



ANNEX 1: ACTUALITZACIÓ, MILLORA I MIGRACIÓ A ÚLTIMA VERSIÓ, SERVEI TÈCNIC DE SUPORT I MANTENIMENT I SERVEI DE SIGNATURA AUTOMATITZAT DE PEUS DE CORREU ELECTRÒNIC DEL SISTEMA HCL DOMINO

1. INTRODUCCIÓ

Actualment el sistema de gestió d'expedients administratius està desenvolupat pels tècnics informàtics municipals a mida sota el sistema HCL Domino que també inclou el sistema de correu electrònic instal·lat en els sistemes municipals "on premise". És necessari la seva actualització, millora i migració a última versió per garantir el seu funcionament i evolució tecnològica, garantir el seu servei tècnic de suport i manteniment i incloure un servei de peus de signatura automatitzat corporatiu de correu electrònic.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents serveis respecte al sistema actual municipal basat amb la solució HCL Domino:

LOT 1 – Actualització, millora i migració a última versió i subversió de HCL Domino i posterior servei tècnic de suport a canvis de configuració i actualitzacions

LOT 2 – Servei tècnic de suport i manteniment del fabricant del sistema HCL Domino

LOT 3 – Servei de signatura automatitzat de peus de correu electrònic pel sistema HCL Domino

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia i servidors municipals que l'utilitza tant l'Ajuntament de Reus com els organismes autònoms i algunes empreses municipals.

Fins a l'actualitat l'Ajuntament de Reus tenia llicenciat 251 usuaris del sistema HCL Domino amb un contracte ja vençut i amb el nou contracte s'actualitza al nombre actual d'usuaris que l'usen d'acord al model d'oferta econòmica.

4. LOT 1 - ACTUALITZACIÓ, MILLORA I MIGRACIÓ A ÚLTIMA VERSIÓ HCL DOMINO I POSTERIOR SERVEI TÈCNIC DE SUPORT A CANVIS DE CONFIGURACIÓ I ACTUALITZACIONS



Aquest lot consisteix en la millora mij de les consultories necessàries per actualitzar i migrar la versió actual de HCL Domino 12.0.2 instal·lada en servidors virtuals municipals linux a l'última versió, subversió i nivell de pedaç de HCL Domino en la seva versió última 14 i en els mateixos servidors linux.

Les tasques a realitzar són:

1. Implantació de Domino AutoUpdate per migrar clients Notes a versió 14 64-bit:

- Instal·lació i configuració servidor Domino AUT
- Configuració servei AUT
- Descarrega, definició i configuració del programari de client Notes
- Definició de les polítiques auto-update
- Realització de proves d'actualització client Notes 14.0 64-bit. El licitador realitzarà i prepararà totes les proves per l'actualització dels clients i donarà suport als tècnics de STIT que a partir d'aquestes proves i configuracions s'encarregaran de realitzar l'actualització dels clients HCL Domino.

2. Actualització de servidors HCL Domino a versió 14:

- Actualització servidors HCL domino a l'última versió, subversió i nivell de pedaç de HCL Domino en la seva versió última 14 dels 4 servidors municipals en linux.
- Revisió i optimització procediments interns d'operació per al manteniment d'usuaris i grups automatitzat amb les altes de Microsoft Active Directory de tal manera que a partir una alta al Directori Actiu es faci una alta automàtica al sistema HCL Domino. Cal tenir en compte que el sistema actual ja disposa i està configurat el servei Directory Sync de HCL Domino amb l'actual Microsoft Active Directory municipal basat amb Microsoft Windows 2022.

El licitador tindrà un termini màxim de 6 mesos des de la formalització del contracte per realitzar aquesta actualització i migració. Per cada mes d'endarreriment imputable al contractista es considerarà falta greu.

Els tècnics que realitzin la migració i actualització han de ser de la mateixa contractista i no poden ser subcontractats i han d'estar certificats en administració de sistemes HCL Domino.

