

DOCUMENT Document Genèric: PPT Gestió Horària 2025 v2 Diputació Visualtime negociat sense publicitat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: THHUS-YULJP-I6G4Y Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 28/10/2024 12:32	ESTAT SIGNAT 28/10/2024 12:32



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LLIÇÈNCIES, MANTENIMENT I EVOLUTIUS DEL PROGRAMA DE GESTIÓ HORÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE LLEIDA I ELS SEUS ORGANISMES (VISUALTIME) MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES

DOCUMENT Document Genèric: PPT Gestió Horària 2025 v2 Diputació Visualtime negociat sense publicitat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: THHUS-YULJP-I6G4Y Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 28/10/2024 12:32	ESTAT SIGNAT 28/10/2024 12:32



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Contractació de llicències, dels serveis d'evolució, continuïtat i manteniments correctius del programa de gestió horària de Diputació i els seus organismes (Visualtime) per a tots els usuaris dins de l'àmbit d'actuació de la Diputació de Lleida.

El servei demanat ha de:

- Disposar de les noves versions i actualitzacions del programari
- Garantir el correcte funcionament del programa de gestió horària amb un servei de resolució d'incidències que minimitzi qualsevol aturada del servei
- Disposar de les noves versions adaptades al marc legal

El CPV que correspon en aquest contracte és el següent:

- 51213000-8 Serveis d'instal·lació d'equips de control horari ("fechadores y contadores")

2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

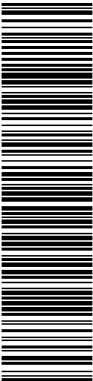
- MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU

L'evolutiu i manteniment correctiu d'aquest contracte ha d'incloure:

- Disponibilitat sense cost de les noves versions
- Disponibilitat sense cost per a un mínim de 750 llicències premium, 80 llicències access, 34 terminals Rxf i 8 relés
- Disponibilitat de versions adaptades als canvis normatius amb temps suficient per la seva verificació
- Resolució de les incidències que es detectin segons els ANS descrits posteriorment en aquests plecs
- Actualització de la documentació del sistema
- Suport funcional i tècnic tant del software com del hardware a la Diputació de Lleida
- Ús d'una eina de gestió d'incidències integrada si s'escau amb el sistema utilitzat per la Diputació de Lleida
- Procediment pausat per la gestió de les peticions de millora de funcionalitats
- Mantenir les actualitzacions i modificacions realitzades a mida per la Diputació de Lleida

- REQUERIMENTS TÈCNICS

Tant el programari de gestió com les pròpies dades hauran seguir amb la modalitat Saas de hardware i de software i complir amb els protocols, les instruccions i les indicacions tècniques i de seguretat que s'estableixin des de l'àrea de Noves tecnologies i administració electrònica.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3525063 THHUS-YULJP-I6G4Y 37FE81A0EE7450155DAEBD02991F7C9CF93FD47) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



- **ATENCIÓ A CONSULTES I INCIDÈNCIES**

Des de la direcció de l'Àrea de noves tecnologies i administració electrònica de la Diputació de Lleida es determinaran, a l'inici del contracte, les persones autoritzades de la Diputació de Lleida per a actuar com a interlocutors, obrir incidències i realitzar consultes, així com també s'indicarà les modificacions posteriors de les persones autoritzades.

Totes les comunicacions amb l'empresa adjudicatària es faran preferentment per mitjans electrònics per tal que en quedi constància i, a tal efecte, s'utilitzarà el canal de comunicació que indiqui l'Àrea de noves tecnologies i administració electrònica de la Diputació de Lleida.

En cap cas, l'empresa adjudicatària atendrà directament les consultes i les incidències dels usuaris finals, sense l'aprovació del personal autoritzat de l'Àrea de noves tecnologies i administració electrònica.

Així mateix, s'hauran de seguir les instruccions i protocols tècnics i de seguretat que s'estableixin des de l'àrea de Noves tecnologies i administració electrònica.

- **ACORDS DE NIVELL DE SERVEI**

Els acords de nivell de servei s'hauran de regir, com a mínim, pels següents requisits:

a. **Disponibilitat**

L'empresa adjudicatària indicarà els canals de comunicació per al servei de suport i manteniment, així com la seva disponibilitat. Com a mínim, haurà d'oferir dos canals amb disponibilitat en dies laborables.

b. **Nivell de servei**

a. **Continuïtat del servei de suport i manteniment**

Restauració del servei en un termini no superior a 4 hores

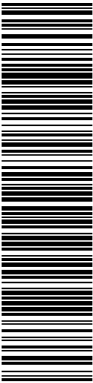
b. **Servei de suport telefònic**

El servei de suport telefònic s'avaluarà en funció del temps de resposta i del temps de resolució, essent els objectius de compliment:

- Temps de resposta inferior a 5 minuts
- Temps de resolució inferior a 15 dies

c. **Manteniment correctiu**

		Resolució
Paralitzant	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a tots els usuaris.	< 12h laborals
Crítica	Incidències que suposen la detenció total del sistema per a un o més usuaris.	< 72 hores laborals





Normal	La resta d'incidències.	< 8 dies laborals
--------	-------------------------	-------------------

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

c. Penalitzacions per l'incompliment dels ANS

Per tal de fer el seguiment dels acords de nivell de servei, s'establiran uns indicadors de compliment.

