

Expedient	Assumpte
2024/510-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15250326712630466424	Sistema de gestió de les escoles bressol i adults

Signat per:

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ I COMUNICACIÓ DE LES ESCOLES
BRESSOL I ESCOLA D'ADULTS DE TARRAGONA**



INDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2.	ABAST I REQUERIMENTS ESPECÍFICS.....	3
3.	REQUERIMENTS	5
3.1.	SERVEIS DE SUPORT I MANTENIMENT	5
3.2.	ADEQUACIÓ A NOUS REQUERIMENTS LEGALS	7
3.3.	CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ	7
3.4.	CONDICIONS DEL SERVEI	8
3.5.	TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE PETICIONS I INCIDÈNCIES	10
3.6.	SERVEIS EN CLOUD	11
3.7.	SERVEIS D'ADAPTACIÓ A MIDA	13
3.8.	DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	14



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la renovació de les llicències de subscripció del programari de la gestió de totes les llars d'infants i l'escola d'adults; **Skoolpoint**, en **Cloud modalitat SaaS**, que usa l'IMET. Així mateix els serveis de suport, manteniment i d'una bossa d'hores per serveis d'adaptació a mida.

La llicència d'ús de la plataforma inclou accés complet a la plataforma per un número il·limitat d'usuaris

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.

2. Abast i requeriments específics

Renovació de la subscripció amb el corresponent servei de suport i manteniment anual, del programari **Skoolpoint**, en modalitat Cloud SaaS, per la gestió de les llars d'infants municipals i l'escola d'adults, amb accés complet a la plataforma per un número il·limitat d'usuaris.

Abast funcional

El programari per la gestió de les diferents llars d'infants municipals i l'escola d'adults, ha de permetre les següents funcionalitats:

- Gestió de les preinscripcions de les llars d'infants.
 - o Gestió de l'oferta inicial de places i reserva places NESE.
 - o Reserva per la continuïtat de l'alumnat.
 - o Validació de la oferta de places i reserva de places.
 - o Procés de preinscripció, aplicació de barems i sorteig.
 - o Validació de les peticions de preinscripció.
 - o Generació de llistats d'assignació de les places provisionals i definitives, en format anonimitzat per realitzar publicacions amb el barem provisional.
 - o Gestió de reclamacions al barem i assignació de places.
 - o Sorteig de la matrícula.
 - o Publicació de llistat d'admissions per puntuació i número de desempat.
 - o Publicació de llista d'espera de cada llar.
- Procés de carrega de les preinscripcions de l'escola d'adults realitzades amb l'aplicatiu de la Generalitat de Catalunya, mòdul d'admissió GEDAC.



Funcionalitats comunes per tota la plataforma per tal de gestionar les diferents escoles.

- Formalització de matricules, gestió de llistes d'espera i gestió de les places vacants.
- Gestió de baixes
- Gestió de reclamacions
- Gestió diària del centres
 - o Agenda escolar
 - o Informes diaris
 - o Control d'assistència
 - o Servei de missatgeria amb les famílies
- Gestió de cobraments
 - o Emissió de rebuts en format SEPA i gestió de les devolucions bancàries.
 - o Generació d'avisos dels impagats
 - o Emissió de cartes de pagament en format quadern 60, gestió de rebuts impagats.
 - o Possibilitat de generar cartes de pagaments amb deduccions segons pagaments del IMSS.
 - o Exportació de dades de la gestió dels pagaments: Recaptació general, casos d'exempcions, vulnerabilitat social, deutors...
 - o Generació automàtica del fitxer 233
 - o Adequació fitxers formats intercanvis a petició de l'Ajuntament de Tarragona.
- Sistema de generació d'informes per explotació de les dades de forma totalment autònoma per part del personal de l'IMET. Extracció de dades per escola, alumnes, cursos, activitats, etc a formats oberts i reutilitzables.
- Integració amb el padró municipal.
- Integració amb gestió d'ingressos, recaptació i inspecció tributaria per l'emissió de cartes de pagament i consolidació de cobraments.
- Integració amb el registre d'alumnes de la generalitat RALC
- Integració amb GEDAC per l'escola d'adults, per tal de carregar de forma automàtica les inscripcions a l'escola d'adults.
- Disposar d'una API o serveis web oberts i securitzat que permeti la integració i interoperabilitat amb d'altres sistemes de l'Ajuntament. Caldrà lliurar-ne la documentació tècnica corresponent.

