



Ajuntament de Palafolls

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEI DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ INTEGRAL DEL CEMENTIRI MUNICIPAL.

Exp. X2024000254

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei per a la configuració per al subministrament d'una llicència de programari informàtic per a la gestió del cementiri municipal de Palafolls, així com el servei de manteniment anual que inclou noves versions, assistència tècnica i l'allotjament i còpies de seguretat del programari al núvol.

El programa ha de permetre:

- Gestió dels sectors i agrupacions del cementiri.
- Representació gràfica del cementiri, amb possibilitat de zoom i navegació interactiva.
- Gestió del cens de titulars de drets funeraris, transmissions, beneficiaris i usufructuaris.
- Registre d'inhumacions i exhumacions practicades en els nínxols i altres construccions funeràries.
- Control de les dates de caducitat i renovacions de concessions amb alertes automàtiques.
- Control de les construccions funeràries disponibles.
- Gestió del cens fiscal per a la taxa municipal de conservació, amb opció per a configuració d'aranzels.
- Configuració de tarifes, bonificacions i exempcions d'acord amb les normatives municipals.
- Emissió de rebuts i seguiment de pagaments.
- Allotjament de còpies digitalitzades de documents relacionats amb cada operació (concessions, transmissions, etc.).
- Exportació de llistats o consultes a formats Excel, PDF o altres.
- Generació automàtica de croquis amb distribució de les construccions funeràries.
- Cerques avançades per criteris de nom, cognom del titular, número de DNI, nom de l'inhumat, tipus de construcció funerària o altres observacions.
- Control d'usuaris amb diferents nivells d'accés, segons els requisits de la normativa vigent de protecció de dades (LOPD).

L'adjudicatari s'encarregarà de:

- Formació als treballadors de l'Ajuntament per a l'ús adequat de l'eina.
- Migració de la base de dades del padró municipal de l'Ajuntament.

El programari haurà de ser en tecnologia web, allotjat al núvol de l'adjudicatari o en servidors de tercers gestionats per l'adjudicatari i ha de permetre la connexió de diversos usuaris simultanis.

Requisits de seguretat i actualitzacions

El programari haurà de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mitjà o presentar un certificat acreditatiu que indiqui que s'està tramitant.

Les actualitzacions del programari han d'estar incloses en el contracte de manteniment, sense cap cost addicional, i s'hauran de notificar al departament informàtic de l'Ajuntament.

2. PRESTACIÓ DELS SERVEIS

El servei que ofereix l'adjudicatari consistirà en:

- **Manteniment preventiu:** Inclou actualitzacions del programari i els desplaçaments necessaris del personal tècnic en cas necessari
- **Manteniment correctiu i suport tècnic:** En cas que el programari o alguna de les seves dependències no funcioni correctament, es prestarà atenció, assessorament i suport a l'usuari.
- **Temps de resposta:** El temps màxim de resposta per a incidències serà de 10 dies laborables a partir de l'avís de la incidència.

2.1 Manteniment preventiu

L'adjudicatari serà responsable del manteniment preventiu, incloent-hi:

- Realització d'actualitzacions periòdiques per assegurar el correcte funcionament del programari.
- Revisió de la integritat del sistema per evitar errors futurs.
- Comunicació de possibles millores o funcionalitats addicionals.

2.2 Manteniment correctiu i suport tècnic

El manteniment correctiu es durà a terme quan:

- El programari presenti disfuncions que impedeixin la seva operativitat normal.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

- Es detectin incidències amb els usuaris o amb el sistema d'accés al programari.

El servei de suport inclourà:

- Assistència remota o presencial per a la resolució de dubtes o problemes tècnics.
- Formació contínua als usuaris sobre les funcionalitats del programari.

2.3 Temps de resposta

- El temps màxim de resposta per solucionar incidències serà de 10 dies laborables des de la notificació de l'avís d'incidència
- Per a incidències greus, el temps de resposta es reduirà proporcionalment segons el grau d'afectació del servei recollits en aquest mateix document.

3. ALLOTJAMENT AL NÚVOL I COPIES DE SEGURETAT

3.1. Allotjament al núvol

El sistema de gestió del cementiri estarà allotjat al núvol, proporcionat per l'adjudicatari. Aquest model garantirà que l'aplicació sigui accessible des de qualsevol lloc, a través d'un navegador web compatible, independentment del dispositiu utilitzat (ordinador, tauleta, mòbil, etc.).

