

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL PROJECTE CONTRACTE
DELS SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT,
MANTENIMENT I SUPORT DELS PRODUCTES DE LA
SUITE G-ONCE UTILITZATS A L'AJUNTAMENT DE
MATARÓ**

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	1/20



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE.....	3
3. ABAST	4
4. CATÀLEG DE SERVEIS	5
4.1. SERVEI D'ACTUALITZACIÓ DE VERSIONS I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES (SV-001)	5
4.2. SERVEI D'ATENCIÓ A CONSULTES (SUPORT I MANTENIMENT) (SV-002)	6
4.3. SERVEIS EN RÈGIM DE BOSSA D'HORES	6
4.3.1. Serveis de simplificació, diagramació de procediments, creació de formularis de dades (SV-003)	6
4.3.2. Serveis de suport a integració de sistemes (SV-004)	7
4.3.3. Serveis de suport al manteniment i explotació de la plataforma (SV-005)	8
4.4. SERVEI DE DESENVOLUPAMENT D'EINES (SV-006)	9
4.4.1. Comunicacions internes	9
4.4.2. Decrets i notificacions	10
5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	12
6. PENALITZACIONS	13
7. ORGANITZACIÓ DELS TREBALLS.....	14
7.1. FUNCIONS I RESPONSABILITATS	15
7.2. SEGUIMENT DELS TREBALLS	16
8. INFORMES DE SEGUIMENT.....	17
9. CONDICIONS GENERALS DE REALITZACIÓ.....	18
9.1. MITJANS MATERIALS	18
9.2. PROPIETAT INTEL·LECTUAL DELS TREBALLS REALITZATS	18
9.3. INFORMACIÓ DE BASE	18
9.4. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I INFORMACIÓ TÈCNICA	18
9.5. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	18
9.6. CONFIDENCIALITAT	19
9.7. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS	19
9.8. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	19
9.9. CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ	20
9.10. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN	20

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	2/20	

1. INTRODUCCIÓ

L'objecte del contracte és el servei de suport tècnic dels productes de la suite G-ONCE que s'utilitzen a l'Ajuntament de Mataró.

L'any 2018 l'Ajuntament de Mataró va adquirir una plataforma per a la gestió electrònica dels seus processos administratius, així com permetre i fomentar una relació electrònica amb els actors externs i interns: interessats en expedients administratius, empleats públics, etc.

El Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions és el responsable de mantenir i gestionar adequadament els diversos serveis TIC que suporten les activitats dels negocis, i en concret la capa de programari, les diverses aplicacions de gestió que sustenten i automatitzen els processos operacionals i corporatius de l'organització.

El manteniment evolutiu i correctiu de les aplicacions són processos naturals de la gestió de recursos TI. El SSIT no pot assumir les tasques de manteniment evolutiu i correctiu de la plataforma G-ONCE per aquests motius és necessari la contractació del serveis descrits en aquest plec.

2. OBJECTE

La Suite G-ONCE és un producte desenvolupat per l'empresa Guadaltel SA, sota la llicència de programari lliure EUPL 1.2 (European Union Public License), dedicat a cobrir els diferents aspectes o donar solució a la implantació d'una tramitació administrativa electrònica. Aquest programari, inspirat sota els requeriments derivats de les Lleis 39/2015 i 40/2015, va ser implantat per l'Ajuntament de Mataró per tal de proporcionar una gestió electrònica dels seus processos administratius, així com permetre i fomentar una relació electrònica amb els actors externs i interns: interessats en expedients administratius, empleats públics, etc.

L'objecte del contracte es descriu àmpliament en punt 4 d'aquest plec de prescripcions tècniques

Per tal de donar resposta a les necessitats exposades, aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) detalla les especificacions tècniques i organitzatives que regiran la contractació.

Les especificacions recollides aquí s'entenen com les mínimes exigibles, sempre dins de les millores que s'admetin de conformitat amb el que disposa el plec de clàusules administratives particulars.

El detall del catàleg de serveis previstos al contracte es desenvoluparà en els apartats següents d'aquest document. Per tal de facilitar-ne la identificació, a tots ells se'ls assigna una codificació única amb la següent estructura:

SV- $\{ident\}$

On:

- $\{ident\}$ és l'identificador del servei.
- Exemple: SV-001 identificarà el primer servei previst objecte de contractació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	3/20	

3. ABAST

L'Ajuntament de Mataró té implantada una solució programari per a aspectes importants de l'administració electrònica, aquesta plataforma consta dels mòduls o aplicacions següents

