

|                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>PLEC CLAUSULES                                                                                                                                                                                  | ÒRGAN<br>ALCALDIA I SERVEIS GENERALS | REFERÈNCIA<br>GENE2023000886                                                                                              |
| Codi Segur de Verificació: 120e011e-fb0b-4e15-8100-09a0a8d3e0b0<br>Origen: Ciutadà<br>Identificador document original: ES_L01171523_2023_53683594<br>Data d'impressió: 30/08/2024 10:24:30<br>Pàgina 1 de 7 |                                      | SIGNATURES<br>1.- ALBERTO GARCIA GONZALEZ (TCAT) (Tècnic del Servei de Gis i Administració Electrònica), 29/09/2023 08:53 |



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE  
MANTENIMENT DE LA WEB CORPORATIVA



ÍNDEX

Antecedents ..... 1

Objecte del plec de prescripcions ..... 1

Objecte del contracte ..... 1

Requeriments tècnics del contracte ..... 1

    Descripció del servei ..... 1

    Hores de dedicació ..... 2

    Data d’inici i durada del contracte..... 2

Import del contracte ..... 2

    Imatge, informació i confidencialitat..... 3

Altres aspectes ..... 5

**Ajuntament de Roses**  
www.roses.cat

Exp.: 2021/001199

**Antecedents**

L'Ajuntament de Roses disposa d'un web corporatiu que inclou informació d'interès públic referent als tràmits i serveis de l'Ajuntament de Roses, així com accés a l'agenda municipal, a les plataformes de portal de proveïdor o portal de la transparència per donar compliment a les obligacions de publicitat activa entre d'altres.

El web municipal de l'Ajuntament de Roses ofereix informació rellevant de l'actualitat i un ampli ventall en la temàtica de continguts de Cultura, Esports, Medi Ambient, Economia, Educació, Serveis Socials, etc. Així mateix, dona accés al portal de la transparència i a la seu electrònica de l'Ajuntament.

**Objecte del plec de prescripcions**

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és el d'establir les condicions que han de regir en l'adjudicació de la contractació del servei de manteniment del web corporatiu i del seu backup.

**Objecte del contracte**

L'objecte de la present licitació és adjudicar mitjançant procediment negociat sense publicitat, per raons d'exclusivitat, el contracte de servei d'actualització, manteniment i suport del web corporatiu.

Aquest manteniment pretén donar continuïtat a les tasques de manteniment actuals, i millorar qualsevol element o secció del web, per tal de garantir la seva continuïtat i fàcil integració així com el seu allotjament al servidor Azure VDC. El web ha de transmetre simplicitat i estar en plena consonància amb els serveis de l'Ajuntament.

**Requeriments tècnics del contracte**

El manteniment objecte del contracte, així com les hores de dedicació i el temps de resposta de l'adjudicatari, es detallen a continuació.

**Descripció del servei**

El servei té per objecte la contractació del manteniment, assessorament, desenvolupament i assistència tècnica del web de l'Ajuntament de Roses, el domini del qual és propietat municipal i principalment consistirà en:

- Manteniment general del web municipal.
- Manteniment i actualització del gestor de continguts.
- Manteniment d'eines, serveis Web i bases de dades.
- Difusió 20. e integració de continguts, serveis i altres aplicacions en d'altres webs municipals.



**Ajuntament de Roses**  
www.roses.cat

Exp.: 2021/001199

- Assessorament i assistència tècnica en temes associats al web.
- Automatització i gestió de còpies de seguretat del web municipal.
- Allotjament al servidor Azure VDC

Tot servei tindrà associat un «Nivell de severitat». Aquest «Nivell» és el que indica la importància i necessitat de la disponibilitat de l'element avariats i els recursos per solucionar-la.

El temps de resposta i el temps de resolució de cada servei, es classificarà en nivells de igual manera que el nivell de severitat. Aquest temps per a la majoria de departaments està mesurat en horari laboral de 9:00 a 14:00 h i de 16:00 a 19:00 h.

Per tal d'optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, es defineixen 2 canals d'interlocució, entre els usuaris i el servei d'atenció, per resoldre qualsevol problema de serveis, maquinari o programari.

1. E-mail: En cas que no es tingui disponibilitat del formulari web, hi haurà disponible una adreça de correu electrònic que es consultarà en horari laboral. Un cop revisats els correus, els membres del centre d'atenció d'usuaris, seran els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el seu problema, revisar el servei i introduir la incidència al sistema.
2. Telèfon: El contacte telefònic amb l'àrea d'atenció d'usuaris, es podrà utilitzar durant l'horari laboral o deixar un missatge de veu que serà tractat tan aviat com sigui possible. De la mateixa manera que amb el correu, els membres del centre d'atenció d'usuaris seran els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el problema, revisar el servei i introduir la incidència del sistema.