Així mateix, es categoritzaran els incompliments en lleus o greus, i es definiran els llindars de cada categoria per a cada indicador de compliment.

Les penalitzacions en cas d'incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte de manteniment que oscil·larà entre l'1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.

d. Informar

L'empresa adjudicatària informará si s'han utilitzat eines/motors d'intel·ligència artificial (AI), tant en la fabricació de l'aplicatiu com en qualsevol moment i durada del manteniment, dels correctius i dels evolutius. Especificant quines eines/motors concrets s'han utilitzat.

- SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Cada quadrimestre l'empresa contractista emetrà un informe de seguiment, situació i estat del servei, on es detallarà tota aquella informació que es consideri rellevant, ja siguin incidències, riscos detectats, etc.

A continuació es detalla la informació mínima que haurà de constar en aquest informe de seguiment.

- Servei de suport

- Indicador de continuïtat del servei: data d'interrupció del servei, descripció, quantificació del temps sense servei, valor objectiu de l'indicador.
- Indicador de sol·licituds no ateses: nombre total de sol·licituds registrades, sol·licituds ateses, sol·licituds abandonades en un TE superior a 15 min, valor objectiu de l'indicador.
- Indicador de temps de resposta: total de sol·licituds ateses, temps mitjà d'espera (minuts), sol·licituds ateses en un temps inferior a 5 min., valor objectiu de l'indicador.
- Indicador tancament de sol·licituds: tipus de sol·licituds, dies fins a tancament (mitjana), valor objectiu de l'indicador.

DOCUMENT Document Genèric: PPT Gestió Horària 2025 v2 Diputació Visualtime negociat sense publicitat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: THHUS-YULJP-I6G4Y Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 28/10/2024 12:32	ESTAT SIGNAT 28/10/2024 12:32



- Manteniment correctiu
- Temps de correcció: criticitat de la sol·licitud, temps mitjà de tancament, valor objectiu.

La Diputació de Lleida podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així com, podrà convocar l'empresa contractista per reunions puntuals sobre reunions operatives.

Adicionalment cada quadrimestre es farà una reunió de seguiment a les instal·lacions de la Diputació de Lleida amb els responsables de CEGID per analitzar l'estat del servei.

- **RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE, PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI**

L'adjudicatari de la present licitació es responsabilitzarà, a la resolució del contracte i en cas de traspàs del servei a un altre proveïdor, de totes aquelles tasques i transferència de coneixement necessàries garantint en tot moment els ANS establerts i la disponibilitat del servei, la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació i, en aquells casos en que es requereixi d'aturada, que aquesta sigui de la mínima durada possible.

Així mateix, es respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

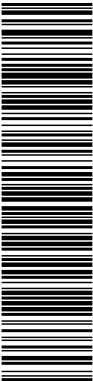
Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Les incidències per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de vigor del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats especificades.

El contractista revisarà i, si s'escau, actualitzarà la documentació dels principals processos operatius del servei i l'inventari actualitzat. Així mateix recopilarà tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització. Especificarà, entre d'altres:

Les dades i la documentació del servei necessària per transferir el servei a un altre proveïdor.

- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions futures pendents de realitzar.
- Informes de seguiment mensual i anual.
- Volumetria de les tasques efectuades durant la vigència del contracte.



DOCUMENT Document Genèric: PPT Gestió Horària 2025 v2 Diputació Visualtime negociat sense publicitat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: THHUS-YULJP-I6G4Y Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 28/10/2024 12:32	ESTAT SIGNAT 28/10/2024 12:32



Igualment, en cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per la Diputació; temps durant el qual la Diputació pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

El **pla de devolució del servei** elaborat per l'adjudicatari haurà d'incloure:

- Metodologia per al traspàs del coneixement sobre tots els àmbits relacionats amb el serveis de subministrament, suport, administració i gestió de sistemes.
- Proposta de planificació, que en cap cas serà de durada inferior a 1 mes ni superior a 3 mesos.
- Proposta de reducció progressiva de la facturació del servei a la Diputació a mesura que el nou proveïdor vagi assumint tasques i responsabilitats del contracte.
 - o S'indican les fites de traspàs de serveis, tasques i responsabilitats que marcan aquesta reducció de la facturació, que en qualsevol cas hauran de ser aprovades per la Diputació.

3. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- **Observació de la legalitat vigent**

L'adjudicatari s'ajustarà, en tot moment i en totes les seves actuacions, a la legalitat vigent.