Objecte del contracte

- Provisió i disponibilitat del sistema de gestió de llars infants i l'escola d'adults.
- Lliurament, configuració i explotació del maquinari i programari necessari així com dels sistemes de seguretat i contingència que assegurí la disponibilitat, capacitat, integritat i recuperació de la informació davant possibles incidents.



- El manteniment correctiu, evolutiu, perfectiu per garantir l'accés i ús de l'aplicació de forma correcta i adequar el programari de forma permanent a les necessitats de l'Ajuntament.
- El subministrament de noves versions (actualitzacions i millores bàsiques i periòdiques) del programari objecte del contracte, de forma remota.
- El servei de suport tècnic i funcional en remot – Resolució de dubtes que els usuaris responsables i finals pugui tenir, així com als tècnics del Servei TIC.
- Exportació de dades en formats reutilitzables sota demanda de l'Ajuntament.
- Documentació actualitzada de forma permanent, que permeti disposar dels documents tècnics de la solució com manuals i guies funcionals de l'accés i ús de l'aplicació en els seus diferents mòduls i components que la conformen.

3. Requeriments

3.1. Serveis de suport i manteniment

El subministrament de la llicència inclourà el suport, manteniment i evolució de la mateixa, sense cap cost per a l'Ajuntament.

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir, en termes de llicències i subscripció de productes i dels corresponents serveis de suport i manteniment del producte, durant la vida del contracte incloses les pròrrogues, en els termes i condicions següents:

- o **Preventiu i evolutiu**, consistiran en els productes i serveis d'actualització de versions del programari.
- o **Correctiu**: aquells canvis precisos per a corregir errors i/o qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari, incloent-hi la recuperació i/o reparació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin subsanats en lo establert en els *Acords de nivell de servei*.
- o **Adaptatiu**: Són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc. Així mateix aquelles modificacions derivades per possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats. L'adjudicatari



assistirà en la migració dels entorns que donin suport a la solució lliurada a l'Ajuntament de Tarragona, deixant la solució plenament operativa, en temps i forma.

- o **Perfectiu:** Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.
- Les condicions generals dels serveis de manteniment correctiu i de suport vindran marcades per el temps màxims de resposta, el temps de resolució, l'horari d'atenció, els canals de comunicació i el registre de les incidències.
- La Corporació disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciamment, serveis i manteniment, de les noves versions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la gama de productes en manteniment i també aquelles noves integracions, interoperabilitat disponibles i alliberades pel fabricant, amb d'altres plataformes externes de relació amb l'administració pública o que formin part inherent dels productes que l'Ajuntament tingui adquirits i en manteniment vigent de l'adjudicatari, durant el període de durada del contracte, incloses les pròrroques, sense cap cost addicional per l'Ajuntament.
- L'Adjudicatari ha d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total, havent de lliurar-se en temps i forma, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat. Els serveis relacionats amb aquests, estaran inclosos i no comportaran cap despesa addicional a l'Ajuntament.
- Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb coordinació amb el Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona o en qui es delegui, per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar mètodes d'accés remot, finestra de temps, etc. Aquestes tasques, per defecte caldrà que siguin realitzades fora de l'horari normal.
- Cal la monitorització de sistemes quan la solució, total o parcial, es lliuri en Cloud, en modalitat Programari com a Servei (SaaS). Cal que es proporioni els mecanismes necessaris per controlar el correcte funcionament de tota la infraestructura informàtica, incloent infraestructura, plataforma i aplicacions que donin servei a la solució global objecte del present contracte i les pròpies de l'adjudicatari en els termes que es detallen



al present plec. Així mateix, informes periòdics, com a mínim trimestral) sobre els consums dels recursos i serveis que realitza l'Ajuntament.

- L'Adjudicatari lliurarà al personal tècnic del Servei TIC, la informació i documentació tècnica i funcional necessària, totalment actualitzada, per la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment de les mateixes, així com informes per l'anàlisi i monitorització de sistemes i realització de les actuacions o mesures a realitzar.
- Gestió i resolució de les incidències dels productes, habilitant els mecanismes necessaris per a l'Ajuntament perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord a lo especificat en el corresponent apartat *Acords de Nivell de Servei*.
- L'Adjudicatari atendrà les consultes tècniques i funcionals dels tècnics del Servei TIC o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional.
- L'Adjudicatari realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, els desplaçaments i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.

