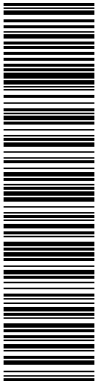


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 1 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47
	ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

PLECS DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT, DEL SUBMINISTRAMENT EN RÈGIM DE LLOGUER DE 4 DISPOSITIUS ELECTRÒNICS PER A TRÀMITS ADMINISITRATIUS PER AL PAC CENTRAL, PAC CAN VIDALET I CASA CONSISTORIAL (EXP. 2024/7446/3086)

1.- INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest document és proporcionar als licitadors les instruccions que han de seguir en la presentació de l'oferta tècnica per al subministrament en règim de lloguer de 4 dispositius electrònics per a tràmits administratius per al Pac Central, Pac Can Vidalet i Casa Consistorial.

Aquest plec presenta els termes i condicions per les quals es regirà el subministrament descrit obligant-se l'empresa que resulti adjudicatària, a la realització del conjunt d'operacions i treballs necessaris o convenients pel seu funcionament.

2 - OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del contracte el subministrament del maquinari i programari de quatre oficines electròniques que permetin la prestació de serveis electrònics de forma des assistida i en règim d'autoservei d'acord amb la descripció exposada en aquest plec de clàusules tècniques.

El contracte inclou el subministrament de les oficines electròniques (maquinari) juntament amb les aplicacions o desenvolupament de programari que permet l'accés a serveis electrònics d'alta demanda ciutadana així com el suport i manteniment durant el període del contracte.

L'abast del contracte comprèn com a mínim:

2.1 Pel que fa al maquinari

Subministrament, instal·lació, posada en funcionament i manteniment de quatre oficines electròniques incloent tots els seus components i perifèrics, així com el trasllat inicial d'aquestes a les dependències municipals o punts de servei que s'indiquin. Adaptació i renovació per deteriorament del disseny de la imatge corporativa de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat que continguin les oficines electròniques (vinils i senyalística). Les obres d'adaptació i cablejat correran a càrrec de l'Ajuntament.

2.2 Pel que fa al programari

L'adjudicatari haurà de realitzar la consultoria prèvia, l'anàlisi funcional, implementació, configuració i instal·lació, integracions amb les aplicacions municipals requerides per a la prestació dels serveis definits en aquest plec, posada en funcionament, suport i manteniment de les aplicacions que permeten la prestació dels serveis electrònics especificats en el present plec. La propietat industrial del programari serà de l'adjudicatari, el qual atorgarà les llicències corresponents a l'ús adaptat i personalitzat de les oficines electròniques.

2.3 Amb caràcter general

El contracte comprèn la prestació dels serveis de suport i manteniment preventiu, perfectiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu de les oficines electròniques, la documentació (manuais d'usuari i manuais tècnics i d'administració), la formació del personal municipal, el conjunt de components i llicències que assegurin la plena funcionalitat sense que això suposi l'adquisició per part de l'Ajuntament de llicències o aplicacions addicionals.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 2 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

3.- ABAST

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents tasques:

- Subministrament, instal·lació i posada en marxa de les quatre oficines electròniques incloent tots els seus components en les diferents ubicacions municipals.
- Mantenir els equips tant a nivell físic com lògic, reposant tots els elements necessaris.
- Dur a terme els desenvolupaments dels servei previstos en aquest plec, així com a nous desenvolupaments de serveis demanats durant la durada del contracte sense cost afegit.
- Monitoritzar constantment la disponibilitat dels equips.
- Disseny gràfic personalitzat.
- Substitució de consumibles.
- Visites periòdiques (1 al trimestre).
- Renovació periòdica dels vinils de retolació per deteriorament .
- Renovació i substitució preventiva dels dispositius hardware.
- Integracions amb el padró d'habitants de l'Ajuntament (Accede Padro Berger Levrault) sense cap cost per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- Borsa d'hores per manteniment evolutiu.
- Trasllats de les oficines electròniques a altres oficines municipals si fos necessari i retirada d'equips.
- Totes les despeses incorregudes com a conseqüència de la prestació dels serveis demandats: ports, desplaçaments, dietes.