Així mateix, l'adjudicatari queda sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

La Diputació de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

El adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

- **Respecte al contracte d'encàrrec de tractament de dades**

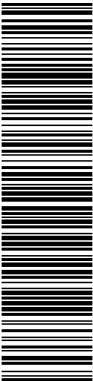
S'adjunta annex corresponent al contracte d'encàrrec de tractament.

- **Respecte del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat**

El licitador haurà de lliurar la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) respecte als serveis o solucions tecnològiques que es descriuen a continuació, tal com estableix la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat.

Es considera que el programa de gestió horària té una categoria mitja segons l'ENS.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, l'adjudicatari els oferirà amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la seva criticitat i implementarà les mesures de seguretat indicades a l'Esquema Nacional de Seguretat (en aquest sentit, el



DOCUMENT Document Genèric: PPT Gestió Horària 2025 v2 Diputació Visualtime negociat sense publicitat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: THHUS-YULJP-I6G4Y Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 28/10/2024 12:32	ESTAT SIGNAT 28/10/2024 12:32



programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de la Diputació serà de la seva titularitat i l'adjudicatari l'haurà de tractar segons les instruccions referides.

L'adjudicatari comunicarà a la Diputació de Lleida els incidents o sospites d'incidentes que tinguin un impacte significatiu en la seguretat de la informació manejada i dels serveis prestats, especialment els incidents de nivell alt, molt alt i crític segons la Guia CCN-STIC-817 perquè la Diputació està obligada a comunicar-los al CCN.

• **Respecte del compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat**

En cas que el contracte compregui algun tipus de desenvolupament de programari, i que aquest programari s'hagi d'interconnectar amb altres administracions o amb altres programaris de la mateixa Diputació o que generi documentació electrònica, haurà de complir el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

• **Seguretat i confidencialitat**

L'empresa contractista es compromet a mantenir la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà Informació Confidencial qualsevol dada (en format escrit, oral o electrònic) a la que l'empresa contractista tingui accés en el marc de la prestació de serveis per la Diputació, especialment la informació i dades pròpies de la Diputació a les que hagi accedit durant la seva execució.

- L'empresa contractista es compromet a no difondre aquesta Informació Confidencial, així com a no publicar-la ni de qualsevol altra forma, bé directament, bé mitjançant terceres persones o empreses, posar-la a disposició de tercers sense consentiment previ per escrit de la Diputació.

L'empresa contractista informará al seu personal, col·laboradors i subcontractistes de les obligacions establertes al present compromís sobre confidencialitat.

L'empresa contractista realitzarà les advertències i signarà tots els documents que siguin necessaris amb el seu personal i col·laboradors, amb el fi de garantir el compliment d'aquestes obligacions.

Les obligacions de confidencialitat establertes al present contracte tindran una duració indefinida, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'empresa contractista i la Diputació.

- L'empresa contractista s'obliga a posar en coneixement immediat de la Diputació de Lleida qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest contracte.
- Durant la vigència dels mateixos, L'empresa contractista implantarà i mantindrà dispositius de seguretat lògica que previnguin contra la destrucció, pèrdua, manipulació o alteració de les dades de caràcter personal que estiguin a la seva possessió.
- Les parts garantiran el compliment de la LOPD, RGPD i qualsevol regulació complementaria en aquest àmbit, que afectin a cadascuna d'elles, i en concret:

DOCUMENT Document Genèric: PPT Gestió Horària 2025 v2 Diputació Visualtime negociat sense publicitat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: THHUS-YULJP-I6G4Y Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Minguet, NT-Operador del Servei, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 28/10/2024 12:32	ESTAT SIGNAT 28/10/2024 12:32

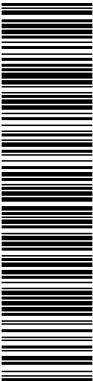


- L'empresa contractista no aplicarà ni utilitzarà les dades de caràcter personal continguts en els fitxers amb cap fi diferent del que figuri en el contracte, ni amb cap finalitat diferent a les establertes a les instruccions de la Diputació.
- L'empresa contractista no comunicarà les dades de caràcter personal contingut als fitxers, ni tan sols per la seva conservació, a terceres persones/entitats, excepte en aquells supòsits en què sigui necessari dur a terme la subcontractació d'algun dels serveis contractats.
- L'empresa contractista mantindrà el secret professional respecte a les dades de caràcter personal que tracti amb el fi de complir l'objecte de la present licitació/futur contracte, fins i tot després de finalitzar la seva relació amb la Diputació..

L'empresa contractista adoptarà les mesures d'indole tècnica i organitzativa que, d'acord amb la LOPD, RGPD i qualsevol regulació complementaria, garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Lleida, document signat electrònicament

Xavier Minguet Olomí
Tècnic de Noves Tecnologies



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3525061 THHUS-YULJP-I6G4Y 37FE81A0EE7150155DAEBD02991F7C9CF93FD47) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1