- **G·TM:** gestor d'expedients multientitat.
- **G·Settings:** ferramenta d'administració centralitzada.
- **G·Forms i Model@:** dissenyador i modelatge de formularis dinàmics.
- **Port@firmes:** eina de signatura electrònica
- **G·EDE:** component destinat a facilitar el procés de gestió documental i arxiu.
- **G·Registre** component destinat al registre general de documents.
- **G·OCS** component per a la gestió electrònica dels òrgans de govern i la secretària de l'organització.
- **Seu electrònica i Oficina virtual:** Punt d'accés per a tràmits del ciutadà
- **Altres eines incloses:** Verifirma, G-reports, G-josso, G-visor, G-scan, i G-seu, Alfresco

La solució s'ha integrat amb els sistemes següents de l'Ajuntament de Mataró:

- **Redtrust:** repositori centralitzat de certificats digitals
- **Sistema corporatiu d'usuaris** (sistema de gestió d'identitats)
- Carrerer municipal
- Sistema corporatiu de persones
- Integració amb l'API de l'Ajuntament. Llibreries Java

La solució s'ha integrat amb els sistemes de tercers següents:

- **Consorci AOC:** Valid, e-Notum, e-Tauler
- **VIDsigner:** sistema de signatura electrònica manuscrita

L'Ajuntament de Mataró proporcionarà als licitadors, prèvia demanda al Servei de compres i contractacions, accés al codi font.

Addicionalment, als desplegaments als entorns de producció, hi ha implantacions d'entorn de preproducció on es validen els desplegaments de nous procediments i serveis de manera prèvia a la seva posada en producció, així com els desenvolupaments, actualitzacions o pegats que puguin aplicar-se sobre el propi programari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	4/20	

4. CATÀLEG DE SERVEIS

4.1. SERVEI D'ACTUALITZACIÓ DE VERSIONS I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES (SV-001)

L'objectiu de la resolució d'incidències és restaurar l'operació normal de la plataforma G-ONCE tan aviat com sigui possible i minimitzar l'impacte en els sistemes i disponibilitat de la plataforma, assegurant així els nivells més alts possibles de qualitat, seguretat i disponibilitat del servei. També tenen per objectiu minimitzar l'impacte en les operacions del departament TIC.

Les tasques que caldrà realitzar són les següents:

- Gestió i atenció de la incidència.
- Investigació i escalat de la incidència, si s'escau.
- Reportar l'evolució i seguiment de les incidències.
- Resolució.
- Documentació.
- Actualització inventari.

El contractista es compromet a proporcionar, com a mínim, una nova versió anual per a cadascun dels productes de l'abast del contracte, en base a les propostes de millora efectuades per l'Ajuntament de Mataró.

Així mateix el contractista, de manera proactiva, podrà fer noves versions, actualitzacions o revisions de qualsevol dels components programari inclosos a l'abast d'aquesta contractació.

Si està disponible una nova versió, revisió, actualització o pegat d'algun dels components, el contractista informará l'Ajuntament de Mataró, facilitant el corresponent document de notes de versió. Així mateix, elaborarà un informe d'impacte de l'eventual actualització als entorns de l'Ajuntament de Mataró.

Si l'Ajuntament de Mataró optés per realitzar l'actualització del component, el contractista facilitarà suport i assistència per al procés, incloent-hi, entre d'altres, la planificació del procés, la definició i la realització de proves de regressió, així com l'adaptació d'estils del producte afectat per adoptar la imatge corporativa de l'Ajuntament de Mataró.

Per a les evolucions, actualitzacions i migracions a noves versions el contractista assumirà tots els costos derivats sobre aquestes actuacions. Per a aquells productes sobre els quals el contractista decideixi discontinuar la seva evolució i/o manteniment, haurà de proporcionar una alternativa, els costos derivats de la migració a la nova versió seran assumits pel contractista.

Qualsevol millora, evolució, migració i/o correcció formarà part de la línia base de producte i serà traslladat a posteriors versions del producte.

Les incidències podran estar relacionades amb anomalies de funcionament dels sistemes que són objecte d'aquesta contractació, impeding o limitant el seu ús normal per part dels usuaris. També tindran la consideració d'incidències els errors funcionals del programari, amb una rellevància especial d'aquells aspectes que normativament siguin d'implementació obligada en base a la normativa d'administració electrònica vigent al moment de l'inici del contracte, incloent entre altres els requeriments imposats per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), les mesures de seguretat exigibles per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) per a sistemes d'informació

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	5/20	

categoritzats com de nivell MITJÀ, així com el compliment del que disposa el Reial Decret 1112/2018 sobre Accessibilitat dels Llocs Web i Aplicacions Mòbils del Sector Públic.

L'abast d'aquest servei inclou els desenvolupaments correctius que puguin ser necessaris per a l'atenció i la resolució de les incidències, entesos aquests com aquells que comprenen les modificacions necessàries per corregir errors o imperfeccions detectats, les incidències no seran imputades com a suport i manteniment.

