



CONSELL COMARCAL
DE L'ALT EMPORDÀ

R/N: 05/MM/jr (Núm. Exp: 2024/732)

ASSUMPTE: Expedient relatiu a la contractació del servei de suport i manteniment anual del programari
ABSIS Berger-Levrault 2024-2025.

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI EXTERN DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIONS DEL PROGRAMARI DE ABS INFORMÀTICA, S.L.U., MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

PRIMERA. ENTITAT CONTRACTANT

Nom: Consell Comarcal de l'Alt Empordà

Adreça: Carrer Nou, 48

Municipi: Figueres

Codi Postal: 17600

Perfil del contractant:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/CCAE

Expedient: 2024/732

1. Introducció

L'objectiu d'aquest plec és fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei extern de manteniment i actualitzacions del programari de l'empresa ABS Informàtica, S.L.U.. Que és el programari que s'utilitza al Consell Comarcal per a dur el control i gestió administrativa dels expedients, registre, actes i acords, notificacions i comptabilitat i facturació.

2. Objecte del contracte.

Constitueix l'objecte d'aquesta licitació la contractació dels serveis de manteniment del programari de l'empresa ABS Informàtica, S.L.U., mitjançant el procediment negociat sense publicitat.



3. Descripció del servei.

Els serveis que s'inclouen al contracte són:

1. Manteniment correctiu: Correcció de les incidències i problemes que es presentin imputables al software, inclosa la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
2. Manteniment perfectiu/evolutiu: Actualització i inclusió de les noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva evolució. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l'aplicació i documentació.
3. Manteniment adaptatiu: Adaptació del software als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o de procediment.
4. Atenció a l'usuari: Resolució de consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica, via telemàtica, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic. Resolució d'incidències de l'entorn a explotació directament relacionades amb el producte que deriven del seu mal funcionament. Tant els serveis d'assistència remota com els d'assistència telefònica, es verificaran mitjançant trucada telefònica al número de telèfon 972 503088 o al correu electrònic incidenciessgd@altemporda.cat, en horari comprès de dilluns a divendres de 09 a 14 hores.

4. Seguretat

El desenvolupament, gestió i manteniment del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel Consell Comarcal, la legislació vigent, la sensibilitat de les dades personals i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries que el Consell Comarcal indiqui en cada moment, els definits a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics que va establir l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals i la informació que



suportin aquests sistemes, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació i dades personals, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades i garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.

L'empresa adjudicatària i les persones físiques sota la seva responsabilitat hauran d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits pel Consell Comarcal, principalment:

- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Limitar a la informació a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant - com a mínim - usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes del Consell Comarcal que es puguin subministrar a terceres persones, inclouen a altre personal o responsables de l'adjudicatària.
- L'accés remot es realitzarà mitjançant canals segurs i prèviament identificat i autoritzat pel Consell Comarcal.
- Accedir al CPD, les infraestructures i sistemes del Consell únicament sota autorització dels responsables de Consell Comarcal.
- La configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant prèvia autorització del Consell Comarcal.
- En cas de que sigui necessària la descàrrega d'informació o dades de possibles infraccions a sistemes de l'adjudicatari per motius del desenvolupament o manteniment haurà prèviament de sol·licitar l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal per determinar les mesures de seguretat a aplicar per a garantir la confidencialitat i la integritat de la informació. La informació haurà d'estar ubicada, en qualsevol cas, a servidors que es trobin físicament a l'UE.