits establerts a l'apartat anterior, el proveïdor podrà subcontractar determinats tractaments de les dades personals de l'Ajuntament a terceres empreses o professionals qualificats, d'acord amb el que disposa l'article 21.2 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.



Aquesta subcontractació haurà de garantir que es compleixin les clàusules de deslocalització i de transferències internacionals de dades signades per les parts.

El proveïdor anunciarà a l'Ajuntament que ha pres la decisió de subcontractació de l'empresa corresponent, indicant que en el cas de no oposició a la seva decisió en el termini d'un mes des de la data de l'anunci, s'entén que l'Ajuntament autoritzen la subcontractació.

El proveïdor adoptarà totes les cauteles necessàries per a assegurar la confidencialitat i la seguretat de les dades i, en definitiva, el compliment íntegre de la RGD i de les obligacions establertes en aquest contracte, per l'empresa subcontractada, entre les quals s'inclouran controls periòdics del compliment de la normativa de protecció de dades per part del subproveïdor.

3.14. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament (obligatori)

L'objecte del contracte és la prestació d'un 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 maquinari de l'Ajuntament. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

4. Abast del projecte

El projecte que s'obre a concurs públic haurà de contemplar:

- o Serveis d'implantació (inclosos els serveis de migració de les dades essencials i d'activitat del sistema anterior) i posada en marxa de la plataforma en model de servei SaaS.
- o Integracions amb WTP, DGT i Padró d'Habitants de Berga (aquest últim, opcional).
- o Manteniment preventiu i correctiu de la plataforma i les dades.
- o Serveis de suport a l'usuari (CAU).

5. Requisits d'execució del contracte

5.1. Equip de treball

Com a mínim haurà de participar una persona per cadascun dels perfils que es defineixen. Més avall es precisen els títols o acreditacions acadèmiques o professionals exigides al personal tècnic de l'empresari així com el nombre de tècnics i experiència professional mínima exigida als esmentats tècnics, o a les característiques i capacitats mínimes de les unitats tècniques exigides, segons correspongui.

1. Perfil del cap de projecte (mínim 1 persona):

- Funcions:
- o Anàlisi i definició dels objectius del projecte.



- o Planificació de recursos i terminis per al desenvolupament de les tasques.
- o Coordinació dels recursos del projecte, interlocució amb els diferents departaments.
- o Identificació de necessitats i proposta de solucions.
- o Seguiment i control del projecte, garantint els terminis d'execució i controlant els costos.

Titulació requerida:
o Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb una dilatada experiència professional en aquest àmbit.

Capacitació professional:
o Consultor amb experiència, especialment qualificat en la gestió de projectes tecnològics i en el lideratge d'equips.
o Experiència específica acreditada en desenvolupament de projectes de Tecnologies de a Informació relacionats amb la implantació de sistemes TIC.
o Experiència en la interlocució amb el client, la definició de requisits i especificacions.
o Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi, disseny, programació i altres labors tècniques relacionades amb projectes de l'àmbit de l'objecte del contracte.
o Experiència demostrable en les tecnologies que es proposin per al desenvolupament del contracte.

2. Perfil del consultor sènior (mínim 1 persona):

Funcions:
o Conduir entrevistes amb els Serveis TIC de l'ajuntament d'exposar el funcionament de l'eina per cada tipologia de procediment i acabar de definir les especificitats corresponents.
o Preparar els documents resultants de cada fase del projecte indicats en l'abast d'aquest contracte.
o Proposta de les alternatives de configuració adients per resoldre les diferents necessitats del projecte.
o Coordinació i execució de les accions.

Titulació requerida:
o Titulat universitari en Informàtica, o titulació equivalent completada amb una dilatada experiència professional en aquest àmbit.

Capacitació professional:
o Analista de sistemes amb experiència en l'àmbit de l'Administració Pública.
o Experiència en la interlocució amb el client i la definició de requisits.
o Expert en la implantació i desenvolupament de les solucions.
o Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi i disseny relacionades amb projectes de l'àmbit de l'objecte del contracte.