El tancament de les peticions comunicades per l'Ajuntament de Mataró requerirà la seva acceptació i conformitat.

4.2. SERVEI D'ATENCIÓ A CONSULTES (SUPOORT I MANTENIMENT) (SV-002)

El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament de Mataró un servei d'atenció a consultes. Les peticions de servei podran ser remeses mitjançant telèfon, correu electrònic i interfícies web que el contractista posarà a la disposició de l'Ajuntament de Mataró.

Les consultes podran estar relacionades amb qüestions sobre el desplegament dels entorns, les seves configuracions, alternatives d'integració amb sistemes externs, desplegament de nous serveis i procediments -incloent-hi el disseny dels formularis-, així com també podran ser de caràcter funcional amb la finalitat que l'Ajuntament de Mataró adquireixi un coneixement més gran dels components que integren la solució i d'aquesta manera facilitar la presa de decisions sobre la integració amb altres sistemes o el desplegament de nous serveis i procediments. Així mateix, tindrà la consideració de consulta que el contractista estarà obligat a atendre la sol·licitud de manuals, guies d'integració, guies de compilació i guies de desplegament, així com les sol·licituds de millores i/o aclariments sobre aquesta documentació.

4.3. SERVEIS EN RÈGIM DE BOSSA D'HORES

En l'import d'aquest contracte s'ha previst una bossa d'hores que ha de permetre implantar nous procediments així com tasques de simplificació, suport addicional a tècnics del Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions en matèries d'integracions i/o manteniment i explotació dels sistemes.

4.3.1. Serveis de simplificació, diagramació de procediments, creació de formularis de dades (SV-003)

El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament de Mataró perfils tècnics que puguin completar les següents tasques: desplegament de nous serveis, diagramació, simplificació de procediments, incloent-hi la construcció de nous formularis, plantilles, la implementació de precàrrega i validació de dades, el disseny dels fluxos de tramitació, i qualsevol altra tasca necessària per a la posada en producció.

No podran tenir la consideració de noves característiques ni tampoc de millores (desenvolupaments evolutius) aquells aspectes o requeriments que la Suite G-ONCE hagi de tenir ja implementats en aplicació de la normativa vigent en matèria d'administració electrònica durant l'execució del contracte, ja que aquests estan inclosos al punt 3.1.

La prestació dels serveis de desenvolupament i desplegament de serveis i procediments s'articularà sota la fórmula d'ordres de treball, que hauran de comptar amb l'aprovació de l'Ajuntament de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	6/20	

Mataró, en les quals es detallarà l'abast de les tasques a desenvolupar, els lliurables intermedis i finals, els terminis previstos per a la finalització, així com els perfils tècnics i hores de treball requerides per a cadascun dels perfils. Pel que fa als perfils tècnics que puguin ser presents a l'ordre de treball, es limitaran als perfils "Responsable de projecte", "Consultor analista", "Analista desenvolupador", amb una estimació de contractació respectiva de 25, 75, 125 hores anuals.

En tot cas, formaran part dels lliurables de qualsevol ordre del treball els codis fonts desenvolupats pel contractista a l'empara d'aquesta aquest contracte, la propietat intel·lectual dels quals atindrà al que disposa l'apartat 8.2 del present document.

4.3.2. Serveis de suport a integració de sistemes (SV-004)

L'Ajuntament de Mataró té la necessitat d'integració entre les aplicacions terceres i els desenvolupaments. És per aquesta necessitat que es requereix mitjans de comunicació (ApiRest, SOAP, BD, etc...) entre les diferents plataformes i/o programes per a la seva interacció.

L'Ajuntament vol garantir el seu bon funcionament i evolució per a necessitats futures i garantir un bon servei 24*7. Com que són integracions, això afecta l'arquitectura del programari.

Es requereix un servei de suport als desenvolupadors, consistent en un assessorament en les tasques de desenvolupament que realitzin els tècnics de l'Ajuntament, relacionades amb integracions dels sistema d'informació de l'Ajuntament amb els mòduls que actualment es troben en producció a l'Ajuntament i que són objecte de manteniment i suport dins del marc del present contracte, tant des d'un punt de vista tècnic com funcional.