**Hores de dedicació**

No s'estableix un màxim d'hores de dedicació al servei, excepte en el cas del manteniment del gestor de continguts del web municipal, en què s'estableix un màxim de 20 hores de dedicació.

**Data d'inici i durada del contracte**

La data d'inici del servei objecte del present contracte és 1 de gener de 2024. La durada del contracte és de dos anys, prorrogable per dos anys més.

**Import del contracte**

El preu pels dos anys del contracte és de 9730,00 €, més 2043,3 €, en concepte de 21% d'IVA, que fan un total de 11.773,3 €.

El preu anual és de 4865 €, més 1021,65 €, en concepte de 21% d'IVA, que fan un total de 5886,65 €.





**Ajuntament de Roses**  
www.roses.cat

Exp.: 2021/001199

El preu que s'estableix s'ha negociat prèviament amb l'empresa i és el que es considera adequat per a la bona execució del contracte i en tot cas compleix amb els preus de mercat així com amb el conveni sectorial aplicable.

Aquest preu comprèn tots els costos d'execució del contracte.

#### **Imatge, informació i confidencialitat**

- L'adjudicatari no podrà establir al lloc de realització dels treballs cap tipus de rètols o cartells amb finalitats publicitàries de la seva empresa, sense el consentiment previ de l'Ajuntament de Roses.
- La declaració de confidencialitat dels licitadors ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials.
- La prestació definida a l'objecte del contracte implica que el PROVEÏDOR assumeix la condició d'encarregat del tractament de dades personals responsabilitat de l'Ajuntament de Roses i es compromet a establir, complir i respectar les següents obligacions que regulen el tractament i la gestió de les dades de caràcter personal a les que tingui accés en el desenvolupament de la prestació descrita a l'objecte del contracte:
  1. Portar a terme el tractament de les dades de caràcter personal única i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb la prestació contractada, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
  2. Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional per part dels treballadors del PROVEÏDOR respecte a les dades de caràcter personal a les quals puguin accedir per a la prestació contractada.
  3. El PROVEÏDOR haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb els seus treballadors i col·laboradors.
  4. El PROVEÏDOR garanteix l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades als quals puguin tenir accés. El nivell de risc i les mesures de seguretat seran definides per l'Ajuntament de Roses i seran d'aplicació als tractaments portats a terme en suports automatitzats i en suports no automatitzats. L'Ajuntament de Roses es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.





**Ajuntament de Roses**  
www.roses.cat

Exp.: 2021/001199

5. El PROVEÏDOR es compromet a notificar qualsevol incident de seguretat amb afectació a dades personals en un termini no superior a 24 hores.
6. En el cas que el PROVEÏDOR requereixi la subcontractació a tercers d'una part o la totalitat de la prestació, haurà de sol·licitar autorització per escrit a l'Ajuntament de Roses.
7. L'accés i tractament de dades personals de l'Ajuntament de Roses per part del PROVEÏDOR, es considera estrictament temporal per a la prestació contractada, sense que concedeixi al PROVEÏDOR cap mena de dret o titularitat sobre les dades tractades. En aquest sentit haurà de retornar o eliminar de forma controlada aquells suports utilitzats per al tractament de dades personals, podent conservar únicament les dades en cas que sigui necessari per a garantir la protecció legal del PROVEÏDOR.

Les obligacions establertes al present apartat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis entre l'Ajuntament de Roses i el PROVEÏDOR.

#### 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:

1. Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte.
2. Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
3. 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 LLCSP.
4. Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
5. Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
6. A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
7. Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.





**Ajuntament de Roses**  
www.roses.cat

Exp.: 2021/001199

8. Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

### **Altres aspectes**

#### **Obligacions del contractista**

L'adjudicatari assumeix l'obligació d'exercir de forma real i efectiva el servei de suport i manteniment preventiu, correctiu i adaptatiu de la solució lliurada, que inclou:

- Manteniment preventiu: Totes aquelles accions encaminades a salvaguardar evitar una degradació/obsolescència tant en el maquinari com en el programari així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc.). L'execució dels serveis per tant, ha d'assegurar la disponibilitat, accés, integritat, autenticitat, confidencialitat i conservació de les dades, informació i serveis que es gestionen.
- Manteniment correctiu: S'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències i/o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit dels equips, components, aplicacions, serveis, integracions, dades, etc. que són prestades i gestionades. En caldrà tant la detecció de problemes, identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir tots els danys i implicacions de la incidència i/o errada.
- Manteniment adaptatiu: Totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del maquinari i programari que permetin als sistemes adaptar-se a necessitats específiques i funcionalitats derivades del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa i/o canvis en plataformes i eines tecnològiques que usi la corporació.
- Suport: Posar a disposició els recursos humans i tècnics que permetin donar el servei d'assistència (presencial i/o remot) i el suport a dubtes i consultes sobre l'accés i ús de tots els elements.

*Roses, a la data de la signatura electrònica.*

*(Document signat electrònicament)*