3.2. Adequació a nous requeriments legals

L'adjudicatari és responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals.

3.3. Confidencialitat de la informació

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, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la de l'execució del contracte, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.



L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de regulació del tractament de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals. L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

3.4. Condicions del servei

L'adjudicatari ha de designar una persona com interlocutora amb l'Ajuntament de Tarragona, per a tots els treballs a realitzar així com seguiment de l'execució del contracte, qualitat de servei, canalització de peticions, etc.

Així mateix, cal que compti amb un equip professional per a resoldre qualsevol dubte o incidència que pugui sorgir en l'ús diari de les aplicacions contractades.

Mitjans personals

Els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el **caràcter d'obligació essencial** als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic

Els licitadors explicitaran l'equip que intervindrà en el projecte i en el que es requereix com a mínim:

- Cap de Projecte, Des de l'inici del contracte fins a la seva finalització, s'encarregarà de la direcció material, sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals, l'acompliment de les diferents fites, les incidències o aspectes rellevants, així com qualsevol desviació respecte a l'objecte del contracte.
S'ocuparà també d'actualitzar la documentació i aixecar actes de les reunions de treball, lliurant-ne còpia puntualment a l'Ajuntament. Haurà de fer informes periòdics, i tots aquells informes que, a petició de l'Ajuntament, poguessin servir per a l'excel·lent consecució dels objectius previstos. Mensualment elaborarà un informe amb el nivell d'execució ofert.
- Responsable tècnic, que s'encarregarà de la implantació de noves versions i desplegaments de la solució i es coordinarà amb el Servei TIC així com IMET.
- Tècnic de suport, que s'encarregarà de l'atenció tècnica i funcional als usuaris vers peticions i incidències que puguin sorgir durant l'execució del contracte.

En cas que es produeixi qualsevol modificació en la composició de l'equip de treball proposat per l'adjudicatari, haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acrediti com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint.



L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques i/o fites, absències, etc. O qualsevol que l'Ajuntament consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

Canals comunicació

Per optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, es defineixen 3 canals la interlocució entre els usuaris i el servei d'atenció a usuaris, per resoldre qualsevol petició, incidència o problema.

- **Sistema de gestió d'incidències** : Es valorarà positivament que l'adjudicatari proporcioni l'accés a un sistema de gestió de peticions i incidències, on l'Ajuntament pugui reportar i conèixer l'estat de resolució de les mateixes o bé mantenir informat l'Ajuntament davant canvis en versions del programari, etc.
- **Correu electrònic** : En cas de no disposar d'un sistema de gestió d'incidències, com a mínim es posarà a disposició de l'Ajuntament una adreça de correu electrònic que l'adjudicatari atindrà com a Centre d'Atenció als Usuaris i seran els encarregats d'atendre i contactar amb l'usuari que ha reportat la petició/incidència, tant per la seva resposta com resolució.
- **Telèfon** : Cal oferir a l'Ajuntament un telèfon de contacte directe amb els tècnics del servei d'atenció a usuaris a poder utilitzar durant l'horari d'atenció al telèfon que proporcioni l'empresa adjudicatària o donar la possibilitat de deixar un missatge de veu que serà tractat tan aviat com sigui possible. Igual que amb el correu, els membres del Centre d'Atenció als Usuaris seran els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el seu problema i introduir la incidència al sistema.
Aquest servei serà el prioritari pels serveis amb requeriments crítics o per incidències reportades fora de l'horari laboral.

Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

- Horari normal: De 08:00 a 15:30 de dilluns a divendres
- Horari estès: De les 16.00h en endavant, de dilluns a divendres
Dissabtes i diumenges complets

Per efectuar tasques de Manteniment programat, l'adjudicatari haurà de comunicar al Servei TIC Municipal a fi de coordinar i habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per realitzar les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.



Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades i comunicades amb una antelació mínima de 48 hores.

3.5. Temps de resposta i resolució de peticions i incidències

Les peticions i incidències tindran associades un "Nivell de severitat". Aquest indica la importància i la necessitat de la disponibilitat de la solució i mòdul o component tècnic i/o funcional problemàtic i dels recursos per solucionar-ho.

