

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 1 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I SERVEIS D'EXPLOTACIÓ D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ DE PROCESSOS DE SELECCIÓ D'EMPLEATS PÚBLICS



Índex

1. Introducció	7
2. Glossari	8
3. Objecte del contracte	8
4. Abast de la contractació	9
4.1. Usuaris de la plataforma	10
4.2. Funcionalitats	11
4.2.1. Aspirants als processos selectius	11
4.2.2. Servei responsable dels processos selectius	11
4.2.3. Tribunal de selecció	12
4.2.4. Administració de perfils, seguretat i govern de l'eina	12
4.2.5. Eina de generació d'informes	12
4.2.6. Gestió documental	12
4.3. Interoperabilitat i integracions	13
4.3.1. Seu electrònica	13
4.3.2. Administració Oberta de Catalunya (AOC)	13
4.3.3. Sistemes d'informació corporatius	13
4.4. Requeriments legals	14
4.4.1. Requisits normatius	14



4.4.2. Normes tècniques d'interoperabilitat	15
4.4.3. Normativa municipal i interna aprovada per la Diputació de Lleida	15
4.5. Establiment del servei	15
4.5.1. Implantació i parametrització	15
4.5.2. Formació	15
5. Condicions contractuals relatives a protecció de dades i a la titularitat, a l'ús i al tractament de dades	16
5.1. Regulació específica de la prestació del servei	16
5.2. Titularitat i ús de les dades	17
6. Portabilitat de les dades i finalització del servei	17
6.1. Portabilitat de les dades	17
6.2. Finalització del servei	18
6.3. Pla de retorn de serveis	18
6.4. Seguretat de la informació	19
6.4.1. Localització de les dades	19
6.5. Mesures de seguretat	19
7. Confidencialitat i protecció de dades personals	20
7.1. Compromís de confidencialitat	20
7.2. Responsabilitat en matèria de dades personals	20
7.3. Mesures de seguretat i auditoria	21



7.4. Recollida de dades i drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició	22
7.5. Eliminació de dades	22
8. Gestió de documents	22
8.1. Regulació i transparència	22
8.2. Gestió corporativa	23
8.3. Característiques dels documents	23
8.4. Preservació de l'autenticitat	23
9. Gestió del projecte	24
9.1. Equip de treball	24
9.2. Organització del projecte	24
9.2.1. Direcció del projecte	24
9.2.2. Seguiment i control del projecte	24
10. Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu	25
10.1. Cobertura horària del servei de manteniment correctiu	25
10.1.1. Actuacions programades	25
10.1.2. Categorització d'incidències	26
10.1.3. Descripció de les prioritats	27
10.1.4. Classificació de l'impacte	27
10.1.5. Classificació de la urgència	28
10.1.6. Acords de nivell de servei	28



10.2.Terminis per a la resolució d'incidències	29
10.3. Penalitats aplicables als incompliments dels ANS	29
11. Condicions d'execució del contracte	29
11.1. Lloc de prestació dels serveis	29
11.2. Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis	30
11.3. Disponibilitat del personal tècnic de la Diputació	30
11.4. Proactivitat	30
11.5. Conceptes i definicions	30
11.5.1. Incidències	30
11.5.2. Peticions de servei	31
11.5.3. Temps de detecció	31
11.5.4. Temps de resposta	31
11.5.5. Temps de resolució	31
11.5.6. Assistència remota	31
11.5.7. Manteniment preventiu	31
11.5.8. Manteniment correctiu	31
11.5.9. Manteniment evolutiu	32
11.5.10. Manteniment perfectiu	32
11.6. Documentació	32



12.1.Termini màxim per a la posada en marxa del sistema	32
12.2. Termini de vigència de l'exploració del sistema	32
12.3. Pròrrogues	33
12.4. Termini per a la devolució del servei	33

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 7 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



1. Introducció

La Diputació de Lleida ha apostat ferma i decididament per l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació com a palanca de valor per a la transformació i optimització de la pròpia organització interna i, per extensió, per a la millora dels serveis que presta a la ciutadania.

La Diputació de Lleida necessita abordar un procés de modernització dels seus serveis amb l'objecte d'incrementar l'eficiència en la gestió de processos de selecció i provisió de places i llocs de treball, millorant alhora la qualitat del servei i la facilitat d'ús, accés i transparència de cara als usuaris i usuàries del servei.

La Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, estableixen que l'ús del mitjà electrònic ha de constituir el mitjà habitual en les relacions de les Administracions amb els ciutadans i d'aquelles entre si. Aquestes lleis obliguen a aprofundir decididament en un procés de canvi o transformació que hauran de seguir totes les administracions públiques perquè els ciutadans i les empreses tinguin a la seva disposició canals no presencials d'accés a els serveis públics, permetent-los realitzar a través dels mateixos qualsevol tramitació administrativa, inclòs el coneixement de l'estat de tramitació dels seus expedients.

D'altra banda, aquestes lleis impliquen una aposta decidida per l'Administració Electrònica integral, eliminant el suport paper, minimitzant l'exigència d'aportació de documents per part dels administrats i exigint la relació electrònica entre les diferents administracions.

És evident que, en aquest nou escenari, les tecnologies de la informació i les comunicacions hi juguen un paper fonamental, ja que són el mitjà que permet que els ciutadans puguin dur a terme qualsevol actuació sense necessitat de la seva presència física (seu electrònica, telèfon, mail, etc.) i, en tot cas, amb la garantia de la seguretat jurídica d'aquestes actuacions, així com el fidel compliment de la Llei de Protecció de Dades.

A l'àrea de Recursos humans és on habitualment es concentra una gran part de tràmits administratius, comprovacions i sol·licituds de documentació feixugues, així com una necessitat constant de comunicació i transparència vers els processos de selecció que es duen a terme, tant interns com externs.

El nou sistema d'informació ha de permetre millorar al servei responsable de la seva tramitació, la gestió i l'eficiència administrativa dels processos de selecció de personal, tant per a accedir a l'administració pública, de forma temporal (borses de treball temporal) o definitiva (concursos de mèrits, concursos-oposició i oposicions lliures), així com de promocions internes de categoria per a personal que ja forma part de l'administració de forma fixa) mitjançant la major facilitat d'inscripció dels aspirants i de tractament de les candidatures, tant durant el procés com amb posterioritat al mateix, per tal d'optimitzar els processos selectius. Aquest nou sistema també haurà de garantir tant la implementació del sistema com la migració de les dades dels procediments oberts de l'actual aplicació a la nova plataforma.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 8 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



En tot cas, el present projecte haurà de garantir el compliment de les lleis 39/2015, de procediment administratiu comú, i 40/2015 de Règim Jurídic del Sector Públic.

