



ANNEX 1: SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE TORN I CITA PRÈVIA AL NÚVOL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA I SUBMINISTRAMENT DE MILLORES ADDICIONALS

1. INTRODUCCIÓ

La corporació municipal té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització del sistema de gestió de torn i de cita prèvia de les oficines d'atenció ciutadana ja que és un sistema crític de gestió dels sistemes d'atenció ciutadana que cal garantir el seu funcionament.

També es té la necessitat de migrar el sistema actual instal·lat als servidors municipals al núvol per facilitar i agilitzar la seva gestió, administració i evolució funcional i tecnològica.

Addicionalment, també és necessari subministrar algunes millores adquirint les llicències necessàries per disposar d'APIs que permeti integrar aquest sistema amb d'altres sistemes municipals així com fer una rèplica periòdica de la base de dades del sistema quan es migri al núvol a una base de dades en local per tenir sempre una còpia en els sistemes municipals per seguretat i per fer explotacions i anàlisis de dades amb les eines pròpies municipals de business intelligent com actualment es disposa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix dels següents serveis i subministraments respecte al sistema TIC actual de gestió de torn i cita prèvia de les oficines d'atenció ciutadana:

- 1-Migració del sistema actual dels servidors municipals al núvol
- 2-Subministrament i alta de les llicències d'ús de les APIs de cita prèvia i de gestió de torn per totes les oficines d'atenció
- 3-Millora i programació de la rèplica periòdica de la base de dades del sistema en el núvol a una base de dades en local
- 4-Servei tècnic de suport, manteniment i actualitzacions del sistema en el núvol
- 5-Servei tècnic d'assistència del maquinari actual de les oficines d'atenció d'expedició de torn i cartellera
- 6-Servei de consultories i desenvolupaments addicionals si s'escau.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte amb:



- 1 oficina principal (OAC) i 4 oficines atenció addicionals per la gestió del torn: SAIC, OME, OTE i Habitatge
- 1 oficina principal (OAC) i 19 addicionals: SAIC, OME, Habitatge, OTE, Punt d'assessorament energètic, Servei Atenció a l'immigrant, CC Ponent, CC Llevant, CC Mestral, CC Migjorn, CC del Carme, CC Mas Abelló, Biblioteca Xavier Amorós, Biblioteca Pere Anguera, Oficina de rehabilitació i altres addicionals que es considerin.

Les oficines addicionals poden variar durant el transcurs del contracte i en cas de variació s'aplicarà els preus unitaris establerts en l'oferta econòmica adjudicada.

4. REQUISITS

Actualment el programari de gestió de torn i cita prèvia, es basa en una solució anomenada Gestorn de gestió del temps d'espera i Cita prèvia de Ubintia.

Els subministraments i serveis objecte del contracte han de permetre garantir les funcionalitats i requisits actuals i els nous requerits d'acord al següent:

4.1 Gestió de cita prèvia

Accessible via web sota domini personalitzat <https://citaprevia.reus.cat> sense cap tipus de redirecció i mantenint sempre aquest domini de confiança per la ciutadania amb un entorn públic i un privat d'accés al personal municipal. El sistema per cada tràmit tindrà una url concreta dins d'aquesta domini per cridar directament la cita prèvia d'un tràmit des de sistemes externs.

Disseny d'acord a la identitat visual corporativa conforme <https://www.reus.cat/ajuntament/l-emblema>

Sistema multioficina amb un buscador o selector per tràmits.

Avís per correu electrònic o SMS amb QR per la identificació física en l'expedidor de l'oficina d'atenció. Aquesta avís s'enviarà al confirmar la cita prèvia i un dia abans de la cita com a recordatori.

Formulari que demani totes les dades necessàries de la persona sol·licitant per identificar-la quan vingui a l'oficina i que només pugui sol·licitar-ho persones físiques atès que les obligades per la llei 39/2015 ho han de fer per mitjans telemàtics.



Sistema que eviti abusos de múltiples reserves de cita prèvia per una persona i tràmit.

Permetre anul·lació cita prèvia a partir de les dades de la persona que ha sol·licitat la cita prèvia de forma segura.

Parametrització per part dels responsables de l'oficina de forma totalment autònoma del sistema, de la informació que proporciona i de les cites i tràmits disponibles.

Visualització d'estadístiques en temps real d'una oficina o de forma global.

Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció amb totes les dades que registra el sistema. Les dades hauran de ser totes exportables en format XLS o altres formats oberts tractables.

Incloure una llicència principal per OAC i 19 llicències per oficines addicionals. El volum de llicències podrà variar durant el contracte segons les oficines que necessitin cita prèvia i el preu aplicar serà conforme a aquest nombre d'acord al preu unitari de l'oferta econòmica adjudicada.