Els serveis requerits seran els següents:

- Desenvolupament i implantació de capa de serveis (API's) per interactuar amb els mòduls de la plataforma G-ONCE.
- Resolució de dubtes sobre integracions
- Resolució d'incidències sobre integracions

Donada la criticitat del sistema es requereix a l'adjudicatari els següents requeriments:

- Les integracions han de disposar d'un registre de traces a aquestes integracions que faciliti la detecció de la incidència.
- Les resposta a la incidència es resoldran el més aviat possible
- Donar prioritat a aquestes incidències a les incidències del servei d'integració davant de la resta d'incidències. Afectació global.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	7/20	

- Facilitar una comunicació fluida i habilitar altres canals de comunicació, a banda del tiqueting, per solucionar la incidència. Prioritat per veu i interlocutor vàlid per a la resolució de la incidència. Per això l'adjudicatari identifiqués el tècnic assignat a aquest servei i el canal de contacte (telèfon directe).
- Evitar canvis d'“interfície” de les API's. Això pot afectar desenvolupaments amb tercers i implica habilitar altres desenvolupaments i sincronitzar desenvolupaments.
- De manera proactiva cal afegir noves funcionalitats a les API's a requeriment de l'ajuntament. Es tractarà com un projecte nou. Aquests evolutius es consideraran solució de producte i evitar personalitzacions per no llastar futurs evolutius de versions.
- Prioritzar ApiRest a altres solucions d'interactuació. L'ajuntament vol evitar la instal·lació de llibreries de tercers als seus sistemes i requeriments extrems.

4.3.3. Serveis de suport al manteniment i explotació de la plataforma (SV-005)

La plataforma G-Once se sustenta sobre una arquitectura complexa de xarxa i servidors que està allotjada a la infraestructura de l'Ajuntament

Aquesta infraestructura ha anat augmentant en conte a la instal·lació inicial, realitzada seguint les indicacions de Guadaltel, fins a arribar actualment a constar de set servidors propis per a l'entorn de Preproducció i deu servidors per a l'entorn de producció.

Aquests servidors són màquines virtuals que corren diferents serveis (Apache, OpenCMS, Wildfy, JBoss, Tomcat, Alfresco,...) i que estan allotjats a una infraestructura VMWare. Així mateix ataquen els nostres Sistemes BD Oracle, repositoris CIFS i NFS als nostres sistemes d'emmagatzematge, als nostres servidors de correu, etc...

Per part de la Secció d'Infraestructures i Sistemes de l'Ajuntament es monitoritzen, seguint les indicacions del proveïdor inicial, tots els serveis que corren als servidors esmentats a l'efecte de tenir una imatge en temps real de l'estat general de la plataforma.

Així mateix, es disposa d'un manual d'operacions breu que ens permet arrencar, aturar o reiniciar aquests serveis en cas de necessitat. Això no obstant, atesa l'arquitectura complexa d'aplicacions i la seva relació entre elles, el coneixement per part de l'Ajuntament és limitat davant l'aparició d'alertes, incidències de rendiment o altres problemàtiques que afecten aquests servidors.

Aleshores es requeria per part de l'adjudicatari

- Actuació proactiva davant alertes del sistema de monitorització
- Suport àgil davant de problemàtiques de rendiment detectades per l'equip d'administració electrònica
- Suggestiments per a l'evolució i la millora de tota aquesta arquitectura, amb especial proactivitat davant de possibles mancances de seguretat provocades per l'obsolescència de la mateixa.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	8/20	

4.4. SERVEI DE DESENVOLUPAMENT D'EINES (SV-006)

4.4.1. Comunicacions internes

Aquesta prestació tenen com a objecte els serveis de desenvolupament a mida d'una funcionalitat per a la comunicació interna entre departaments i/o empleats públics, a través del gestor d'expedients (GTM).

Aquesta eina consistirà en una funcionalitat afegida al mòdul de gestor d'expedients (GTM), instal·lada actualment amb el producte de la suite G-Once de l'empresa Guadaltel S.A, amb llicenciament EUPL.

Cal que la utilitat s'integri amb aquesta aplicació, formant part del mòdul de gestor expedients (GTM) d'una manera permanent. Així mateix, cal garantir els serveis i productes que seran objecte de modificació de qualsevol dels productes (GTM), en cas que sigui necessari.

Dins l'objecte del contracte, el contractista haurà de lliurar:

- El producte desenvolupat, en funcionament i plenament operatiu.
- El codi font dels desenvolupaments a mesura que formin part de la solució, que serà propietat de l'Ajuntament de Mataró.
- Manuals d'instal·lació, configuració, gestió de processos, ús per part dels usuaris, per perfils i administració general de la plataforma, així com qualsevol altre manual pertinent.

Es realitzaran desenvolupaments de programari que permetin realitzar comunicacions (una o múltiples), de forma àgil, entre departaments i/o empleats públics, de documents, mitjançant un missatge de correu electrònic, i quedant constància al corresponent expedient:

- Data i hora de l'evidència de la comunicació
- Destinatari de la comunicació (departament i/o empleat públic)
- Motiu de la comunicació
- Data i hora de l'evidència de la recepció/descàrrega/visualització Document

A continuació, es descriu el cas d'ús proposat:

- Des de qualsevol expedient del Gestor d'Expedients (GTM), un usuari podrà enviar una comunicació d'un enllaç a un document, a un departament de manera genèrica i/o incorporant-hi un o més destinataris.
- El destinatari de la comunicació rebrà en el correu electrònic un avís d'aquesta comunicació:
 - Comunicació genèrica al departament: caldrà incorporar un correu electrònic genèric a la pantalla des d'on es faci l'enviament.
 - Comunicació específica a un o diversos destinataris el correu electrònic serà incorporat de manera automàtica pel sistema (dada recollida a g settings)
- El missatge de l'avís de comunicació tindrà el format següent:
 - A l'assumpte del tema:
 - [GTM - Mataró] [Comunicacions] Expedient 20xx/00000000x
 - Al cos del missatge:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	9/20	

- COGNOM COGNOM NOM li ha traslladat mitjançant COMUNICACIÓ d'un document incorporat a l'expedient 20xx/00000000x ("títol de l'expedient").

Plataforma d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Mataró

- Cada cop que es faci una comunicació quedarà evidència a l'expedient de GTM:
 - Data i hora de l'evidència de la comunicació
 - Destinatari de la comunicació (departament i/o empleats públics)
 - Motiu de la comunicació
 - Data i hora de l'evidència de la recepció/descàrrega/visualització?? Document

A la proposta de solució s'han d'incloure tasques per a la gestió del canvi, com ara els serveis de formació o l'elaboració de manuals i documentació.

4.4.2. Decrets i notificacions

Aquesta prestació tenen com a objecte els serveis de desenvolupament a mida d'una funcionalitat per a elaboració de decrets i notificacions mitjançant formularis de dades, variables i plantilles, a través del gestor d'expedients (GTM).

Aquesta eina consistirà en una funcionalitat afegida al mòdul de gestor d'expedients (GTM), instal·lada actualment amb el producte de la suite G-Once de l'empresa Guadaltel S.A, amb llicenciament EUPL.

Cal que la utilitat s'integri amb aquesta aplicació, formant part del mòdul de gestor expedients (GTM) d'una manera permanent i per a tots els procediments. Així mateix, cal garantir els serveis i productes que seran objecte de modificació de qualsevol dels productes (GTM), en cas que sigui necessari.

- Dins l'objecte del contracte, en contractista haurà de lliurar:
 - El producte desenvolupat, en funcionament i plenament operatiu.
 - El codi font dels desenvolupaments a mesura que formin part de la solució, que serà propietat de l'Ajuntament de Mataró.
 - Manuals d'instal·lació, configuració, gestió de processos, ús per part dels usuaris, per perfils i administració general de la plataforma, així com qualsevol altre manual pertinent.

Es realitzaran desenvolupaments de programari que permetin realitzar els decrets i notificacions, de forma àgil, tenint en compte els requisits següents:

- La fase DECRET-NOTIFICACIÓ es tractarà com un esdeveniment dins del procediment, que es podrà elaborar en qualsevol fase del procediment.
- Es podran fer més d'un decret per expedient i s'hauran de diferenciar.
- Es podran fer més d'una notificació del mateix decret i s'hauran de diferenciar.
- El formulari per fer els decrets tindrà els següents camps i valors:
 - Assumpte (Assumptes): camp de text lliure de caràcter obligatori.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	10/20	

- Òrgan competent (Òrgan competent): camp seleccionable d'una relació tancada, de caràcter obligatori
- Relació de fets (Relació de fets): camp de text lliure de caràcter obligatori.
- Fonaments de dret (Fonaments de dret): camp de text lliure de caràcter obligatori.
- Regidor/a delegat/ada (regidor/a delegat/da): camp seleccionable d'una relació tancada, de caràcter obligatori.
- Resolc (Resolc): camp de text lliure de caràcter obligatori.
- Peu de decret (departament) (Peu del decret (servei)): campo seleccionable d'una relació tancada, de caràcter obligatori.

Possible visualització del formulari de DECRET:

Assumpte		*
Òrgan competent	Seleccioneu una opció	*
Relació de fets		*
Fonaments de dret		*
Regidor delegat	Seleccioneu una opció	*
RESOLC:		*
Peu del decret (Servei)	Seleccioneu una opció	*

e. Es generarà un document DECRET a partir d'una plantilla amb les variables incorporades al formulari DECRET, les variables de l'expedient i variables del mòdul GOCS.

f. El formulari per realitzar les notificacions tindrà els següents camps i valors:

- **Decret (Decret):** camp autocompletat del número que rep el decret una vegada assentat al llibre de decrets, de caràcter obligatori.
- **Data (Data):** camp autocompletat de la data de l'assentament del decret al llibre de decrets, de caràcter obligatori.
- **Peu de recurs (Peu de recurs):** camp seleccionable d'una relació tancada, de caràcter obligatori

Possible visualització del formulari de NOTIFICACIONS:

Decret		*	Data		*
Peu de recurs	Seleccioneu una opció				

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	11/20	

g. Es generarà un document NOTIFICACIÓ per INTERESSAT a partir duna plantilla amb les variables incorporades al formulari DECRET, les variables incorporades al formulari NOTIFICACIÓ i les variables de l'expedient.

A la proposta de solució s'han d'incloure tasques per a la gestió del canvi, com ara els serveis de formació o l'elaboració de manuals i documentació.

5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

La prestació del servei pot estar subjecta a incidents que poden comprometre el manteniment duns nivells de servei adequats.

En aquest sentit i per evitar que aquests incidents impactin en la menor mesura possible en la prestació del servei, s'estableixen uns criteris de prioritització d'incidents que permetin oferir uns temps de resposta i resolució correctes.

El contractista, dins de l'àmbit de les prestacions que es regulin pel sistema d'ANS, serà responsable del compliment dels mateixos, amb independència dels recursos que per això hagi d'incorporar en cada moment. Als 10 dies com a màxim, després de l'inici del contracte, es començarà a mesurar el compliment del corresponent ANS inicial acordat.

La periodicitat prevista de lliurament dels informes de seguiment serà trimestral, podent ser considerat com un incompliment el lliurament, lliurament incomplet o fora de termini.

Pel que fa, als temps de resposta i resolució s'han establert els següents nivells de servei:

	INDICADOR DE SERVEI	Temps de resposta	Temps de resolució
ID1	Resolució d'Incidències de servei catalogades com a Crítiques , enteses com a tals aquelles que impossibiliten l'ús de la Seu Electrònica i/o l'Oficina Virtual, Gestor d'expedients, Portasignatures, GOCS, Gfornso bé provoquen una degradació del servei que fa que el seu ús sigui virtualment impossible. SV-001	2 hores	4 hores
ID2	Resolució d'Incidències de servei catalogades com a Normals , enteses com a tals aquelles que no s'han catalogat com a crítiques. SV-001	4 hores	16 hores
ID3	Resolució de consultes (Suport i manteniment) (SV-002)	24 hores	5 dies hàbils
ID4	Resolució de suport a integració de sistemes (SV-004)	24 hores	3 dies hàbils

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	12/20	

ID5	Resolució de suport al manteniment i explotació de la plataforma (SV-005)	8 hores	24 hores
ID6	Compliment dels terminis de lliurament compromesos a les ordres de treball vinculades a SV-006	Es compleix el termini	Es compleix el termini

La categoritzacions de les incidències seran les següents:

- **Normals:** Incidents que no impliquen la detenció total del servei o que o comprometen la seguretat del mateix en qualsevol dels seus paràmetres.
- **Críiques:** Incidents que impliquen la detenció total del servei o que en poden comprometre la seguretat

Per a les peticions de servei, els temps de resolució computaran des del moment en què es produeix la sol·licitud/notificació per part de l'Ajuntament de Mataró per algun dels canals establerts amb aquesta finalitat. En el còmput de terminis es tindrà en compte l'horari de suport: de dilluns a dijous de 9.00 a 17.00 hores i els divendres de 8.00 a 15.00 hores.

6. PENALITZACIONS

Totes les desviacions a la baixa en el nivell de compliment del servei estaran associades a una compensació per part de PROVEÏDOR a CLIENT. Per establir la compensació, es defineixen dos nivells d'incompliment: lleu i greu.

Incompliment	Desviació lleu	Desviació greu
T. de resposta excedit Incidència ID1	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resposta	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resolució excedit Incidència ID1	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resolució	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resposta excedit Incidència ID2	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resposta	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resolució excedit Incidència ID2	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resolució	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	13/20



T. de resposta excedit Incidència ID3	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resposta	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resolució excedit Incidència ID3	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resolució	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resposta excedit Incidència ID4	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resposta	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resolució excedit Incidència ID4	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resolució	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resposta excedit Incidència ID5	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resposta	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat
T. de resolució excedit Incidència ID5	Entre 2 i 4 hores sobre el temps de resolució	Més de 4 hores sobre el temps de resposta acordat

Sempre que els nivells de servei no siguin complerts, PROVEÏDOR haurà de compensar a l'Ajuntament de Mataró. Les compensacions per incompliment del servei queden recollides a continuació:

Incompliment	Penalització per incompliment lleu	Penalització per incompliment greu
T. de resposta excedit Incidència normal	Exemple: 1% de descompte en propera factura. Màxim 10% acumulable	Exemple: 4% de descompte en propera factura. Màxim 20% acumulable
T. de resolució excedit Incidència normal	Exemple: 1% de descompte en propera factura. Màxim 10% acumulable	Exemple: 4% de descompte en propera factura. Màxim 20% acumulable

7. ORGANITZACIÓ DELS TREBALLS

Els treballs s'organitzaran sota la forma d'un projecte per tal d'assegurar la qualitat dels treballs realitzats, objectiu prioritari de l'Ajuntament de Mataró. L'organització del projecte i la seva execució ha de ser tal que permeti obtenir un seguiment formal del seu avenç.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	14/20	

7.1. FUNCIONS I RESPONSABILITATS

S'estableixen les figures següents per al govern del projecte:

- Direcció tècnica del projecte
- Cap de projecte
- Equip tècnic

Les funcions i responsabilitats de cada rol seran:

Direcció tècnica del projecte

Serà designat per l'Ajuntament de Mataró com a unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte. Sense perjudici de les funcions i responsabilitats del responsable del contracte ostentarà la interlocució amb el contractista per al seguiment i execució ordinària del contracte en tot allò relatiu a:

- Direcció, supervisió i coordinació de la realització i el desenvolupament dels treballs.
- Aprovació del programa de realització dels treballs.
- Mesures relatives al nivell de qualitat dels treballs.
- Coordinació de les entrevistes entre usuaris i tècnics involucrats al projecte.
- Acceptació de les modificacions tècniques proposades pel cap de projecte al llarg del desenvolupament dels treballs.
- Assegurament del seguiment del programa de realització dels treballs.
- Compliment de les normes de funcionament i les condicions estipulades al contracte.
- Aprovació de la participació en el projecte de les persones de l'equip del projecte aportat pel contractista, així com suggerir o exigir la substitució d'alguna o algunes de les persones membres de l'equip si al seu parer la seva participació dificulta o posa en perill la qualitat o la realització dels treballs.
- Modificacions de la composició de l'equip de treball. Un cop aprovada pel Director del Projecte la composició de l'equip de treball, aportat pel contractista, aquest està obligat a mantenir-lo, informant sobre qualsevol modificació que es pugui produir a l'equip de treball, i en darrer cas no es podrien dur a terme sense la seva aprovació expressa en cas que al seu parer es dificultés o posés en perill la qualitat o la realització dels treballs.
- Aprovació dels resultats parcials i totals de la realització del projecte; a aquests efectes haurà de rebre i analitzar els resultats i documentació elaborats a la finalització de cada etapa, podent introduir les modificacions o correccions oportunes abans del començament de les següents, requerint-ne la seva aprovació final.

Cap de projecte

Serà aportat pel contractista i haurà de vetllar per la correcta execució dels treballs. A més, tindrà com a objectius específics els següents:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	15/20	

- Organitzar l'execució del projecte d'acord amb el programa de realització dels treballs i posar en pràctica les instruccions del Director del Projecte.
- Ostentar la representació de l'equip tècnic contractat en les relacions amb l'Ajuntament de Mataró pel que fa a l'execució dels treballs.
- Proposar al Director del Projecte les modificacions que consideri necessàries, sorgides durant el desenvolupament dels treballs.
- Assegurar el nivell de qualitat dels treballs.
- Presentar al director del projecte, per a la seva aprovació, els resultats parcials i totals de la realització del projecte.
- Comunicar al director del projecte els canvis en la composició de l'equip del projecte amb una antelació suficient i el pla de formació i adaptació corresponent al canvi proposat

Equip del projecte

Serà aportat per l'empresa adjudicatària, i serà responsable de la realització de tots els processos i treballs necessaris per a la consecució de l'objecte del contracte. Tots els integrants de l'equip de projecte han de tenir una experiència mínima de 5 anys, excepte per al perfil "DEVELOPER" per al qual seran 2 anys d'experiència mínima. S'entendrà com a experiència la participació en projectes equivalents d'administració electrònica en entorns tecnològics similars als emprats pel programari el servei de suport del qual és objecte del present plec.

7.2. SEGUIMENT DELS TREBALLS

S'estableixen dos nivells de seguiment per al projecte:

1r. Seguiment tècnic

- **Funcions:** Seguiment operatiu ordinari de l'avenç dels treballs.
- **Periodicitat:** S'adaptarà a les característiques del projecte. Per defecte es mantindran reunions de seguiment amb periodicitat mensual. En tot cas, l'Ajuntament de Mataró podrà modificar la freqüència d'aquestes reunions o convocar-les amb caràcter extraordinari.
- **Participació:** Per part del contractista, hi assistirà el cap de projecte. En funció dels assumptes a tractar, podrà convocar els membres de l'equip del projecte que consideri oportú.