- L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat del servei les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, amb un **percentatge de disponibilitat mínim del 99,5% anual**.
- El sistema haurà d'estar optimitzat per permetre l'accés segur i eficient des de diferents localitzacions i dispositius.
- S'haurà d'implementar un sistema d'autenticació robust (preferiblement de dos factors) per garantir que només els usuaris autoritzats puguin accedir a la plataforma.

3.2. Seguretat i protecció de dades al núvol

El proveïdor del servei haurà de garantir que el centre de dades on estigui allotjat el sistema compleixi amb els estàndards de seguretat adequats per a la protecció de dades personals, d'acord amb el **Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)** i la **Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD)**.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

- Les dades del cementiri municipal hauran d'estar xifrades tant en trànsit com en repòs per evitar qualsevol accés no autoritzat.
- Es requerirà una política de control d'accessos que permeti establir diferents nivells de permisos per als usuaris segons les seves funcions dins l'Ajuntament.

3.3. Servei de còpies de seguretat

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat del sistema i de les dades de manera periòdica, garantint-ne la integritat i la recuperació en cas d'incidències.

- **Freqüència de còpies de seguretat:** S'establirà un mínim d'una còpia de seguretat diària, amb còpies addicionals setmanals i mensuals per a una recuperació més àmplia de dades si fos necessari.
- **Emmagatzematge de les còpies:** Les còpies de seguretat s'emmagatzemaran en un entorn segur, diferent del sistema principal, per garantir la seva disponibilitat en cas de fallades del sistema o ciberatacs.
- **Temps de restauració:** En cas de fallada, l'adjudicatari haurà de garantir que la restauració de les dades es pugui fer en un termini màxim de 24 hores des de la detecció de la incidència.

3.4. Continuïtat de servei

L'adjudicatari haurà de tenir implementat un pla de contingència i continuïtat de servei que asseguri que, en cas de fallada greu en el sistema, el servei es pugui restablir en un temps raonable i amb la mínima pèrdua de dades possible.

- El proveïdor haurà de documentar i presentar un **pla de continuïtat del negoci (BCP)** que descrigui les mesures adoptades per garantir la recuperació davant d'incidents o desastres.
- Aquest pla ha d'incloure una prova anual de restauració de còpies de seguretat per garantir la seva viabilitat.

4. MIGRACIÓ DE LA BASE DE DADES DEL PADRÓ MUNICIPAL

L'adjudicatari haurà de dur a terme la migració de la base de dades del padró municipal, utilitzant els camps establerts en el fitxer mostra subministrat pel client. Aquesta migració té com a objectiu facilitar la creació d'una base de dades local que

permeti la introducció i la gestió eficient de les dades personals dels ciutadans del municipi de Palafolls.

- La migració s'ha de realitzar de manera que s'asseguri la integritat i la confidencialitat de les dades durant tot el procés.
- L'adjudicatari haurà d'assegurar-se que tots els camps necessaris i les relacions entre les dades es mantenen i es tradueixen adequadament al nou sistema.
- Es requereix un període de validació posterior a la migració, durant el qual l'Ajuntament de Palafolls tindrà l'oportunitat de revisar la correcta integració de les dades i realitzar les correccions necessàries abans de l'ús operatiu del sistema.

5. FORMACIÓ DEL PERSONAL

L'adjudicatari haurà de proporcionar una formació específica, que podrà ser **online o presencial**, destinada a les persones de l'Ajuntament de Palafolls que faran ús de l'aplicació.

- La formació haurà de cobrir totes les funcionalitats del programari, incloent-hi la gestió, consultes i operacions bàsiques i avançades que els usuaris necessitin per utilitzar de manera eficient l'eina.
- L'adjudicatari garantirà que el personal assistent a la formació tingui l'oportunitat de fer consultes i resoldre dubtes durant les sessions.
- Un cop finalitzada la formació, s'haurà de proporcionar un període d'atenció per resoldre possibles dubtes o consultes que puguin sorgir durant l'ús de l'aplicació.

Signat electrònicament a la data que consta a l'encapçalament.