2. Glossari

Terminologia abreujada que s'utilitza en el document:

ANS	Acord de Nivell de Servei (ANS)
CAU	Centre d'Atenció a l'Usuari
ENS	Esquema Nacional de Seguretat
ENI	Esquema Nacional d'interoperabilitat
LOPDGDD Drets Digitals	Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels
NBD	Next Business Day (Següent dia laborable)
PC	Ordinador Personal (Personal Computer)
PCA	Plec de Clàusules Administratives
PPT	Plec de Prescripcions Tècniques
RGPD	Reglament General de Protecció de Dades
SI	Sistema d'Informació
SLA	Service Level Agreement (Acord de Nivell de Servei)
TIC	Tecnologies de la Informació i Comunicació
AOC	Administració Oberta de Catalunya

3. Objecte del contracte i CPV

L'objecte del contracte consisteix en l'adquisició d'un sistema d'informació que singularment permeti gestionar els processos selectius d'empleats públics de la Diputació de Lleida i els seus Organismes Autònoms.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 3O7ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 9 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



Així doncs, es tracta d'un contracte administratiu mixt de subministraments i serveis previst als arts. 16 i següents de la Llei 9/2017 de contractes del sector públic.

En aplicació de l'article 18.1 a) de la LCSP, donat que el valor estimat del contracte corresponent a subministraments supera la part corresponent a serveis, l'objecte principal del contracte serà el de subministraments.

El sistema informàtic/plataforma ha de permetre la gestió de les convocatòries per accés a l'Administració o per les promocions internes del personal fix. S'entén com a gestió de convocatòries el procés integral de la selecció de personal que necessàriament ha d'abastar des de la publicació de la convocatòria de personal fins a la resolució del procediment. L'eina que es licita ha de permetre configurar els requisits de cada convocatòria per part de l'Administració convocant, l'accés públic amb identificació electrònica dels participants i l'aportació de documentació, la validació per part de l'Administració i finalment la publicació de la llista d'aprovats.

En l'actualitat, el Departament de Recurs Humans compta amb una aplicació informàtica que permet gestionar els processos selectius en curs, per la qual cosa, es licita tant la implementació del sistema com la migració de les dades dels procediments oberts de l'actual aplicació a la nova plataforma, a data de l'inici de la vigència del contracte, que seran 33, així com l'ús de la plataforma durant dos anys.

Amb la implementació del sistema caldrà que aquesta s'integri amb el registre d'entrada de la Diputació de Lleida (FirmaDoc - Berger Levraut) i integració amb el sistema d'autenticació amb certificat electrònic. Així mateix, es precisa la integració amb el Terminal de Punt de Venda Virtual (TPVV).

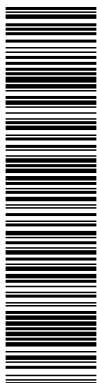
La plataforma ha de permetre durant el primer any, la gestió simultània d'un màxim de 75 convocatòries, durant el segon any, les necessitats de gestió es redueixen fins a 50 convocatòries.

En l'objecte del contracte s'inclou la formació i assistència en l'explotació de l'eina. La formació o bé assistència, mínima que ha de prestar-se és de 30 hores, distribuïbles entre el personal gestor de la informació i els administradors de la plataforma.

Així també comprèn el suport i manteniment (preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu de la plataforma) durant la vigència del contracte.

Les prestacions que són objecte d'aquest contracte es codifiquen segons el Reglament (CE) núm. 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, pel que s'aprova el Vocabulari comú de contractes públics (CVP), CPV:

48450000-7 Paquets de software de comptabilització del temps o recursos humans
72100000-6 Serveis de consultoria en equip informàtic



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 10 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



72200000-7 - Serveis de programació i d'assessorament en programes informàtics

4. Abast de la contractació

La contractació comprèn el subministrament del dret d'ús d'una aplicació informàtica per a la gestió dels processos de selecció d'empleats públics, i també els serveis professionals necessaris per a la seva posada en funcionament i explotació per part dels usuaris de la Diputació de Lleida.

El sistema ha de permetre realitzar:

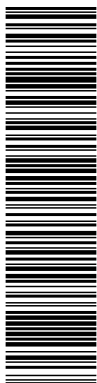
- a. La gestió integral dels processos de selecció de personal de treball de la Diputació de Lleida. El sistema ha de permetre la gestió concurrent de 75, 50 processos selectius segons sigui la primera, segona anualitat de vigència del contracte.
- b. Els processos implicats son:
 - accés a l'administració pública
 - de forma temporal (borses de treball temporal).
 - definitiva (concursos-oposició i oposicions lliures).
 - provisió de llocs de treball i promocions de categoria internes per a personal que ja forma part de l'administració de forma fixa.

Per a la correcta explotació de la mateixa, l'adjudicatària **haurà de realitzar les tasques necessàries de parametrització i adaptació**, havent de contemplar per a això:

- a. **Aportació de personal** altament qualificat en les àrees de gestió objecte del projecte i experts en l'aplicació informàtica oferta, per analitzar els requeriments d'implantació i parametrització necessaris.
- b. **Parametrització de les funcionalitats**
- c. **Proves i validació**
- d. **Suport i assistència** en les tasques d'explotació.
- e. **Formació del personal** de les àrees implicades en tots els nivells: gestió, direcció i tècnic.
- f. **Serveis d'allotjament de l'aplicació informàtica**, i també de totes les dades que el mateix generi, la qual haurà de garantir un accés òptim als mateixos.
- g. **Integració amb els aplicatius de la Diputació de Lleida** vinculats a la plataforma portal d'ocupació (entre ells el registre de la Diputació, el passarel·la de pagament TPV...), amb adaptació als requisits necessaris sol·licitats pel departament de NNTT de la Diputació.

Implementació del sistema i migració de les dades dels procediments oberts de l'actual aplicació a la nova plataforma.

La Diputació de Lleida no haurà de fer cap inversió/cost addicional, excepte la destinada a la seva pròpia xarxa local i als llocs de treball dels usuaris (PC, impressora, escàner), ja que tot l'equipament necessari de servidors i bases de dades (i llicències de programari vinculades), i també les comunicacions segures amb el Centre Servidor, estan inclosos en el servei.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 11 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



L'adjudicatària que presti els serveis haurà de mantenir i actualitzar el funcionament adequat del sistema, mitjançant la infraestructura necessària del núvol per tal que els serveis disposin dels nivells necessaris per la Diputació de Lleida.