El licitador haurà de presentar una proposta tècnica d'actualització i migració que acrediti el compliment de requisits tècnics de la millora.

Posteriorment a l'actualització, caldrà incloure un servei tècnic de suport a canvis de configuració i actualitzacions perquè el contractista doni suport a migracions,



ajustaments i aplicació noves versions i subversions i els tècnics que ho realitzin han d'estar certificats en administració de sistemes HCL Domino.

5. LOT 2 - SERVEI TÈCNIC DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA HCL DOMINO

El suport i manteniment haurà d'estar garantit i proveït durant la durada del contracte pel fabricant HCL a través d'un distribuïdor que serà el contractista i que cobrirà el sistema HCL Domino Complete Collaboration pels usuaris d'acord a l'oferta econòmica en modalitat subscripció dels sistemes i servidors HCL Domino municipals «on premise» basats en servidors linux i clients Windows i Mac que actualment disposa de les funcionalitats principals de correu electrònic, aplicacions i traveller/app mòbil verse.

El servei de suport i manteniment ha de cobrir les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any per incidències crítiques i per la resta en horari laboral de 8:00 a 17:00 de dilluns a divendres. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing que es posarà a disposició als tècnics municipals designats o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.

El servei d'acord al preu fix ofert, atendrà les incidències i consultes tècniques del programari HCL Domino Complete Collaboration en els sistemes municipals d'acord als SLAs.

El servei de suport serà realitzat de forma remota 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 del sistema HCL Domino i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió.

S'inclourà les actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que podran ser descarregades via web des d'un compte municipal corporatiu i que garantiran en tot moment l'evolució tecnològica i el compliment normatiu en matèria de ciberseguretat i protecció de dades de caràcter personal.

El servei haurà de complir els acords de nivell de servei següents (SLA) següents:



Prioritat	Impacte	Temps de resposta	Descripció
1	Crític	2 hores naturals	Un problema amb el sistema que afecta la funcionalitat crítica del sistema i requereix atenció immediata.
2	Significatiu	2 hores laborals	Un problema amb el sistema que limita significativament la seva funcionalitat i requereix una atenció ràpida.
3	Menor	2 hores laborals	Un problema o pregunta relacionada amb el sistema que té un impacte baix.
4	Cap	2 hores laborals	Una pregunta (possiblement no tècnica) que no té cap impacte en el funcionament del sistema.

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport i manteniment del programari en modalitat subscripció objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

6. LOT 3 - SERVEI DE SIGNATURA AUTOMATITZAT DE PEUS DE CORREU ELECTRÒNIC PEL SISTEMA HCL DOMINO

El servei de signatura automatitzat de peus de correu electrònic caldrà que sigui ofert per un fabricant de programari a través del seu distribuïdor que serà el licitació, serà ofert en modalitat subscripció i ha de permetre la gestió corporativa de tots els peus de signatura sota sistema HCL Domino linux multidepartament i multientitat d'acord al nombre d'usuaris de l'oferta econòmica durant la durada del contracte.

Les funcionalitats que ha d'incloure el servei en modalitat subscripció són les següents:

- Instal·lable en els servidors de correu electrònic corporatius «on premise» HCL Domino versió 12 o superior.
- Definició de múltiples peus de signatura en funció de regles de correu i de grups d'usuaris.
- Definició de peus de signatura de correu electrònic dinàmics, visuals i atractius per fórmules que inclogui totes les possibles dades d'un usuari essent el format resultant en text pla, text enriquit o HTML que s'incorpora automàticament per part del servidor en la signatura en el peu del correu electrònic.
- Permeti peus amb imatges personalitzades, logotips, enllaços i tipus de lletra d'acord a la identitat visual corporativa municipal d'acord <https://www.reus.cat/ajuntament/l-emblema>.