3. Perfil dels tècnics de configuració i administració (mínim 1 persona):

Funcions:
o Configuració de la solució proposada.
o Identificació de les necessitats específiques per tal d'adaptar la solució als requeriments plantejats.
o Execució de les tasques d'instal·lació, configuració i posada en marxa previstes pel consultor sènior.

Titulació requerida:
o Cicles formatius de grau superior en Informàtica, o titulació equivalent o superior.



Capacitació professional:

o Capacitat per realitzar tasques d'implantació i/o desenvolupament de la solució proposada.

5.2. Fases del projecte

El projecte s'organitzarà en les següents fases:

- Implantació (inclosos els serveis de migració de les dades essencials i d'activitat del sistema anterior) i posada en marxa de la plataforma en model de servei SaaS.
- Integracions.
- Manteniment i Suport a l'usuari.

Cada fase, excepte l'última que coincideix amb la finalització del contracte, finalitzarà amb la signatura d'una acta d'acceptació per part de l'Ajuntament de Berga. Fet que donarà automàticament inici a la següent. La fase d'integracions podrà fer-se paral·lela amb la de manteniment i suport a l'usuari.

5.3. Metodologia de treball

El licitador presentarà una proposta de metodologia de treball que acompanyarà a la solució tècnica. Aquesta proposta de metodologia haurà d'incloure els següents apartats:

- Planificació del projecte: Un cronograma de la fase d'implantació i posada en marxa.
- Model de seguiment: Un model de seguiment del projecte.
- Model de manteniment i servei CAU: Tant del manteniment preventiu i correctiu, que determini,

Pel que fa al manteniment preventiu, quin és el procediment, les tasques periòdiques planificades i l'objectiu de cada tasca.

Pel que fa al manteniment reactiu, que determini els canals de comunicació, els mecanismes de seguiment de cada incidència i procediment que l'Ajuntament haurà de seguir,

Pel que fa al Servei CAU, els mateixos paràmetres que pel manteniment correctiu.

5.4. Documentació a reportar un cop superada la fase d'implantació i posada en marxa

El licitador lliurarà com a mínim la següent documentació tècnica:

- Manual d'usuari
- Manual de configuració, d'aquells aspectes que pugui portar a terme l'Ajuntament
- La configuració aplicada
- Les credencials d'accés
- Esquema conceptual de les dades
- Esquema del funcionament



- Relació de tasques corresponents al manteniment preventiu essencial de les dades que haurà de portar a terme la Policia Local de l'Ajuntament
- Detalls del servei de suport a l'usuari que s'aplicarà durant el cicle de vida del contracte

La presentació de la documentació tècnica serà necessària per al tancament de la fase d'implantació.

5.5. Durada del projecte i terminis de lliurament

El contracte tindrà una durada de quatre (4) anys, no obstant, per a cada fase s'estableixen uns terminis màxims per a la seva realització, que són els següents (tots ells a comptar sempre des de la data de notificació d'adjudicació):

- Implantació i posada en marxa de la plataforma (3 mesos). Dintre la fase d'implantació, l'etapa de migració tindrà una durada màxima d'1 mes.
- Integracions (3 mesos).
- Manteniment i Suport a l'Usuari (des de la posada en marxa fins a la finalització del contracte).

La finalització de cadascuna de les fases, a excepció de l'última que finalitzarà amb el termini del contracte, es formalitzarà amb la signatura d'una acta per totes dues parts.

L'incompliment d'aquests terminis es considerarà una falta greu o molt greu.

5.6. Condicions de facturació i pagament de factures

Les fites de facturació es realitzaran un cop assolits els ítems establerts a continuació:

- Primera fita de facturació: A la finalització de la fase d'implantació i posada en marxa de la plataforma: Pel valor declarat al pressupost de l'oferta, apartat "Serveis implantació" + l'impost del valor afegit d'aquesta part. El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.
- Segona fita de facturació: A la finalització de la fase d'integracions: Pel valor declarat al pressupost de l'oferta, apartat "Integracions" + l'impost del valor afegit d'aquesta part. El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.
- Tercera fita de facturació: Anualment o trimestralment, a partir de la finalització del primer període de facturació des de la facturació de la primera fita, és a dir, a partir de la finalització del serveis d'implantació i posada en marxa. Pel valor declarat al pressupost de l'oferta, apartat "Serveis Saas" + l'impost del valor afegit. El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.