L'adjudicatària assumeix totes les **responsabilitats en la gestió i en el control del sistema, així com dels components en totes les capes tecnològiques del núvol** (xarxa, hardware, software, backups, i el sistema de comunicacions necessari per accedir-hi, etc.).

Per tant, la Diputació de Lleida no gestionarà ni serà responsable dels sistemes tecnològics, ni de comunicacions, ni de las aplicacions necessàries, més enllà de les capacitats de gestió dels usuaris, configuració i personalització del sistema d'informació que ofereix l'adjudicatària.

4.1. Usuaris de la plataforma

Els usuaris de la plataforma està previst que siguin les persones treballadores que formen part del Departament de Recursos Humans de la Diputació de Lleida, així com qualsevol persona que tingui interès a informar-se i/o participar dels processos selectius convocats per la Diputació. L'aplicació haurà de permetre també l'accés puntual, restringit o no, a persones membres dels tribunals de selecció corresponents.

4.2. Funcionalitats

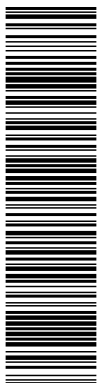
La cobertura funcional de l'aplicació ha de ser, com a mínim, la que figura a continuació. En cadascun dels apartats es detalla de quines funcionalitats ha de disposar el sistema.

4.2.1. Aspirants als processos selectius

- Permetre l'**alta** prèvia dels aspirants i la inscripció posterior als processos selectius únicament per mitjans informàtics, amb **aportació de tota la documentació que s'exigeixi al procés, fent una classificació prèvia de la mateixa, ja sigui en qualitat de requisit de participació o bé de mèrit**, per part de l'aspirant, en funció dels criteris prèviament establerts a les bases del procés corresponent.
- Permetre també la reutilització de les candidatures dels aspirants, incloent la documentació aportada, per a la confecció de noves candidatures de participació en posteriors processos
- Permetre la connexió amb la seu electrònica corresponent als efectes de publicació dels resultats de les diferents fases de les convocatòries.
- Permetre que l'aspirant obtingui informació sobre l'estat de les seves candidatures en tots aquells processos en què s'hagi inscrit.

4.2.2. Servei responsable dels processos selectius

- Crear cada procés selectiu des de la plataforma amb les característiques que el mateix tingui segons allò establert a les bases que el regulin i allò disposat per la normativa d'aplicació: fases del procés, requisits específics de participació, documentació



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 12 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3969663 307ZE-88NF1-7BQGM ED01C3EB43FDDF417E965573A28053F1CB6209CD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



acreditativa dels mateixos, proves, valoració de les proves, ponderació de les notes de les mateixes, valoració de mèrits (incloent tota la tipologia de mèrit existent al procés concret). Tota la informació continguda a cada procés haurà de ser susceptible de tractament posterior mitjançant llistats, estadístiques, etc. en un format informàtic susceptible de ser editat.

- b. Un cop creat el procés, ha de permetre la recepció de les candidatures per part dels aspirants, amb la corresponent connexió amb el Registre d'Entrada i Sortida de la Diputació per tal de donar fe de les presentacions
- c. Ha de permetre la visualització de totes les candidatures i dels arxius que s'hi continguin, classificats en funció de la seva categoria (requisit, mèrit, etc.) per tal de poder ratificar la concurrència o no de les condicions de participació al procés. Alhora, ha de permetre la validació o no de la classificació prèvia realitzada per l'aspirant sobre la categoria de cadascun dels documents acreditatius dels requisits o mèrits aportat per l'aspirant, i atorgar-li l'efecte i l'estat que correspongui en funció del que estableixin les bases de la convocatòria.
- d. Permetre l'afegit de documents en qualsevol moment per part del servei responsable mentre romangui obert el termini de participació al procés.
- e. Permetre l'afegit de sol·licituds de participació i documentació afegida rebudes per mitjans electrònics externs al sistema com EACAT, ORVE o similars.
- f. Durant la tramitació del procés, ha de permetre informar públicament de l'estat del procés en cada moment, servint de plataforma de publicació de resultat del mateix, ja sigui parcial o final. Aquesta possibilitat ha d'incloure la incorporació al procés de documents realitzats pel servei per tal que siguin publicats com a part del procés
- g. Finalitzat el procés, ha de possibilitar per part del Servei responsable el tractament de les dades de les candidatures, especialment en els processos de bosses de personal temporal, mitjançant la possibilitat de fer cerques per qualsevol dels camps informats pels aspirants en les seves candidatures. Alhora, haurà de permetre la confecció d'estadístiques relatives a l'estat de la disponibilitat de cadascuna de les bosses de treball temporal.

4.2.3. Tribunal de selecció

Ha de permetre ser utilitzat pels membres dels tribunals de forma específica per a cada procés selectiu, de tal forma que es pugui fer, per ex. la valoració de mèrits directament de forma informàtica pel tribunal, estalviant així còpies en paper o sortida de la informació de la pròpia plataforma gestora.

4.2.4. Administració de perfils, seguretat i govern de l'eina

- a. Gestió d'usuaris i rols de la plataforma integrada amb l'Active Directory corporatiu, de manera directa o indirecta. Ha de permetre també un mecanisme de Single Sign On per facilitar la usabilitat i ràpid accés entre plataformes.
- b. Alta i baixa d'usuaris i assignació de funcionalitat als usuaris en base a la seva funció i tasques encomanades en l'organització
- c. Gestió dels diferents mestres de dades necessaris pe a la plataforma

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 13 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



4.2.5. Eina de generació d'informes

- Creació de consultes i qualsevol tipus d'informes, llistats o documents, relacionat amb el sistema de seguiment i control de l'apartat anterior
- El sistema de generació d'informes proporcionarà capacitats de creació d'informes per a usuaris i aplicacions web (si s'escau).
- Els objectius d'aquest sistema serà cobrir un ampli rang de necessitats de creació d'informes, abastant des d'informes operatius de gestió, d'anàlisi i documentació per als contribuents, fins a informes de caràcter directiu, on es reflecteixin els indicadors generals del servei amb caràcter periòdic (setmanal/mensual).
- L'eina permetrà l'exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica estàndards o arxius estàndard d'intercanvi de dades, per posteriors integracions amb d'altres sistemes, hi ha de permetre l'automatització d'aquestes extraccions.
- El sistema de generació d'informes estarà integrat amb tots els mòduls de la aplicació.