- Permetre dins de signatures altres subsignatures
- Gestió de les signatures per rols i perfils administratius de tal manera que es gestionin de forma delegada segons grups d'usuaris (TIC, comunicació, ...)
- Permetre signatures i plantilles segons perfils d'usuaris, departaments o grups o entitats municipals.
- Possibilitat de gestió de signatures en producció, esborrany o històriques.
- Mateix format i tipus de peu de signatura ja sigui que l'enviament ho faci el client HCL Lotus, client web inotes/verse o client app Verse ja que ho realitzarà el servidor de correu automàticament
- Gestió centralitzada de tots els peus de signatures de correu electrònic des del servidor de correu.
- Inclou suport en la instal·lació i també en cas de canvi d'infraestructura
- Possibilitat d'ús també amb Microsoft 365 o Exchange online

Inclou el servei de suport, actualització i manteniment les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any per incidències crítiques i per la resta en horari laboral de 9:00 a 17:00 de dilluns a divendres. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing que es posarà a disposició als tècnics municipals designats o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.

El servei d'acord al preu fix ofert, atendrà les incidències i consultes tècniques en els sistemes municipals.

El servei de suport serà realitzat de forma remota 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 del servei i estarà inclòs dins del preu fix ofert del servei. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió.

S'inclourà les actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que podran ser descarregades via web des d'un compte municipal corporatiu i que garantiran en tot moment l'evolució tecnològica i el compliment normatiu en matèria de ciberseguretat i protecció de dades de caràcter personal.

El licitador haurà de presentar una proposta del servei i dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del servei i suport tècnic.



7. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 5% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs) per major nombre hores a realitzar de suport posterior a canvis de configuració i actualitzacions en el lot1 una vegada finalitzada l'actualització i millora de versió i subversió i del 5% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs) per major nombre d'usuaris del servei en modalitat subscripció en els lots 2 i 3.

8. FACTURACIÓ

En el cas del lot 1 la facturació de l'actualització i millora es realitzarà una vegada finalitzada la migració i actualització a partir de l'acta de recepció. Els serveis i hores de suport posterior per canvis de configuració i actualitzacions que es realitzin una vegada feta aquesta actualització, es facturarà a serveis prestats justificat mitjançant albarà adjunt de serveis prestats d'acord al preu hora adjudicat.

En el cas del lot 2 i 3 al ser modalitat subscripció, es realitzarà anualment a principis de cada anualitat.

La facturació es presentarà electrònicament d'acord a la normativa vigent.

9. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària de cada lot o els subcontractistes o fabricants, queden expressament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària de cada lot o els subcontractistes o fabricants, queden obligats 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 de cada lot o els subcontractistes o fabricants, es faran responsables 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.

10. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, subcontractista o fabricant de programari, 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.

El contractista 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 dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista, subcontractista o fabricant de programari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals 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 del contractista, subcontractista o fabricant de programari haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

El contractista, subcontractista o fabricant de programari 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 l'entitat municipal corresponent i el contractista.

En el cas del LOT2 i LOT3 el servei ofert pel fabricant del programari haurà d'estar certificat d'acord a la ISO27001 o equivalent.

11. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

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

LOT1:

- Proposta tècnica d'actualització, millora i migració
- Certificació dels tècnics que participen en el projecte en administració de sistemes HCL Domino i del suport posterior de canvis de configuració i actualitzacions.
- Confidencialitat, protecció de dades personals i seguretat de la informació

LOT 2:

- Característiques del servei de suport i manteniment del fabricant del sistema HCL domino
- Acreditació com a distribuïdor de la solució
- Confidencialitat, protecció de dades personals i seguretat de la informació

LOT 3:

- Característiques del servei de signatura automatitzat de peus de correu electrònic pel sistema HCL Domino i del seu suport, manteniment i actualització
- Acreditació com a distribuïdor de la solució
- Confidencialitat, protecció de dades personals i seguretat de la informació



AJUNTAMENT DE REUS

Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions

Av. de la cambra del comerç 42 – 1er pis Edifici CEPID

43204 REUS

Tel. 977 010 055 FAX 977 010 238

info.stit@reus.cat

www.reus.cat

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics.

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies

de la Informació i Telecomunicacions