Els nivells de severitat es classifiquen en:

- **Nivell Crític:** Quan afecta completament a la disponibilitat del producte impedit als usuaris treballar i no hi ha solució alternativa.
- **Nivell Normal:** Totes les altres incidències que tinguin un impacte que impedeixi el rendiment normal del producte, mal-funcionament d'algun mòdul o component que impedeixi desenvolupar l'activitat, de forma parcial i produeixen resultats incorrectes vers dades i operacions.
- **Nivell Baix:** Quan els errors tècnics i funcionals no produeixen resultats incorrectes de dades o els resultats incorrectes pertanyen a dades no crítiques.

El temps de resposta s'estableixen tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

El temps de resolució s'estableixen a partir del moment de resposta.

Cada incompliment suposarà una infracció lleu. Per cada 3 infraccions lleus implicarà una infracció greu. I cada 3 infraccions greus, implicarà una infracció molt greu i s'aplicaran les penalitats que corresponguin.

El servei s'ha de prestar d'acord amb la direcció i la supervisió dels tècnics responsables en Informàtica i en Comunicació de l'Ajuntament de Tarragona i preveu les següents actualitzacions i millores anuals.



3.6. Serveis en Cloud

3.7.1 Disponibilitat del Servei

Per tal de mesurar la disponibilitat del *Cloud SaaS*, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que composin el sistema, incloent la infraestructura (maquinari, dades i programari) per la seva funcionalitat adequada.

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

$$\text{Disponibilitat} = (\text{Temps servei compromès}) - (\text{Temps caiguda del servei}) / \text{Temps servei compromès} * 100$$

Temps de servei compromès : Hores o fraccions en les que els serveis estaran disponibles fora del termini dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Temps de caiguda del servei: Hores o fraccions en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment

Disponibilitat: El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.

Cada incompliment suposarà una infracció lleu. Per cada 3 infraccions lleus implicarà una infracció greu. I cada 3 infraccions greus, implicarà una infracció molt greu.

La suma dels percentatges de descompte de totes les penalitzacions, serà la que determinarà el descompte total a aplicar al trimestre en qüestió.

En el cas que l'adjudicatari en la seva oferta millori els requeriments mínims d'algun dels nivells de servei, serà de compliment exigible, i per tant aplicables les penalitzacions corresponents.

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats (SLA) i les penalitzacions previstes en cas d'incompliment, a menys que aquest termini hagi d'ampliar-se per raons tècniques i/o organitzatives.

La solució en modalitat cloud, ha d'estar disponible les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb un nivell de disponibilitat que ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.

Temps de resposta i resolució de peticions i incidències

Es requereix :

Concepte	ANS sol·licitat	Penalitats
Temps de resposta per incidències nivell greu o crític	<= 4 hores laborals	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior



		a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell greu o crític	<= 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies i molt greu quan és superior a 2 dies hàbils
Temps de resposta per incidències nivell mig o normal	<= 8 hores laborables	Infracció lleu entre 1 i 2 dies laborals i greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell mig o normal	<= 2 dies laborals	Infracció lleu entre 2 i 4 dies i greu quan és superior a 4 dies hàbils
Temps de resposta per incidències nivell baix	<= 8 hores laborables	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell baix	<= 10 dies laborals	Infracció greu entre 2 i 4 dies i molt greu quan és superior a 4 dies hàbils
Actualització completa de programari a una versió superior	Mínim 2 anuals	Infracció lleu en cas d'1 actualització anuals i greu quan no es realitzi cap actualització anual

3.7.2 Propietat de la Informació

Essent que la solució és lliurada en Cloud en modalitat "SaaS", totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, és propietat de l'Ajuntament de Tarragona, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament i degudament evidenciat.

3.7.3 Seguretat

La solució cal que estigui dotada dels mecanismes i protocols necessaris per securitzar i garantir l'accés, la integritat i la confidencialitat de la informació gestionada.

Es valorarà l'auditoria i la traçabilitat del sistema, tant en l'accés com en l'alteració de la informació gestionada per qualsevol de les aplicacions.

L'accés a tots els sistemes sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS. Els certificats seran subministrats per l'adjudicatari.

L'adjudicatari cal que realitzi còpies de seguretat de les dades i documents derivats de l'operació amb el programari, amb una periodicitat diària. Així mateix la copia de seguretat



cal que s'emmagatzemi en centre alternatiu al centre de procés de dades on es disposa de l'entorn de producció.

3.7.4 Contingència

L'Adjudicatari es fa càrrec de les còpies de seguretat de les dades i documents amb un període de retenció mínim de 30 dies. Així mateix prestarà a l'Ajuntament de Tarragona el servei de recuperació d'informació, segons les necessitats d'aquest, deixant plenament operativa la solució.