L'Ajuntament es farà càrrec del cost dels consumibles.

4.- DESCRIPCIO GENERAL I REQUERIMENTS TÈCNICS

4.1. Subministrament i configuració del maquinari dels 4 dispositius electrònics.

En aquest apartat es descriuen detalladament tant el maquinari amb el que hauran d'estar configurats els 4 dispositius electrònics a subministrar, com l'equipament lògic i la instal·lació física de cada un d'ells.

El maquinari que sigui necessari, de qualsevol tipus, haurà d'estar detallat en la proposta i inclòs en el preu total de la licitació.

4.1.1. Descripció i configuració de cada dispositiu electrònic.

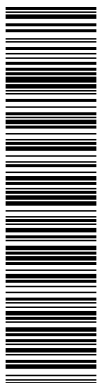
L'adjudicatari subministrarà quatre oficines electròniques a les ubicacions del terme municipal d'Esplugues de Llobregat que l'Ajuntament determini amb les característiques tècniques següents.

A continuació es detallen els requeriments tècnics mínims dels 4 dispositius electrònics a subministrar:

4.1.1.1. Característiques tècniques del maquinari

- Estructura metàl·lica (de fabricació pròpia) anti-vandàlica d'amplada màxima d'un metre amb disseny personalitzat d'acord amb imatge corporativa en la que s'integraran tots els components i perifèrics de cada oficina electrònica. No llogar ni comprar a tercers.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 3 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

- Teclat anti-vandàlic amb ratolí integrat tipus track-ball i lleixa de suport.
- Estructura amb orientació a l'ús accessible de la ciutadania i disseny adaptat a persones amb mobilitat reduïda.
- Escàner de documents d'identificació amb comprovació d'autenticitat de DNIs i NIEs.
- Escàner de documents A4 que permeti una manipulació senzilla i intuïtiva i ofereixi una bona qualitat d'imatge (mínim 2400 ppp)
- Lector USB.
- Dispositiu per a la realització i captura de signatura biomètrica
- Lector de targetes bancàries homologat que permeti la realització de pagaments amb teclat per a la introducció de pin i lectura de targetes contactless.
- Haurà de poder imprimir documents i rebuts municipals.
- Lector de codi de barres + QR.
- Impressora làser DINA4 monocroma (negre) amb capacitat mínima de 500 folis i velocitat d'impressió de 25 pàgines per minut.
- Lector de targetes criptogràfiques compatible amb DNI electrònic, targetes amb certificat electrònic, amb xips tipus MIFARE.
- Pantalla tàctil TFT mínim de 19", tipus tàctil capacitiva o similar pel que fa a característiques de detecció tàctil i nitidesa, amb protector anti-vandàlic i resistència IK 07.
- Ordinador intern amb especificacions mínimes següents: llicència MS-Windows, processador d'almenys 6 nuclis, amb 8 Gb de memòria RAM i slots lliures per a possibles ampliacions, multiport, disc dur SSD.
- Port de sortida d'àudio jack estàndard
- Sistema d'ancoratge en sòl.

4.1.1.2. Instal·lació física de cada terminal.

La instal·lació física dels terminals anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. La direcció del projecte per part de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat podrà requerir la presència d'un tècnic en les instal·lacions municipals per procedir a la instal·lació dels terminals, trobant-se inclosa la despesa del mateix en l'import de la present licitació, així com tot tipus de despeses d'assegurances, transports, instal·lació final a càrrec del adjudicatari i totes es derivin del compliment de les condicions estipulades en el present plec.

L'obra civil necessària per a la instal·lació dels 4 dispositius electrònics, així com les connexions a la xarxa elèctrica i de dades anirà a càrrec de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

4.2 Característiques tècniques del programari

La solució proposada pel que fa a la configuració i disseny del sistema tindrà els elements següents:

- Terminal d'autoservei amb interfície amigable, fàcilment accessible i amb una proposta d'ús de la pantalla tàctil que sigui intuïtiva i eficient. El licitador haurà de presentar en la seva proposta imatges de pantalles d'exemple que mostrin l'operativa de les aplicacions habitualment instal·lades en les oficines electròniques.
- Navegador web actualitzat i de fàcil actualització.
- Aplicació que permeti realitzar electrònicament tràmits administratius. L'accés als serveis que requereixin d'identificació prèvia podrà realitzar-se d'acord amb les indicacions de validació que determini l'Ajuntament i podrà ser modificada posteriorment. Els tipus de validacions que es podran definir seran, com a mínim, el certificat digital o DNI electrònic, la lectura i reconeixement de validesa del DNI introduït en el lector de l'oficina electrònica.
- Programari bàsic per terminal, navegador customitzat i controladors dels perifèrics.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 4 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

- Sistema d'administració remota de les oficines electròniques.
- Solució per a la monitorització, control i configuració dels dispositius, detecció d'avaries i generació d'estadístiques d'ús de les oficines electròniques. L'eina de monitorització i estadístiques haurà de facilitar l'elaboració d'estudis sobre l'ús dels diferents serveis definits a partir del filtre d'interval de dates per a les diferents oficines electròniques.
Aquests informes, hauran de ser configurables per franja horària i permetin a l'Ajuntament consultar les dades de qualsevol període en qualsevol moment.
Aquests informes contindran la següent informació:

- Número d'accessos realitzats per tipus de tràmit.
- Número de consultes agrupades en intervals.
- Incidències detectades durant el seu ús.
- Avaries i accions per la seva resolució.

- Sistema de seguretat i encriptació per comunicacions amb servidor.
- Aplicació de configuració, control i protecció d'accés a Internet i establiment del menú d'accés a les URL.
- Aplicació de seguretat que permeti la detecció i el bloqueig en cas d'us no autoritzat de dispositius d'emmagatzematge extraïbles i la informació en temps real de l'activitat dels mateixos.
- Aplicació que permeti la inclusió d'un mòdul CMS dins la interfície del programa i editable per l'Ajuntament per tal d'afavorir la comunicació de campanyes, avisos i altres informacions d'interès per a la ciutadania.

El disseny dels serveis de les oficines electròniques vetllarà en tot moment per la protecció de les dades personals que aportin els ciutadans a través d'aquest mitjà i facilitarà la visualització de les informacions en pantalla tant en català com en espanyol.

El programari que sigui necessari, de qualsevol tipus, haurà d'estar detallat en la proposta i inclòs en el preu total de la licitació.

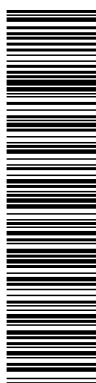
El programari ofert ha d'estar correctament llicenciat, suportat i en fase útil dins el cicle de vida del mateix.

4.3 Serveis que oferiran les oficines electròniques

L'adjudicatari posarà en servei les funcionalitats que es descriuen tot seguit:

- Salva pantalles informatiu.
- Servei d'obtenció de certificat de residència o justificant d'empadronament: l'aplicació o desenvolupament subministrat permetrà a l'usuari, prèvia identificació, obtenir document imprès del certificat de residència (signat amb segell d'òrgan) o volant d'empadronament individual, col·lectius, i històrics.
Per a realitzar aquest servei, l'aplicació s'integrarà amb els serveis web del programari de gestió del padró municipal (Berger Levrault). **Tots els contactes / contractes de suport que calguin per fer les integracions amb el proveïdor Berger Levrault o futures integracions amb altres proveïdors correran a càrrec de l'adjudicatari.**
- Inclusió de nous desenvolupaments sota petició i sense cost suplementari.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 5 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

- Servei de cita prèvia: la funcionalitat donarà accés al sistema de gestió de cita prèvia (), ja sigui per mitjà d'integració amb la API o bé a través de l'accés directe, facilitant la visualització de la cita reservada i garantint la protecció de les dades introduïdes per l'usuari.

