

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA RENOVACIÓ DE LA SUBSCRIPCIÓ DE LES LLICÈNCIES DE L'APLICACIÓ ARANZADI FUSIÓN

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment negociat sense publicitat per raons tècniques per a la contractació del subministrament de la renovació de la subscripció de les llicències de l'aplicació Aranzadi Fusión.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS GLOBAIS DEL MANTENIMENT

Es requereix l'allotjament de l'aplicació, la base de dades, el suport tècnic i el manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació Aranzadi Fusion, que inclou el següent:

2.1. Característiques generals

La renovació de la subscripció de les llicències de l'aplicació Aranzadi Fusión haurà de realitzar-se d'acord els paràmetres de seguretat de la informació definits per l'AMB i garantint – com a mínim - l'aplicació de les mesures de seguretat de nivell MITJÀ exigides per l'Esquema Nacional de Seguretat, segons figura al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica, les mesures de seguretat definides a les guies CCN-STIC per als serveis prestats i qualsevol normativa i instruccions vinculades. Entre altres s'haurà de garantir:

- Separació de l'entorn de desenvolupament i el de producció de l'aplicació, per tal d'evitar un traspàs d'errors d'un entorn a l'altre.
- Dimensionament de les funcionalitats i privilegis d'acord amb els principis de mínim privilegi i funcionalitats imprescindibles habilitades per al programari.
- Construcció del programari basada en la seguretat des del disseny i aplicant metodologies reconegudes de desenvolupament segur (Secure SDLC), com per exemple OWASP (Open Web Application Security Project).



2.2. Allotjament

Allotjament de l'aplicació i la base de dades sota la plataforma cloud Microsoft Azure de l'empresa propietària de l'aplicació.

2.3. Suport tècnic, funcional i documental

- Horari de suport durant les hores d'oficina de dilluns a divendres (excepte festius nacionals)
- Assistència a través d'un àrea de client, per tal de facilitar la comunicació segons el tipus d'incidència: xat directe, reserva de cita prèvia seleccionada pels usuaris d'AMB, generació de tiquet per a obtenir atenció preferent, i d'altres gestions que l'usuari pugui fer des d'aquesta àrea que no requereixin contactar amb el personal d'atenció al client.
- Accés en qualsevol moment a una base de dades de consultes que donen solució als dubtes i incidències més freqüents.

2.4. Manteniment

- Manteniment correctiu: resolució d'incidències tècniques de l'aplicació que puguin sorgir a l'exploració del sistema.
- Manteniment evolutiu: recepció periòdica d'actualitzacions amb noves funcionalitats aplicables a la generalitat dels clients.

3. CLÀUSULES LEGALS

3.1. Seguretat

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'AMB durant l'execució de l'eina.

3.2. Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tola la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte,



i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'AMB haurà de ser aprovat prèviament pel client.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)
Avalista informàtic
Data signatura :21/03/2024 13:20:55
HASH:66ECP86761E3F90EC03DC4252AC8BB868D56D480

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Servei TIC
Data signatura :21/03/2024 13:37:15
HASH:66ECP86761E3F90EC03DC4252AC8BB868D56D480