3.7.5 Rendiment

El rendiment vindrà determinat pel temps de latència mitjana de resposta.

En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 1000 milisegons (1 segon), considerada com el nombre de milisegons que el programari tarda en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius.

En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada, provocant una degradació del servei i un greuge per els usuaris del programari, i sempre que es demostrï que aquesta degradació del servei és imputable a l'adjudicatari, serà causa de penalització.

Quan es produeixi aquesta situació es donarà un màxim de 15 dies a l'adjudicatari per esmenar-la, i en cas que no es retorni a una latència de resposta igual o inferior a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.

3.7. Serveis d'adaptació a mida

Durant l'execució del contracte, atès el dinamisme de l'Ajuntament, és susceptible que apareguin necessitats que hagin de ser resoltes de forma particular i específica per part de l'adjudicatari i que no formin part del suport i manteniment descrit.

El contracte ha de contemplar també serveis opcionals d'adaptació a necessitats específiques que l'Ajuntament consideri convenients durant la vigència del contracte.

El procés per sol·licitar serveis d'adaptació s'iniciarà a proposta del responsable del contracte de l'Ajuntament, que comunicarà les necessitats a l'adjudicatari, que seran analitzades per aquest, arribant a un acord per ambdues parts expressat en un document on quedin detallades les adaptacions desitjades i el procés per fer-les operatives: Planning d'execució i activitats necessàries: anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i formació. L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament una oferta del cost de les adaptacions, en base a les hores que consideri necessàries, i els descomptes que tingui a bé aplicar. El



cost d'aquests serveis es farà en base al preu/hora ofert per l'empresa licitadora en la seva oferta econòmica.

Aquest procés pot ser reiteratiu fins que hi hagi acord per ambdues parts i llavors el responsable del contracte finalment farà la comanda formal per. La bossa econòmica per serveis d'adaptació podrà ser objecte de modificació, tal com queda especificat en el Plec de Clàusules Administratives del contracte.

La facturació d'aquests serveis es farà a banda de la dels serveis de manteniment i suport, i només es facturarà quan s'hagin realitzat.

Bossa d'hores

Segons lo anterior, en l'objecte del contracte, l'adjudicatari ja inclourà **50 hores anuals**, perquè l'Ajuntament pugui adequar la solució a les necessitats.

Per a fer-ne ús, els responsables del projecte per part de l'Ajuntament, una vegada identificada la necessitat la transmetran al contractista qui haurà de fer una estimació de les hores que es consumiran i durà un control de les hores consumides de forma efectiva, informant a l'Ajuntament amb caràcter trimestral de les hores consumides i disponibles.

En el cas que les hores no es consumeixin, no es podran facturar i es consensuarà amb l'Ajuntament per tal de incorporar-les al exercici següent de forma que s'acumularan a les noves

En cap cas es podran imputar per part de l'adjudicatari a aquesta bossa d'hores, les dedicades a la resolució d'incidències en qualsevol component de la solució així com suport tècnic i funcional així com canvis en la configuració, parametrització i integració de components ja integrats, atès que es considera tasques incloses ja en el propi suport, manteniment i evolució de la solució lliurada.

3.8. Devolució del servei

L'opció de cloud a contractar ha de considerar-se obert a la devolució, és a dir, s'hi podrà considerar quan major sigui la facilitat per transferir totes les seves dades en formats i suports reutilitzables per sistemes informàtics, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu.

L'empresa adjudicatària s'obliga, a la finalització del contracte i/o en qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament en el format que es determini, generalment com còpies de seguretat de bases de



dades i degudament documentat el model de dades, i que siguin accessibles en format obert, de manera que l'Ajuntament pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes (CPD) o bé traslladar-los a un altra proveïdor de serveis, en un format que permeti la seva utilització. Tot això en el termini més breu possible i amb el menor impacte en el servei per als usuaris, sempre **abans de 10 dies naturals**, garantint en la transició la integritat de la informació del servei i sense cap cost addicional.

A partir del moment d'aquesta transferència l'empresa adjudicatària quedarà alliberada de les seves responsabilitat a efectes del servei de Cloud sobre la solució lliurada, deixant de facturar aquest concepte a l'Ajuntament.

Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei en els termes descrits en l'apartat anterior, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà en un termini **no superior a 10 dies hàbils** a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