Tots els contactes / contractes de suport que calguin fer per les integracions amb el proveïdor de Gestió de cites prèvies correran a càrrec de l'adjudicatari.

- Pagament de rebuts tributaris: la solució subministrada per l'adjudicatari permetrà la realització de pagaments de rebuts tributaris utilitzant el dispositiu de pagament amb targeta que tindrà instal·lada l'oficina electrònica. L'aplicació s'integrarà amb la passarel·la de pagament de l'Ajuntament i permetrà el pagament dels rebuts que l'usuari identifiqui prèviament amb el lector.

- Realització de tràmits i gestions: l'aplicació permetrà realitzar determinats tràmits i gestions amb la identificació prèvia, ja sigui amb certificat digital o idCat Mòbil per aquells tràmits que estiguin enllaçats al portal de tràmits municipal o bé per mitjà de validació i comprovació d'autenticitat de DNI/NIE en aquells tràmits que se'n permeti la presentació de documentació davant del registre electrònic per aquest mitjà.

- Configuració d'accés a campanyes: l'aplicació permetrà configurar botons d'accés a informació o tràmits de campanyes específiques (ajuts de menjador, inscripció a cursos i tallers, accés permanent al tauler d'edictes) que adreçaran l'usuari a pàgines web o aplicacions externes.

- Altres com: Cerca informació, Registre electrònic, Punt d'informació cartogràfic i impressió, Queixes i suggeriments, Formació i treball, Consulta agendes, Tràmits en línia ORGT, Consulta de cens electoral, Alta i consulta a la plataforma de Participació ciutadana, Consulta Tauler d'Edictes, Enquesta de Satisfacció.

La llengua utilitzada amb l'usuari haurà de ser el català però haurà de tenir en compte altres llengües com el castellà o l'anglès en aquells continguts de la plataforma susceptibles de ser publicats.

5.- SUPORT I MANTENIMENT DE LES OFICINES ELECTRÒNIQUES

5.1 Descripció del servei de manteniment:

Durant la durada del contracte, l'adjudicatari resta obligat a la prestació d'un servei de suport i manteniment que inclourà els següents requeriments:

- L'adjudicatari assumeix durant tota la vigència del contracte l'obligació de mantenir tots els elements subministrats, incloent ma d'obra, desplaçaments i substitució dels dispositius que siguin necessaris, essent aquests de característiques iguals o superiors als subministrats inicialment.
- L'adjudicatari assegurarà que el funcionament dels serveis de les diferents oficines electròniques és el mateix i revisarà periòdicament el correcte funcionament i estat dels elements de maquinari i programari.
- En cas d'avaries repetides o freqüents d'algun dels elements, l'Ajuntament en podrà requerir la substitució.

Les tasques de manteniment i suport es realitzaran amb coordinació amb els tècnics de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, establint les reunions de seguiment que siguin necessàries a fi i efecte de garantir la millor sincronització possible dels treballs de manteniment.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 6 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un servei de suport d'assistència telefònica amb horari de matí no inferior a 8 hores diàries així com una adreça de correu electrònic o sistema similar per tal de poder comunicar les incidències.

Es distingeixen els següents tipus de manteniment que l'adjudicatari haurà de prestar:

- **Manteniment Preventiu:** que inclourà les revisions periòdiques de les *Oficines Electròniques*, comprovacions de logs i paràmetres del sistema, així com canvis necessaris per tal d'assegurar la fiabilitat i el correcte funcionament de les *Oficines Electròniques*.

- **Manteniment Correctiu:** modificacions precises dirigides a corregir errors o anomalies (errors del producte programari o comportament dels components diferent a l'esperat o a l'establert en les especificacions, etc.).

- **Manteniment Adaptatiu:** les modificacions necessàries per adaptar-se a variacions dels entorns en què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, gestors de bases de dades, interfícies i integracions amb sistemes tercers (maquinari o programari), així com per a ajustar-se a canvis normatius i legals que siguin d'obligat compliment, etc.

- **Manteniment Perfectiu:** per millorar la qualitat del sistema programari en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara de components, optimització del rendiment i eficiència, reestructuració i redisseny de pantalles per facilitar als usuaris la realització de les seves tasques de una forma més efectiva, etc.

- **Manteniment Evolutiu:** el conjunt d'incorporacions, modificacions i eliminacions en el programari necessari per cobrir l'expansió en les necessitats dels usuaris no imputables al manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu o perfectiu. Per això, l'adjudicatari serà responsable tant de la detecció, recopilació, anàlisi d'impacte i estimació d'aquestes necessitats i canvis, com de l'anàlisi, desenvolupament, implantació i posada en marxa de les funcionalitats derivades d'aquestes. D'altra banda, en el cas que l'evolució del sistema pogués implicar processos de migració de la informació continguda en ell, aquests hauran de ser assumits per l'adjudicatari en el marc del contracte.

6.- INTEGRACIONS DEL SISTEMA

- Actualització i evolució del Sistema Programari (creació i/o canvi en les seves serveis web / api rest, etc.) per tal de facilitar la integració per part de tercers amb el mateix.

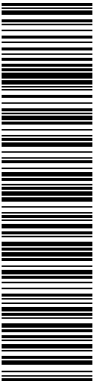
- El Sistema disposarà d'interfícies (API / Web Services) per a les integracions amb altres aplicacions de l'Ajuntament. L'adjudicatari haurà de proveir de solucions integració que no generin impacte en aquestes aplicacions, és a dir, que la seva posada en marxa no impliqui fer canvis en els sistemes d'informació municipals.

- Durant l'execució del contracte el Sistema haurà de poder integrar-se amb altres sistemes municipals que es vagin requerint així com realitzar les actualitzacions i adaptacions necessàries del Sistema davant de canvis dels sistemes actuals de tercers amb els quals s'integra. A títol informatiu, l'actual Sistema de Padró d'Habitants pot ser substituït per un altre diferent ja que es licitarà pròximament, així mateix com el gestor d'expedients, sempre a càrrec de l'adjudicatari.

- Aquests treballs d'integració no estaran emmarcats dins del manteniment evolutiu.

- Assessorament tècnic a tercers per a integració de diferents aplicacions / sistemes d'informació amb el Sistema Programari.

- Realització d'una anàlisi funcional i tècnica detallada del procés d'integració, esdevenen aquesta documentació i la seva aprovació per part de l'Ajuntament, requisit previ per començar els treballs d'integració.



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

- Els serveis que prestarà l'adjudicatari per aquest concepte no seran imputables a la borsa d'hores.

7.- BORSA D'HORES PER MANTENIMENT EVOLUTIU

Els treballs i serveis que s'imputen a la borsa d'hores (únicament aquells associats al manteniment evolutiu) hauran de ser valorats prèviament, amb la seva l'estimació en hores, per l'empresa adjudicatària i, una vegada tramesa l'estimació de la durada en hores al Servei TIC, aquest decidirà si es porta a terme la tasca o no, o podrà requerir una estimació més d'acord amb els treballs demanats.

Les hores no consumides en una anualitat se sumaran a les hores de la següent fins a finalitzar el contracte (incloses les pròrroques, si n'hi hagués i se materialitzaran).

Aquesta tasca d'estimar o pressupostar en hores una tasca imputable a la borsa d'hores, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i en cap cas s'imputarà el temps destinat a aquesta tasca a la borsa d'hores.

Es **valorarà** l'oferta, per part del licitant, d'una millora del mínim d'hores de la borsa d'hores anual per al manteniment evolutiu.

La borsa d'hores s'estipula en 24 hores anuals. (en cas de pròrroga també inclou les 24 hores per cada anualitat de la pròrroga).

8.- TERMINI D'ENTREGA

El termini màxim de lliurament, instal·lació, configuració i formació serà d'un mes des de la signatura del contracte.

En l'arrencada serà **imprescindible** que el servei d'obtenció de tots els certificats de padró estiguin operatius.

9.- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits durant el període de vigència del contracte estan relacionats amb els temps màxims de resolució i són els següents:

9.1 Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al responsable funcional de l'aplicació una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

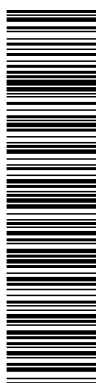
En aquest cas, es planteja que davant la criticitat del servei, en tractar-se de serveis al públic, el nivell de prioritat quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui menor de 3 hores.

9.2 Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució o un *work-around*. En el temps de resolució no s'inclou el temps que triguen altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% de compliment (Servei estabilitzat)
A	<3 hores	> 85% i 100% <8 h

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 8 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

B	<16 hores	> 85% i 100% <32h
C	<48 hores	> 85% i 100% <72 h

Nivells de prioritat

Les incidències, peticions i consultes es classifiquen en les següents tipologies en funció de la seva prioritat:

Prioritat A – Incidència crítica

El cas impacta de forma crítica i global el normal funcionament dels serveis de les oficines electròniques, provocant un tall generalitzat dels serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes o posant en perill la seguretat de les dades.

Prioritat B – Incidència greu

El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels serveis de les oficines electròniques, provocant un tall en alguns serveis disponibles a les oficines electròniques o dificultant el desenvolupament normal de la prestació de serveis.

Prioritat C – Incidència lleu

El cas impacta en el normal funcionament d'algun dels serveis de les oficines electròniques, però sense provocar cap dificultat rellevant en la disponibilitat i prestació de serveis disponibles.

10.- CONFIDENCIALITAT

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

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat facilitarà a l'adjudicatari tota la informació necessària per tal de dur a terme l'objecte del contracte. L'empresa podrà fer ús d'aquesta informació únicament i exclusiva per als fins propis de l'objecte del contracte.

11.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

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

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Posar a disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel responsable funcional de la solució de l'Ajuntament, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 9 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47 ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament en el transcurs de la durada del contracte.

12.- DOCUMENTACIÓ

La documentació tècnica presentada contindrà i considerarà, com a mínim, els aspectes següents:

- Requisits del sistema, parametrització i disseny tècnic.
- Especificacions generals relatives a serveis web.
- Manuals d'administració i usuari.
- Pla d'implantació i formació que inclourà, entre altres, la formació adreçada a personal tècnic municipal en relació amb el funcionament de les aplicacions i elements instal·lats en les oficines electròniques i la formació al personal relacionat amb l'operativa diària de les oficines electròniques per tal de garantir la seva autonomia en la resolució de problemes bàsics i en el canvi de consumibles així com en la correcta assistència a les persones usuàries que ho puguin requerir.

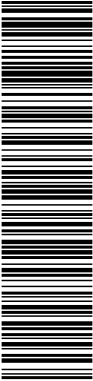
13.- EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball haurà d'estar format mínim per **2 professionals amb més de 10 anys d'experiència** demostrable en implantació i seguiment de projectes semblants en l'àmbit públic i/o privat.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del Contracte i durant l'horari habitual de treball de l'Ajuntament, que és de dilluns a divendres de 8:00 a 21:00 hores, i durant el mes d'agost, de 8:00 a 14:00 hores.

Esplugues de Llobregat, 25 de juny de 2024

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3086/2024/7446_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: Z9T5D-LT2GP-EOCVF Data d'emissió: 18 de Juliol de 2024 a les 13:44:43 Pàgina 10 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 09/07/2024 12:47	ESTAT SIGNAT 09/07/2024 12:47



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

Abdon Vidal Magan
Director Sistemes d'informació