4.2.6. Gestió Documental

- Tot document tindrà relacionades les metadades que defineix el model de metadades de la Diputació i altres estàndards (com l'ENI), com poden ser el codi de classificació o la tipologia documental.
- L'eina ha de permetre establir un cicle de vida dels documents i les dades seguint la Política de Gestió documental i la Normativa catalana i que aquesta gestió del cicle de vida es pugui dur a terme i configurar des de l'eina per part de la Diputació.
- L'eina ha de permetre l'exportació de tota la informació i metadades dels documents.

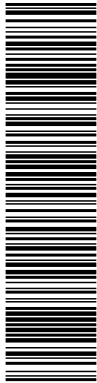
4.3. Interoperabilitat i integracions

L'adjudicatària haurà de proporcionar mecanismes per donar suport a la interoperabilitat per tal de permetre la utilització de dades i serveis a través de múltiples proveïdors, o a aplicacions de desenvolupament propi. Aquestes eines seran preferiblement Serveis Web que complexin les següents característiques:

- Serveis basats en arquitectura REST
- Intercanvi de dades en format JSON i XML
- Encriptació de les comunicacions a través d'un canal segur HTTPS/TLS
- Integració amb el sistema d'autenticació de la Diputació
- Inter operació amb altres administracions o organismes en compliment del Esquema Nacional d'Interoperabilitat -ENI-
- Implementació del sistema i migració de les dades dels procediments oberts de l'actual aplicació a la nova plataforma.

La Diputació de Lleida posarà a disposició dels licitadors que ho sol·licitin, la informació corresponent a altres sistemes corporatius addicionals susceptibles de ser integrats amb l'aplicació a contractar.

Els licitadors hauran d'aportar la relació de Serveis Web de què disposa el seu sistema, havent d'incloure la totalitat dels mateixos en el subministrament, sense cost i convenientment actualitzats.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 14 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



4.3.1. Seu electrònica

Dins del contracte s'ha d'incloure obligatòriament el desenvolupament i implantació dels Serveis Web que permetin les següents consultes des de la seu de la Diputació o en el seu defecte mitjans de subscripció online (xml, json, atom) que permetin la consulta immediata a la informació en el format acordat:

- Llistat de processos selectius i documentació associada (bases de processos, anuncis de convocatòria, resolucions, etc.)

4.3.2. Administració Oberta de Catalunya (AOC)

Integració amb els serveis:

- Plataforma Vàlid de l'AOC (subministrada per la Diputació)

4.3.3. Sistemes d'informació corporatius

Integració mitjançant serveis web amb sistemes d'informació corporatius preexistents:

- Registre d'Entrada i Sortida
- Serveis d'informació territorial (necessaris per al Registre d'Entrada)
- Directori Actiu

4.4. Requeriments legals

El sistema ha de donar compliment, en tot allò que representa l'accés i el tractament de la informació, a allò que es contempla a nivell de Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com el que estableixen els seus reglaments. També s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La plataforma haurà d'estar adaptada a la formalitat procedimental específica dels processos selectius de personal de les administracions públiques recollida al Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i les normativa vigent sobre ordenació, planificació i gestió de recursos humans en tant no s'oposi al TREBEP i la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública.

Legislativament es donarà compliment a la normativa en matèria de procediment administratiu, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat vigent. Així mateix, es demana el compliment d'estàndards tècnics.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 15 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



4.4.1. Requisits normatius

- Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i les normativa vigent sobre ordenació, planificació i gestió de recursos humans
- Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades)
- Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de document.

4.4.2. Normes tècniques d'interoperabilitat.

- Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàlegs estàndard.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 16 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



4.4.3. Normativa interna aprovada per la Diputació de Lleida:

El programari haurà de donar compliment, pel que fa a la gestió documental, a les següents directrius:

- UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
- Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010.

4.5. Establiment del servei

4.5.1 Implantació i parametrització

El projecte comprèn la implantació i l'establiment del servei adequat a les necessitats de la Diputació de Lleida, i inclourà com a mínim les activitats descrites en l'objecte i en l'abast d'aquest plec.

4.5.2. Formació

Formació de persones gestores de la informació i administradores necessària per a la seva explotació, a la qual es destinaran cursos per un mínim de 30 hores, a disposar a criteri de la Diputació. La formació es realitzarà en el lloc designat per la Diputació i en període de temps proposat per la Diputació o podrà ser feta per mitjans telemàtics.

Formació del personal de les àrees implicades en els nivells següents:

- Formació de persones gestores de la informació
- Formació de persones administradores de la plataforma.

5. Condicions contractuals relatives a protecció de dades i a la titularitat, a l'ús i al tractament de les dades.

5.1. Regulació específica de la prestació del servei

A banda del compliment en matèria de contractació d'allò establert en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23 / UE i 2014/24 / UE, de 26 de febrer de 2014, l'adjudicatària se sotmetrà al compliment de la regulació específica següent:

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE
- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 17 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica i cadascuna de les resolucions de normes tècniques que el desenvolupen
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents de Catalunya i la regulació municipal en aquesta matèria

L'adjudicatària s'obliga així mateix a incorporar en la prestació del servei les mesures que garanteixin el compliment de les noves regulacions que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o el desenvolupament de les existents al moment de la seva data d'inici.

En matèria de protecció de dades i atesa la naturalesa del servei, l'adjudicatària tindrà a tots els efectes la consideració de "Encarregat del tractament" i, com a tal, haurà d'assumir les obligacions que se'n deriven del contracte d'encàrrec del tractament que s'elaborarà d'acord amb el Capítol IV del Reglament Europeu de Protecció de Dades.

En relació amb aquestes matèries i a banda de les prescripcions específiques que es puguin establir en aquests plecs, l'adjudicatària assumeix com a documentació contractual:

- Les mesures tècniques i organitzatives de prestador per a garantir la seguretat, la gestió de documents i la confidencialitat i protecció de dades personals
- Els requisits específics per a la disponibilitat de les dades mitjançant un Acord de Nivell de Servei (SLA), amb inclusió dels indicadors de qualitat i els valors mínims acceptables
- La designació d'una persona responsable del contracte per part de l'adjudicatària, d'acord amb el que estableix l'art. 62 de la Llei 9/2017, que juntament amb la

persona designada per la Diputació actuaran com interlocutors en el seu seguiment i per a resoldre les incidències que se'n puguin derivar

- El compromís de que la gestió del servei en matèria de seguretat es porti a terme per part de personal qualificat, d'acord amb el que estableix l'ENS

L'adjudicatària assumirà l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es pugui produir en les condicions de prestació del servei en relació amb la infraestructura tecnològica, programari, comunicacions, seguretat, disponibilitat i ús de les dades, així com aquells que puguin afectar als subcontractistes implicats en la prestació del servei.