5.7. Subcontractació

Es permet la subcontractació parcial de l'objecte del contracte en els termes que es defineixen a continuació:

- Sobre totes aquelles obligacions relacionades amb l'allotjament i prestació del servei en alta disponibilitat de la plataforma.



- Sobre totes aquelles obligacions relacionades amb els serveis de suport a l'usuari.
- Sobre totes aquelles obligacions relacionades amb els serveis d'implantació.
- Sobre totes aquelles obligacions relacionades amb els serveis d'integració.

Tenint en compte que l'adjudicatari continuarà sent responsable de vetllar perquè les empreses subcontractades compleixin amb la normativa vigent (Esquema Nacional de Seguretat, categoria Alta; RGPD, etc.).

L'adjudicatari serà responsable de les penalitats en les que pugui incórrer l'empresa subcontractada.

No es permet la subcontractació en les obligacions relacionades amb la direcció, seguiment i manteniment de les garanties del servei.
L'Ajuntament de Berga tindrà com a únic interlocutor l'empresa adjudicada.

5.8. Responsable del contracte

Els responsables del contracte seran els encarregats de vetllar pel compliment de les condicions establertes, exercir d'interlocutors de cadascuna de les parts i activar, quan toqui, cadascun dels tràmits i fases del contracte.

S'estableixen com a responsables del contracte, per part de l'Ajuntament, la persona que ocupi, en cada moment, el càrrec de Responsable de Serveis TIC per part de l'Ajuntament i la persona que ocupi, en cada moment, el càrrec de Cap de la Policia Local de Berga.

L'adjudicatari estarà obligat a designar un responsable de la seva organització, dintre dels primers 15 dies a comptar des de la formalització del contracte.

5.9. Canal de comunicació escrita competent

S'estableix el correu electrònic com a canal de comunicació escrita suficient per a comunicacions entre les parts i emissió d'instruccions operacionals.

No obstant, per a tot això que tingui la categoria de notificació (actes administratius obligatoris entre les parts), es farà servir el canal de notificació administratiu reglamentari (si es tracta de notificacions del licitador a l'administració, la instància genèrica. Si es tracta de notificacions de l'administració al contractista, la notificació electrònica).

5.10. Horaris i organització del treball

Fora de les reunions que se celebrin amb personal de l'Ajuntament de Berga i les actuacions que necessàriament s'hagin de realitzar a les instal·lacions de l'Ajuntament, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta.

Respecte a les actuacions que necessàriament s'hagin de realitzar a les instal·lacions de l'Ajuntament, es respectarà l'horari de l'Ajuntament, que preferentment serà de dilluns a divendres de 8 a 15 h. No obstant es podran negociar, per mutu acord, actuacions fora d'aquest horari.

Si calen aturades dels serveis que afecten a l'activitat de l'Ajuntament, s'hauran de realitzar, obligatòriament, de dimarts a divendres a partir de les 16 hores i els dilluns a partir de les 19 hores.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIO	EXPEDIENT 2024/000015/1431
Codi Segur de Verificació: d2c0c21b-48d9-44ee-a3c3-c56b23e2e875 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_1230579 Data d'impressió: 20/06/2024 11:46:01 Pàgina 27 de 27		SIGNATURES 1.- JUAN CARLOS GARCIA RODRIGUEZ (RESPONSABLE SERVEIS TIC), 10/06/2024 11:42



El responsable del projecte convocarà reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avanc, a part de les que se celebraran per al lliurament de cada etapa i el tancament de cadascun dels objectius.

Joan Carles Garcia Rodríguez
Cap de Serveis TIC