2n. Seguiment estratègic

- **Funcions:** Entre les funcions d'aquest seguiment hi ha el seguiment estratègic i financer del projecte, alineant el desenvolupament del projecte amb els objectius estratègics de l'Ajuntament de Mataró, avaluar el grau de compliment dels objectius del projecte i prendre mesures per aturar i corregir les possibles desviacions.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	16/20	

- **Periodicitat:** S'adaptarà a les característiques del projecte. Per defecte es mantindran reunions de seguiment estratègic amb periodicitat semestral. En tot cas, l'Ajuntament de Mataró podrà modificar la freqüència d'aquestes reunions o convocar-les amb caràcter extraordinari.
- **Participació:** El contractista haurà d'estar representat per una persona amb rang superior a la prefectura de projecte i habilitat per a la presa de les decisions i adopció de compromisos propis del nivell corresponent a les funcions descrites.

8. INFORMES DE SEGUIMENT

El contractista haurà de facilitar al licitador els següents informes de seguiment de projecte:

PERIODICITAT	TRIMESTRAL
CONTINGUTS MÍNIMS	Relació de serveis prestats: - Actuacions vinculades a SV-001 - Actuacions vinculades a SV-002 - Actuacions vinculades a SV-003, desglossant perfils i hores dedicades durant el període de l'informe. Cada informe trimestral incorporarà també dades acumulades i desglossades, des de l'inici de l'execució del contracte, relatives a SV-003: identificador de l'ordre de treball, data d'inici, data de fi, resum de tasques i lliurables, així com perfils i hores requerits per l'ordre.

Els informes aquí exposats es consideraran com a "de mínims" i les proposicions tècniques podran ampliar-los amb més informació o incorporar nous informes de lliurament periòdic.

INFORME DE SEGUIMENT DELS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	
PERIODICITAT	TRIMESTRAL
CONTINGUTS MÍNIMS	L'informe haurà de relacionar les consultes, peticions i incidències del període anterior, agrupades segons la classificació de criticitat establerta a l'ANS. Per a cada consulta, petició i incidència s'indicarà la data i l'hora d'inici/comunicació, la data i l'hora de resolució i el temps de resolució total.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	17/20	

Quan la volumetria de la informació presenti en un informe així ho aconselli, caldrà vincular aquesta informació a aquest, com a adjunt en un format que permeti la seva explotació informàtica.

Alternativament al lliurament dels informes amb la periodicitat establerta, el contractista podrà facilitar l'accés a sistemes web tipus Quadre de Comandaments i/o APIs d'integració que li permetin demanar de manera autònoma la informació equivalent requerida per als informes, sempre que aquests sistemes permetin exportar-los en els formats de fitxer adequats al vostre contingut: PDF, fulls de càlcul, fitxer CSV, etc.

9. CONDICIONS GENERALS DE REALITZACIÓ

9.1. MITJANS MATERIALS

Els mitjans materials que necessiti el contractista per a la realització de les tasques correran pel seu compte.

9.2. PROPIETAT INTEL·LECTUAL DELS TREBALLS REALITZATS

Tots els estudis i documents, així com productes o subproductes elaborats pel contractista com a conseqüència de l'execució del contracte objecte d'aquesta memòria, seran propietat de l'Ajuntament de Mataró, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, totalment o parcialment, sense que s'hi pugui oposar el contractista autor material dels treballs. El contractista renunciarà expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució de la contractació objecte d'aquesta memòria li pogués correspondre, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base dels treballs aquí descrits o derivats.

9.3. INFORMACIÓ DE BASE

L'Ajuntament de Mataró facilitarà al contractista tota la informació de què disposi relacionada amb les matèries objecte del present treball. Tota la informació que es proporioni és propietat de l'Ajuntament de Mataró i no podrà ser utilitzada en futurs treballs ja sigui com a referència o com a base d'aquests, llevat que es compti amb l'autorització expressa, per escrit, de l'Ajuntament de Mataró.

9.4. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I INFORMACIÓ TÈCNICA

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte el contractista es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament de Mataró a aquest efecte, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes, i eines utilitzades per resoldre'ls.

•

9.5. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'Ajuntament de Mataró ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2005.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	18/20	

L'Ajuntament de Mataró, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

9.6. CONFIDENCIALITAT

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Administració Municipal.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

9.7. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS

L'empresa contractada s'obliga a guardar reserva respecte a les dades o antecedents i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.

Es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Mataró per part de l'empresa contractada o el seu personal. Aquest resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsisteix fins i tot un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

9.8. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

L'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	19/20	

L'empresa contractada serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

9.9. CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, 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 dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Administració Municipal.

9.10. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN

El Cap de Projecte de l'empresa contractada durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Administració Municipal, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'Administració Municipal que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal. L'empresa contractada haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El Cap de Projecte de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Administració Municipal, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa contractada que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Administració Municipal.

Mataró, a la data de la signatura electrònica

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Data i hora	02/05/2024 18:32:34	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7X4LSSJIHKLL4C637XKVZO6M	Pàgina	20/20	