4.2 Gestió de torn

Accés via web sota domini personalitzat <https://cues.reus.cat> sense cap tipus de redirecció i mantenint sempre aquest domini de confiança amb un accés privat.

La gestió de torn sigui multioficina

Permetre diferents tipus de cues i llocs per oficina.

Activar i desactivar punts d'atenció en temps real

Gestió i configuració del sistema de cita prèvia integrat amb la configuració i components del sistema de gestió de torn.

Cartellera digital: Gestionar les pantalles de les diferents sales d'espera i dels continguts a visualitzar a cadascuna d'elles incloent l'estat de les cues i tiquets. Pot ser contingut general per a totes les pantalles o personalitzar per a alguna d'elles segons l'oficina incloent informació text, imatges o multimèdia i avisador acústic.



Expedidor amb lectura QR cita prèvia o per núm. identificació i seleccionador de la cua i tiquet segons tràmit de forma tàctil amb emissió física del tiquet de la cua.

Ha de permetre repetir una crida, avançament de torn, informació al personal municipal del número tiquet cridat així com temps que portava espera i el nombre persones pendents d'atendre, reenviar a una altre taula i avisar que la persona havia sol·licitat cita prèvia.

Registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció (absències puntuals o incidències amb el lloc).

Parametrització per part dels responsables de l'oficina de forma totalment autònoma del sistema, de la informació que proporciona, de la cartellera digital, dels tiquets, cues i tràmits.

Visualització d'estadístiques en temps real d'una oficina o de forma global.

Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció amb totes les dades que registra el sistema. Les dades hauran de ser totes exportables en format XLS o altres formats oberts tractables.

Possibilitat de recollida de valoració de la qualitat d'atenció amb tauletes.

Incloure una llicència principal per OAC i quatre llicències per oficines addicionals. El volum de llicències podrà variar durant el contracte segons les oficines que necessitin gestió de torn i el preu aplicar serà conforme a aquest nombre d'acord al preu unitari de l'oferta econòmica adjudicada.

4.3. Subministrament i alta de les llicències d'ús de les APIs de cita prèvia i de gestió de torn per totes les oficines d'atenció

El contractista subministrarà i activarà la llicència del mòdul API de consulta de gestió de torn de l'oficina principal (Cues, Oficines, Tràmits, Taules, Històric i Cites) i de la resta d'oficines així com del mòdul API de gestió de cita prèvia de l'oficina principal i de la resta d'oficines.

Les APIs hauran d'estar totalment documentades i en cas d'alguna actualització tècnica, la documentació també haurà d'estar documentada perquè el



departament de desenvolupament d'aplicacions del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions disposi de l'última documentació tècnica per realitzar les integracions que cregui oportunes.

El servei tècnic de suport inclourà també aquestes APIs per garantir el manteniment, evolució i actualització tecnològica.

Aquesta subministrament haurà d'estar en el termini de 2 mesos a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte.

4.4. Migració del sistema actual dels servidors municipals al núvol

Actualment el sistema de gestió de cita prèvia ja està al núvol en la solució actual. Cal que la gestió de torns que està en els sistemes municipals en un sistema LAMP es migri també al mateix núvol que el de cita prèvia conservant la url actual <https://cues.reus.cat> que és fiable i segura.

La gestió de torn al igual que la cita prèvia al núvol s'hauria integrar amb el Directori Actiu corporatiu municipal per l'autenticació del personal municipal.

Aquest servei de migració haurà de realitzar-se en el termini de 2 mesos a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte.

4.5. Millora i programació de la rèplica periòdica de la base de dades del sistema en el núvol a una base de dades municipal en local

Al migrar el sistema de gestió de torn al núvol, caldrà que el contractista programi un script consumint l'API subministrada per tal que es defineixi una tasca programa amb crontab en un sistema municipal basat en linux per tal que d'acord al criteri municipal de periodicitat que estimi oportú (normalment diari), faci una rèplica de la bbdd del sistema de gestió de torn i cita prèvia del núvol a una bbdd mariadb municipal que prepararan els tècnics municipals.

El model de la bbdd generat en local haurà de ser el mateix que actualment ja està accedint els sistemes municipals de business intelligent al sistema de gestió de torn de tal manera que el canvi sigui transparent. Aquest model haurà d'estar documentat i en cas que es faci algun canvi, la documentació associada també caldria que sigui actualitzada perquè el departament d'informació de base disposi de la documentació del model de dades pel seu inventari i explotació.