L'adjudicatària ha de garantir que pot habilitar mecanismes per a permetre l'accés a la informació a personal de la Diputació de Lleida per a funcions de control i auditoria oportunes en qualsevol àmbit especificat en aquestes clàusules, així com a efectes d'investigació per les autoritats competents.

5.2. Titularitat i ús de les dades

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del sistema de selecció de personal i que les que es puguin generar en el futur són propietat i responsabilitat de la Diputació de Lleida.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 18 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per la Diputació de Lleida, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.
- La titularitat de la Diputació de Lleida sobre les dades inclou així mateix les metadades derivades de l'ús del SIGTR en la gestió administrativa i explotació que la Diputació en faci.

6. Portabilitat de les dades i finalització del servei

6.1. Portabilitat de les dades

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per la Diputació de Lleida.
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas

6.2. Finalització del servei

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que la Diputació de Lleida i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de la Diputació de Lleida.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 19 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si la Diputació de Lleida estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

6.3. Pla de retorn de serveis

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a la Diputació de Lleida segons s'indica en l'apartat 5.3.2, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el sistema de selecció de personal, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran de disposar d'un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs de aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a la Diputació de Lleida o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a la Diputació.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspasant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per la Diputació de Lleida i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

6.4. Seguretat de la informació

6.4.1 Localització de les dades

L'adjudicatària haurà d'acreditar sempre la ubicació dels servidors en els quals gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals realitzi les còpies de seguretat.

La ubicació dels servidors, propis o de tercers, ja sigui per la gestió de les dades del servei contractat o les còpies de seguretat, serà sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega).

L'adjudicatària haurà d'informar si en la gestió del servei es preveuen transferències internacionals de dades, és a dir, fora de l'EEE. En aquest cas, només s'efectuaran quan existeixin

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 20 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



garanties jurídiques suficients i aquestes transferències siguin autoritzades per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) o la Comissió Europea.

Les transferències de dades que es puguin haver de realitzar fora dels països acceptats requeriran sempre i prèviament la conformitat de la Diputació de Lleida i l'autorització preceptiva de l'AEPD, d'acord amb les garanties internacionals establertes en cada moment.

L'adjudicatària resta obligat a informar a la Diputació de si una Autoritat competent d'un tercer país pot sol·licitar i obtenir informació sobre dades personals dels fitxers que gestiona en els seus servidors, o els que tingui contractats, i sota quines condicions.

L'incompliment de les clàusules sobre la ubicació dels servidors serà motiu de rescissió del contracte i la Diputació declina qualsevol responsabilitat i indemnització per aquest motiu, així com per la denegació de l'autorització de transferències internacionals per part de l'AEPD.

6.5. Mesures de seguretat

L'adjudicatària i qualsevol possible subcontractista haurà de disposar i acreditar que disposa d'un pla de contingència en matèria de seguretat.

L'adjudicatària ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

La descripció tècnica del servei que impliqui tractament automatitzat de dades personals ha d'incloure el nivell de seguretat, bàsic, mitjà o alt, que permeti assolir el que s'estableix en la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre

També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.), d'acord amb l'article 21 de l'ENS, i especialment en la transmissió de dades de nivell alt, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

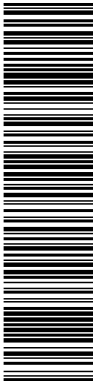
Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.

La Diputació haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de l'adjudicatària.

L'adjudicatària també haurà d'informar a la Diputació de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.

L'adjudicatària assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne la Diputació, d'acord amb el que estableix l'ENS.

L'adjudicatària i els seus subcontractistes realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 21 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



L'adjudicatària se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableix l'ENS (art. 34), i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards.

L'adjudicatària també ha de facilitar informació de com s'auditarà internament les mesures de seguretat i la Diputació tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accessos a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.

7. Confidencialitat i protecció de dades personals

7.1. Compromís de confidencialitat

Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatària o tercers no autoritzats prèviament.

L'adjudicatària informará a la Diputació sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.

La confidencialitat per part de l'adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

7.2. Responsabilitat en matèria de dades personals

La legislació aplicable és la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupi, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades)

La Diputació de Lleida és el responsable del fitxer o fitxers amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'adjudicatària implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre. La Diputació de Lleida continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.

7.3. Mesures de seguretat i auditoria

L'adjudicatària aplicarà totes les mesures de seguretat establertes per la llei i, com a encarregat del tractament del fitxer informará a la Diputació del nivell de seguretat del fitxer o fitxers i col·laborarà amb la seva inscripció a l'entitat competent.

Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 22 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades exigides pel RD 1720/2007, incloent l'elaboració d'un Document de Seguretat, que trametrà una còpia al responsable. Les mesures de seguretat especificaran els següents punts:

- Definició de les funcions i obligacions del personal
- Registre d'incidències i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- Control d'accés i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- Gestió de suports i documents i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- Identificació i autenticació i en el cas de dades de nivell mig complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- Còpies de seguretat i recuperació i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- Responsable de seguretat en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
- Auditoria interna o externa en matèria de dades de caràcter personal en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- Registre d'accessos en el cas de dades de nivell alt amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
- Xifratge de les telecomunicacions que usin xarxes públiques o xarxes sense fils en el cas de dades de nivell alt el que s'assenyala al RD 1720/2007

Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquesta, haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè la Diputació pugui conèixer-ne els detalls.

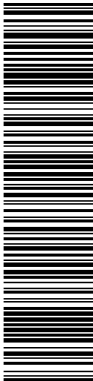
Quan es tracti de dades personals amb un nivell requerit de seguretat de grau mitjà o alt l'adjudicatària haurà de sotmetre's a una auditoria externa d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards es porten a terme.

7.4. Recollida de dades i drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO)

En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per la Diputació de Lleida, amb la informació que determina el Títol III de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre i es farà esment exprés, si és el cas, de la responsabilitat de l'adjudicatària com a encarregat del fitxer.

L'adjudicatària garantirà la cooperació i facilitarà eines per a l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició per part dels ciutadans.

L'adjudicatària oferirà informació detallada sobre el procediment a seguir en l'exercici dels drets de protecció de dades regulats al Capítol III del Reglament Europeu de Protecció de Dades i qui n'assumirà l'execució i resposta a les persones interessades, dins dels terminis establerts per la llei, i en donaran compte a la Diputació.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 23 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



En el cas que s'efectuï l'exercici dels drets directament amb l'encarregat del tractament i aquest pugui resoldre'l ho farà en comptes del responsable del fitxer i n'informarà paral·lelament a la Diputació.

7.5. Eliminació de dades

En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatària es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a la Diputació o a transferir-les al nou encarregat del tractament que la Diputació hagués pogut designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.

L'adjudicatària certificarà formalment a la Diputació l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.

L'adjudicatària informarà a la Diputació sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

8. Gestió de documents

8.1. Regulació i transparència

La creació, manteniment i gestió de documents i dades en la seva aplicació o sistema han de complir els requisits bàsics dels Sistemes de Gestió de Documents, d'acord amb el que estableix la Llei 10/2001 d'Arxius i Gestió de Documents de Catalunya, la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i a les seves normes tècniques.

El SIGTR haurà de complir la legislació en matèria de transparència i dret d'accés a la informació, inclosa la publicitat activa de la informació, i el control i recuperació de dades necessaris per al retiment de comptes en matèria de transparència, auditoria i control a la Diputació i per a l'exercici del dret d'accés per part de la ciutadania.

8.2. Gestió corporativa

L'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures que fixi la Diputació per a integrar els documents i les dades que se'n derivin als sistemes de gestió de la Diputació (Firmadoc), amb l'estructura, forma, format i periodicitat que s'estableixi en el contracte, tenint en compte que la prestació del servei afecta processos transversals i corporatius de la gestió administrativa com la tramitació de resolucions i acords i la gestió dels registres d'entrada i sortida de documents.

La creació i la gestió de documents ha de garantir els requisits bàsics de la gestió corporativa, d'acord amb la Llei 10/2011, d'Arxius i Gestió de Documents i de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

8.3. Característiques dels documents

L'adjudicatària haurà d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica especificades per la Llei 39/2015 (art. 26.2), referides a la identificació dels documents,



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 24 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat.

Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i específicament les referides a:

- La interoperabilitat en relació amb la recuperació i la conservació dels documents digitals al llarg del seu cicle de vida, mitjançant la incorporació de les metadades que corresponguin (ENI, capítol X i, en especial, l'article 21)
- La interoperabilitat en la política de la signatura digital i certificats (ENI, art. 18)
- La preservació a llarg termini dels documents digitals en els formats que es fixin, d'acord ENI (art. 23)
- La garantia de les còpies electròniques que calgui emetre (Llei 39/2015, art. 27.3)
- Les metadades necessàries per a la identificació i gestió del document digital i, si és el cas, la seva integració a l'expedient digital que correspongui
- La indexació, parcial o definitiva, de l'expedient i el seu tancament, així com el format d'intercanvi amb altres Administracions Públiques
- Els formats utilitzats per a la creació i manteniment de documents i dades digitals seran sempre els acceptats pel Catàleg d'Estàndards de l'ENI

8.4. Preservació de l'autenticitat

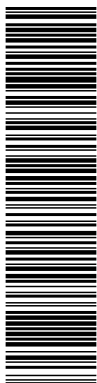
Els expedients administratius es crearan i gestionaran d'acord amb la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 70) quant a agregació de documents i la seva foliació, i amb les especificacions fixades per l'ENI quan calgui la seva transmissió a una Administració pública o a la Diputació de Lleida.

Els documents i els expedients digitals mantindran en tot moment el compliment dels requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió de documents que els acompanyen, d'acord amb les especificacions de l'ENI i les que pugui fixar la Diputació en les seves polítiques de gestió de documents i de preservació.

Els documents preservaran la informació referida a la seva signatura digital amb independència del tipus de signatura. Els documents rebuts de tercers signats mitjançant signatura qualificada es verificaran en el moment de la seva captura i la informació de verificació de signatura s'associarà al tràmit de l'expedient corresponent.

Els documents es conservaran d'acord amb el principi d'arxiu únic que fixa la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 17), amb garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat, preservació, i traçabilitat d'accions conforme a que no han estat manipulats en cap moment.

La transferència de documentació als sistemes de gestió de l'Arxiu de Diputació de Lleida, sempre inclouran com a requisit la verificació prèvia d'integritat dels documents transferits, d'acord amb les polítiques de gestió de documents i de preservació de la Diputació.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 25 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



La Diputació podrà exigir a l'adjudicatària l'acreditació de sistemes de monitorització per a l'assegurament de la integritat dels documents, així com la identificació dels algoritmes i mecanismes que s'apliquen.

9. Gestió del projecte

9.1. Equip de treball

L'adjudicatària haurà d'aportar tots els recursos humans i tècnics que siguin necessaris per realitzar les tasques contractades en els terminis compromesos.

Serà especialment important el perfil del Cap de Projecte que aporti l'empresa oferent, qui actuarà com a responsable i interlocutor davant la Diputació de Lleida en tots els assumptes relatius al projecte contractat.

9.2. Organització del projecte

9.2.1 Direcció del projecte

La Direcció del Projecte anirà a càrrec de la persona o equip de treball designat per la Diputació de Lleida i serà l'encarregat de supervisar i comprovar el correcte desenvolupament dels treballs, tant en contingut com en terminis. Així mateix, la direcció del projecte serà responsable d'emetre les certificacions de recepció dels treballs.

9.2.2. Seguiment i control del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà mitjançant:

- Seguiment continu de l'evolució del Projecte entre el responsable de l'equip de treball per part de l'adjudicatària i la direcció de projecte designada per la Diputació de Lleida.
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, en què participaran el responsable de l'equip de treball per part de l'adjudicatària, i de l'equip de treball de la Diputació de Lleida, a fi de revisar el grau de compliment dels objectius, les reassignacions i variacions de efectius de personal dedicat al projecte i la validació de les programacions d'activitats realitzades

10. Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu

Durant el període de vigència del contracte estan inclosos els manteniments següents:

- a. Preventiu: al menys UNA (1) revisió trimestral dels entorns instal·lats per a detecció i correcció de possibles incidències (creixement de les taules de la BB.DD, rendiment, etc.)
- b. Correctiu: d'acord amb el que es preveu explícitament en l'apartat 9.1. d'aquest Plec.
- c. Evolutiu: sota aquest concepte es consideraran dos apartats:
 - a. Actualització del programari per part de l'adjudicatària com a conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, etc.
 - b. Actualització del programari com a conseqüència de l'aplicació de canvis normatius, terminis o altres criteris que afecten el marc de regulació en aquest àmbit.





10.1. Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatària haurà de proporcionar els serveis de manteniment.

Calendari	Franja horària	Resolució d'incidències segons prioritat			
		1	2	3	4
De Dll a Dv (laboral)	de 8:00h a 16:00h	SI	SI	SI	SI
	de 16:00h a 8:00h	NO	NO	NO	NO
Ds, Dg i festius	De 0:00h a 24:00h	NO	NO	NO	NO

Figura 1 Cobertura horària dels serveis de manteniment

10.1.1. Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. La Diputació es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per a portar a terme una actuació d'aquest tipus.

10.1.2. Categorització d'incidències

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològic de la Diputació, en aquest apartat s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- a. IMPACTE: mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es determina fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.
- b. URGÈNCIA: amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei IT que es veu afectat (per exemple: correu electrònic, web, altres...) i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb el SLA establert.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:

Impacte



		Organització	Edifici / departaments	usuaris múltiples	Usuari
Urgència	Crítica	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	Alta	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	Mitja	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3	prioritat 3
	Baixa	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4

Figura 2 Matriu de classificació de les prioritats de les incidències

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

1. CRÍTiques les que tenen associades prioritats 1 (Crítica) i 2 (Alta).
2. NO CRÍTiques les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa)

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats dels serveis o altres criteris de gestió en TIC que la Diputació precisi incorporar.

10.1.3. Descripció de les prioritats

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat. En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que per a incidències de prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritat i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent i, per últim, en cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar. Aquest criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix. Les prioritats que s'han fixat són:

1. Prioritat 1 (CRÍTICA)

Associada a les aplicacions més crítiques, atenció als usuaris, amb impacte a tota la organització, departaments, edificis sencers amb alta urgència per a la seva resolució. Té impacte en els serveis que la Diputació presta als usuaris. No hi ha "workarounds" (solucions temporals provisionals).

2. Prioritat 2 (ALTA)

Associada amb problemes de VIP's, aplicatius departamentals o que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un "workaround", altres situacions amb degradació del servei.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 28 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



3. Prioritat 3 (MITJA)

Incidències de VIP amb baixa urgència, afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis als usuaris però interromp la productivitat dels usuaris.

4. Prioritat 4 (BAIXA)

Processos d'atenció als usuaris no afectats, afectacions a usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritat d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions greus.

La prioritat d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'han indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada per l'operador d'atenció al CAU.

10.1.4. Classificació de l'impacte

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

1. Organització: afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris del consistori i/o ciutadà (p.e. accés a Internet, Directori Actiu no disponible, etc).
2. Edifici/Departament: afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris departamentals (aplicacions específiques, etc).
3. Usuaris múltiples: afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
4. Usuari: afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

10.1.5. Classificació de la urgència

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas, per aquest. La urgència mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als SLA's establerts en el catàleg de serveis.

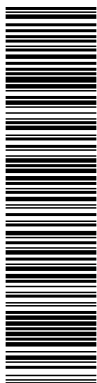
1. CRÍTICA

Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.

2. ALTA

La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.

3. MITJA





L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.

4. BAIXA

La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

10.1.6. Acords de nivell de servei

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei (ANS), que han de complir els serveis descrits en aquesta contractació.

Els horaris de prestació dels serveis són els que s'indiquen a continuació:

- c. Horari normal, de 8:00 a 16:00 hores, de dilluns a divendres

Pel control i seguiment de la qualitat del servei prestat, durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, a principi de cada mes, els següents informes:

- a. Informe sobre les incidències ocorregudes durant el mes anterior
- b. Informe sobre el nivell de disponibilitat dels serveis durant el mes anterior, detallant la disponibilitat en cada un dels dies del mes per les franges d'horari indicades.

Aquestes garanties es podran revisar, cada sis mesos, podent ser modificades, previ acord mutu entre la Diputació i l'empresa adjudicatària.

10.2. Terminis per a la resolució d'incidències

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a les diferents tipologies d'incidències.

Prioritat de la incidència	Temps de resposta (màx.)	Temps de resolució (màx.)
Prioritat 1	1 hora	4 hores
Prioritat 2	2 hores	8 hores
Prioritat 3	4 hores	1 dia
Prioritat 4	1 dia	4 dies

Figura 3 Acords de nivell de servei (manteniment correctiu)

En els cassos de Prioritat 1 i 2, l'adjudicatària dedicarà recursos de manera continuada en el cas que es superin els terminis de resolució fixats, incloent festius o caps de setmana.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 30 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



10.3. Penalitats aplicables als incompliments dels ANS

En cas d'incidències o errors greus (prioritat 1 i 2) per mal funció del programari, el contractista garanteix la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema dins el temps màxim previst al punt anterior. Transcorregudes 24 hores laborables sense que s'hagi resolt el problema, s'aplicarà una penalitat consistent en el descompte d'un 1 per 100 de la quota anual de manteniment per cada dia de retard en la seva resolució.

En cas d'incidències o errors menys greus o lleus (Prioritat 3 i 4) per mal funció del programari, el contractista garanteix la recuperació de les funcionalitats afectades del sistema en el temps màxim previst en cada cas. Transcorregut aquest temps sense que s'hagi resolt el problema, s'aplicarà una penalitat consistent en el descompte

d'un 1 per 100 de la quota anual de manteniment per cada 5 dies laborables de retard en la seva resolució.

A efectes de calcular les sancions esmentades es tindrà en compte el preu de manteniment proposat per a la primera anualitat i la sanció serà aplicada sobre la quota de manteniment aplicable a l'any següent. En el cas que aquest descompte correspongui a l'últim any de manteniment i la quota ja s'hagués pagat, aquesta sanció s'aplicarà sobre la garantia dipositada.

11. Condicions d'execució del contracte

11.1 Lloc de prestació dels serveis

L'adjudicatària prioritzarà la realització del servei des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst o impacti en la qualitat del servei realitzat. La Diputació facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures (VPN) des dels equips informàtics de l'adjudicatària als sistemes servidors existents en la Diputació. Per raons de seguretat no es podran realitzar altres connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la Diputació diferents a les VPN, excepte en aquells cassos que resulti ineludible.

D'altra banda i en els casos en que sigui precís i/o recomanable, l'adjudicatària haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de la Diputació. A tal efecte, l'adjudicatària facilitarà la relació detallada de personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències. El personal de seguretat de la Diputació autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres.

11.2. Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis

Com a criteri general, correran per compte de l'adjudicatària el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

11.3. Disponibilitat del personal tècnic de la Diputació

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal de la Diputació, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 8:00h a les 15:00 de dilluns a divendres.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 31 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



L'anterior no exclou que l'adjudicatària podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal de la Diputació fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot pel que fa a tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

11.4. Proactivitat

L'adjudicatària haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com afavorir activament aquelles actuacions en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.

11.5. Conceptes i definicions

En aquest apartat es defineixen una sèrie de conceptes que seran utilitzats a l'hora de realitzar els serveis objecte d'aquesta contractació.

11.5.1. Incidències

Les incidències són qualsevol anomalia en la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) que causa una interrupció al servei o una reducció (degradació) en la qualitat del mateix. La resolució d'incidències es centra en retornar a l'operativa normal el més ràpid possible, amb el menor impacte pel negoci i l'usuari, i amb el menor cost possible. Les incidències són el resultat de fallides en la infraestructura TIC.

Es pot tenir coneixement de l'existència d'incidències en la infraestructura TIC a partir de la identificació directa en les infraestructures, a través de la informació proporcionada pels sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes al CAU.

Pel correcte tractament de les incidències s'utilitzarà un esquema de prioritats que s'indica més endavant en aquest document.

11.5.2. Peticions de servei

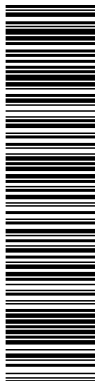
Les peticions de servei són aquelles sol·licituds dels usuaris orientades a:

- Sol·licitud d'informació o consell
- Peticions de canvis estàndard
- Peticions d'accés a serveis TIC
- Altres...

Les peticions de servei hauran d'estar identificades amb el catàleg de serveis que l'organització dels serveis TIC posa a disposició dels seus usuaris. La gestió de les peticions de servei s'atendrà segons els criteris de la Diputació.

11.5.3. Temps de detecció

És el temps que passa des que hi ha una fallida en la infraestructura TIC fins que la organització TIC té constància de la mateixa (ja sigui directament o a través de tercers).



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 32 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



11.5.4. Temps de resposta

És el temps que passa des de la detecció d'un problema fins que es realitza el registre i s'inicia el diagnòstic del problema.

11.5.5. Temps de resolució

És el temps emprat en resoldre la incidència o problema, o aplicar una solució temporal per a retornar el sistema a l'estat anterior previ a la interrupció del servei. Aquest temps inclou els desplaçaments del personal tècnic si fos precís.

11.5.6. Assistència remota

L'assistència remota és aquella que es duu a terme a través de connexions a distància amb l'equip o sobre la infraestructura sobre la que es vol intervenir.

11.5.7. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu s'orienta a prevenir i detectar, amb antelació suficient, situacions futures que poden afectar a la disponibilitat d'ús de la infraestructura tecnològica, tant de maquinari com de programari. L'adjudicatària haurà d'incloure un pla de tasques periòdiques orientades a aquesta finalitat per als diferent entorns de serveis gestionats que opera.

11.5.8. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu s'orienta a resoldre les incidències de la infraestructura tecnològica donant compliments als ANS establerts. Aquest manteniment té aplicació tant a nivell de maquinari com de programari. En aquest darrer supòsit, no serà falta imputable a l'adjudicatària els errors de programari de sistema provocats pel fabricant dels equips, si fos el cas.

Com a criteri general, el manteniment correctiu (maquinari i programari) podrà ser requerit a petició del personal autoritzat del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació enfront una situació de no disponibilitat de la infraestructura TIC que no hagi estat detectada pel propi adjudicatària.

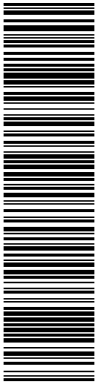
11.5.9. Manteniment evolutiu

Les activitats associades al manteniment evolutiu s'orienten a mantenir actualitzada, en tot moment, la plataforma tecnològica segons les recomanacions i actualitzacions de programari que proporciona el fabricant dels equips.

L'adjudicatària informarà puntualment a la Diputació sobre les recomanacions d'actualització que el fabricant proposa en les seves plataformes de maquinari o programari.

11.5.10. Manteniment perfectiu

Les activitats associades al manteniment perfectiu s'orienten a la configuració i parametrització de la plataforma tecnològica per tal de millorar-ne el seu rendiment o la seva mantenibilitat.



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: PPT Plataforma processos selectius RRHH	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 307ZE-88NF1-7BQGM Pàgina 33 de 33	SIGNATURES 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 20/08/2024 12:48



En aquest sentit, el licitador haurà de realitzar les auditories i/o revisions de les configuracions dels sistemes (maquinari o programari) necessàries, a l'objecte de detectar possibles aspectes de millora o també com a seguiment de recomanacions del fabricant.

11.6. Documentació

La documentació s'haurà d'adaptar als formats de la Diputació, de manera que pugui ser distribuïda en els portals intranet, e-mail, etc. Entre d'altres caldrà subministrar:

- Manuals i guies d'usuari incloent els diferents àmbits funcionals d'operació.
- Disseny i requeriments del sistema: inclourà un esquema lògic i d'interconnexió de la totalitat d'elements del sistema. (as-built). També s'inclouran les configuracions realitzades.

Tota la documentació estarà en idioma català o espanyol.

12. Terminis d'execució

12.1 Termini màxim per a la posada en marxa del sistema i migració

El termini màxim per a la implantació i migració de la totalitat de les funcionalitats del sistema, serà d'UN (1) mes des de l'endemà de la formalització del contracte.

12.2. Termini de vigència de l'explotació del sistema

El període d'explotació i manteniment del sistema serà de DOS anys des de l'endemà de la formalització del contracte.

12.3. Pròrrogues

El contracte disposa de la possibilitat de dues anualitats de pròrroga.

12.4. Termini per a la devolució del servei

El licitador ha de garantir un termini no superior als DOS (2) mesos per tal de procurar la devolució del servei a la Diputació, en cas que aquest ho requerís. En aquest concepte s'inclouen la preparació de tots els fitxers de dades vinculats al servei, documentació digital, paràmetres de configuració aplicats i tota la informació necessària per a traspasar l'operació, si fos el cas, a un nou sistema d'informació.

Lleida, a la data de signatura electrònica