El contractista únicament haurà de crear tota l'estructura de dades dins la bbdd mariadb en un servidor corporatiu i programar i validar l'script en un sistema linux «on premise». Totes les tasques de sistemes seran realitzades pels tècnics municipals que en tot moment durant suport a aquesta millora al contractista.

Aquesta millora haurà d'estar subministrada en el termini de 2 mesos a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte.

4.6 Requeriments tècnics generals

- Gestionar usuaris i rols del sistema (administradors, gestors de servei, usuaris del servei) amb integració amb el Directori Actiu corporatiu municipal per l'autenticació basat amb MS Windows AD 2022 integrable per LDAP o via WS. Aquest requisit també serà necessari quan es migri al núvol de qualsevol dels dos sistemes de gestió de torn o cita prèvia.
- El sistema serà totalment web amb accés segur HTTPS amb un domini tipus `https://*.reus.cat`.
- Arquitectura LAMP (linux, Apache, MariaDB i Php) totalment opensource en versions amb suport, manteniment i parxes de seguretat que no estiguin en EOL (End Of Life).
- Ha de ser accessible a nivell web complint el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- El correu electrònic del sistema s'integrarà amb el sistema de mailing massiu municipal en tot moment i que actualment és mailrelay via SMTP i el SMS amb el servei contractat per la corporació municipal en tot moment integrable via WS.
- La interfície pública o privada haurà d'estar disponible en català i en castellà i serà configurable segons les preferències personals de qui accedeixi i en cas que no estigui definit en les preferències, es configurarà per defecte segons el idioma del navegador.
- El disseny del sistema haurà de ser corporatiu seguint la identitat visual corporativa <https://www.reus.cat/ajuntament/l-emblema> i els criteris del departament de comunicació corporativa amb HTML5+CSS3.



- Funcionament certificat amb clients Windows o MacOS en les versions que no estiguin en EOL.
- Suporti els navegadors Chrome, Firefox, Edge i Safari en les seves últimes dues versions.
- Integració i certificació amb entorn ofimàtic Libreoffice versió 7 o superior i Msoffice 2007 o superior. El llicenciament ofimàtic si s'escau serà proporcionat per l'Ajuntament.
- Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant fulla de càlcul (xls,xlsx i cvs).
- L'aplicació haurà de disposar d'una ajuda en línia de les diferents opcions i funcions del sistema que permeti fàcilment a l'usuari conèixer la usabilitat del sistema.

5. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL SISTEMA EN EL NÚVOL

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes d'informació objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport, manteniment i actualització haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot els sistemes d'informació i serveis d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de les oficines d'atenció de dilluns a dijous de 8:30 a 14:30 i de 15:30 a 17:30 i divendres de 8:30 a 14:30 excepte festius nacionals i autonòmics, a excepció del període del 1 de juny al 30 de setembre que haurà de ser de 8:30 a 14:30 de dilluns a divendres.

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing conforme a la metodologia ITIL que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.



El servei atindrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment.

El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions segons criteris d'universalitat de les aplicacions i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió.

El servei també haurà d'oferir d'acord als preus unitaris de l'oferta, consultoria o programació dels sistemes d'informació objecte del contracte per canvis de configuració, desenvolupaments o formacions a mida

6. SERVEI TÈCNIC D'ASSISTÈNCIA DEL MAQUINARI ACTUAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ DE GESTIÓ DE TORN I CARTELLERA

El licitador haurà de donar un servei tècnic d'assistència ja sigui remota o en cas que es necessiti i de forma justificada presencial, del maquinari de les oficines d'atenció de gestió de torn que inclou l'expenedor de torn i la pantalla. El desplaçaments i dietes estaran inclosos en el preu fix ofert d'acord al preu unitari per oficina segons la proposta econòmica adjudicada.

Aquest servei no inclou la substitució dels components afectats fora de garantia i el seu cost haurà de ser assumit a banda per la corporació municipal.

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic d'assistència del maquinari actual de les oficines d'atenció de gestió de torn i cartellera objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) següents en relació al servei de suport, manteniment i



actualització del sistema al núvol i del servei d'assistència tècnica del maquina actual de les oficines d'atenció així com les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan es superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 2 dies laborables	Infracció lleu entre 2 i 3 dies laborals i infracció greu quan és superior a 3 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps màxim de tots els subministraments (apartat 4.3), millores (apartat 4.5) i migració al núvol (apartat 4.4)	<2 mesos naturals des de l'endemà de la formalització del contracte	Infracció greu per cada mes d'endarreriment
Disponibilitat trimestral del sistema al núvol	>=99,5%	Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan sigui <99% es considerarà falta molt greu.

criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

Tipus incidència



- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.

- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.

- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que l'Ajuntament contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs anteriors i aquest nivell impacte serà determinat per l'Administrador de Seguretat de l'Ajuntament de Reus.

8. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI

El contractista trimestralment posarà a disposició d'un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei que es realitzarà si s'escau per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions de servei i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.



- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació d'actualitzacions.
- Jornades i hores de consultoria realitzades o a planificar

9. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani la corporació municipal quan ho cregui oportú ja sigui per canvis de configuració, desenvolupaments o formacions a mida. Els costos unitaris (preu hora) associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica i aquests es facturaran trimestralment a partir dels albarans justificatius dels serveis prestats i fins al màxim del pressupost anual previst per aquest tipus de serveis addicionals.

10. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs), per consultories i serveis de programació addicionals previstos en l'oferta econòmica.

11. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre

En el cas dels subministraments (apartats 4.3 i 4.5), a partir de l'acta de recepció de tots els subministraments previstos en aquest contracte es podrà presentar factura

Les factures serà conforme al format indicat pel responsable del contracte i de conformitat amb la normativa d'aplicació.

12. 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 servei i que les que es puguin generar en el futur són propietat de la corporació municipal.



- 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 corporació municipal, 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.

13. PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

13.1. 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.
- 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.
- Les dades es lliuraran de manera estructurada 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.

13.2. 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 corporació municipal 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 corporació municipal.

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 corporació municipal 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.

13.3. PLA DE RETORN DE SERVEIS

Quan es requereixi o finalitzi el servei en el «núvol» i sigui retornat a la corporació municipal, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el sistema, 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 d'incloure en la seva oferta 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 corporació municipal o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a la corporació municipal.

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, traspassant 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 corporació municipal 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 i en cas d'incompliments dels SLAs durant aquest període, les penalitzacions a aplicar seran el doble de les previstes.

14. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

15. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat



a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

L'Adjudicatari respondrà, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de la corporació municipal i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part de l'Adjudicatari haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

De conformitat amb l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatari haurà de presentar abans de la formalització del contracte una declaració indicant la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos. L'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte sobre dita declaració. En cas que l'adjudicatari tingui previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, haurà d'indicar a la seva oferta el nom o perfil empresarial dels subcontractistes.

L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre la corporació municipal i l'Adjudicatari.

Caldrà que el sistema així com el servei al núvol, estigui certificat conforme el RD 311/2022 per al que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat categoria mitja i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les sense cost addicional d'acord al nivell de seguretat de les dades que gestioni.



Haurà de disposar d'un pla contingència davant desastres (DR), servei d'alta disponibilitat amb redundància, pla de continuïtat i seguretat física i lògica i presentar-ho en la documentació tècnica del present plec i quines polítiques de seguretat i de backup aplica que siguin conformes a la normativa i a les polítiques de seguretat municipal. Es valorarà el nivell de Tier dels CPDs que caldrà que ho indiqui el licitador i, totes les dades del servei de hosting així com les còpies de seguretat hauran de residir i prestar-se dins la UE.

Quan el contracte finalitzi, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a la corporació municipal i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús d'acord al pla de retorn.

El sistema haurà de tenir un registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS.

El licitador haurà de presentar quines auditories de ciberseguretat aplicarà durant la durada del contracte.

16. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic acreditant cadascun dels requisits tècnics seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Característiques del sistema de gestió de cita prèvia
- 2.- Característiques del sistema de gestió de torn
- 3.- Característiques del subministrament i alta de les llicències d'ús de les APIs de cita prèvia i de gestió de torn per totes les oficines d'atenció
- 4.- Migració del sistema actual dels servidors municipals al núvol
- 5.- Millora i programació de la rèplica periòdica de la base de dades del sistema en el núvol a una base de dades municipal en local
- 6.- Requisits tècnics generals del sistema
- 7.- Servei tècnic de suport, manteniment i actualització del sistema en el núvol
- 8.- Servei tècnic d'assistència del maquinari actual de les oficines d'atenció de gestió de torn i cartellera
- 9.- Acords de nivell de servei
- 10- Portabilitat de les dades, finalització del servei i pla de retorn de serveis en el núvol



- 11- Compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal, de l'Esquema Nacional de Seguretat i mesures de ciberseguretat
- 12.- Pla de contingència, alta disponibilitat, polítiques de còpies, ubicació i mesures de seguretat del servei al núvol
- 13.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà motiu d'exclusió de l'oferta que no segueix el guió anteriorment indicat.

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions