

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SOBRE EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'UNA LICÈNCIA DE PROGRAMARI PER A L'ÚS D'UNA APLICACIÓ INFORMÀTICA I LES TASQUES DE MANTENIMENT D'UN SOFTWARE DE GESTIÓ POLICIAL PER L'AJUNTAMENT DE TERRASSA

1. Antecedents

A principis de l'any 2019, es va realitzar una consulta preliminar per saber els operadors econòmics interessants en la cessió del dret d'ús d'un programa informàtic de gestió policial i protecció civil a l'Ajuntament de Terrassa.

La situació econòmica l'any 2020 provocada per la pandèmia del COVID-19 va fer canviar les estratègies comercials dels diferents operadors econòmics, la qual cosa es va reflectir en les ofertes que presentaven en aquell moment.

En data 20 d'octubre de 2020, mitjançant concurs obert simplificat abreujat, es va adjudicar a l'empresa Suitable Software Vinfoval, SL el contracte de subministrament i les tasques de manteniment d'un software de gestió policial per l'Ajuntament de Terrassa, per un termini de 2 anys.

En data 4 de gener de 2023 es va adjudicar a l'empresa Suitable Software Vinfoval, SL el contracte de subministrament i les tasques de manteniment d'un software de gestió policial per l'Ajuntament de Terrassa, per un termini de 1 any prorrogable 1 any més.

En l'expedient esmentat va ser d'aplicació el procediment negociat sense publicitat, d'acord amb l'apartat a) 2n de l'article 168 de la LCSP, supòsit en el que per la no existència de competència per raons tècniques, l'única empresa que en aquell moment podia assumir de forma immediata la correcta prestació del servei era Suitable Software VinfoVal, SL pels següents motius:

1. Suitable Software VinfoVal, SL és el fabricant de la plataforma que va guanyar l'ECAU 5084/2020, vigent en aquell moment, que va ser adjudicat a través d'un concurs obert amb lliure concurrència.
2. Suitable Software VinfoVal, SL, com a fabricant del producte, era l'única empresa que podia proporcionar el programari i serveis associats de suport i garantia.

Després de gairebé 4 anys de funcionament del software de gestió policial i d'acord amb el que disposa l'article 168.c.2 de la LCSP, que quan el contracte de subministrament, consisteixi en lliuraments addicionals efectuats pel proveïdor inicial, d'instal·lacions existents i el canvi de proveïdor obligués a l'òrgan de contractació a adquirir material amb característiques tècniques diferents, donant lloc a incompatibilitats o a dificultats tècniques o d'ús i de manteniment desproporcionades, queda justificada la utilització del procediment negociat sense publicitat per a l'adjudicació del contracte.

Es va considerar una molt bona oportunitat l'adjudicació, atès que suposava un estalvi important i donava cobertura a les necessitats de l'Ajuntament.

2. Objecte i tipus de contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició del contracte de subministrament d'una llicència de programari per a l'ús d'una aplicació informàtica i les tasques de manteniment d'un software de gestió policial per l'Ajuntament de Terrassa.

El contracte comprendrà el manteniment correctiu, adaptatiu i perfectiu de l'aplicació, així com el suport a usuaris per a resoldre qualsevol dubte sobre el funcionament d'aquesta, cobrint:

- a Manteniment correctiu: Correcció de les incidències i problemes que es presentin imputables al programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- b Manteniment perfectiu: Actualització i inclusió de les noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva evolució.
- c Manteniment adaptatiu: Adaptació del programari als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o de procediment.
- d Atenció a l'usuari: Resolució de consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica, via telemàtica, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic. Resolució d'incidències de l'entorn a explotació directament relacionades amb el producte que derivin del seu mal funcionament. Tant els serveis d'assistència remota com els d'assistència telefònica, es verificaran mitjançant trucada telefònica o mitjançant correu electrònic, en horari de dilluns a divendres de 8 a 18 hores.

3. Exclusivitat del proveïdor

El Sutable Software VinfoVal, SL és el fabricant de la plataforma VinfoPOL que va guanyar l'ECAU 5084/2020 que va ser adjudicat a través d'un concurs obert amb lliure concurrència.

Sutable Software VinfoVal, SL, com a fabricant del producte, és l'única empresa que pot proporcionar el programari i serveis associats de suport i garantia.

4. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de 12 mesos, comptats des de l'endemà de formalització del contracte, amb la possibilitat de prorrogar-lo anualment per 1 any més.

5. Requisits tècnics

Ha de garantir-se l'atenció d'incidències via telefònica, correu electrònic o mitjançant plataforma de gestió d'incidències destinada a aquest efecte.

La cobertura horària del servei d'atenció d'incidències serà de 8 a 18 hores de dilluns a divendres i el temps de resposta màxim per a la resolució de problemes o incidències serà de 24 hores, llevat del cap de setmana i festius. No obstant, les que es categoritzin com de caràcter URGENT, el temps de resposta màxim serà de 2 hores dintre de l'horari establert.

L'Ajuntament facilitarà els mitjans per a la connexió i resolució remota d'incidències.

6. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

7. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

7.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- a No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- b Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- c Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de l'Ajuntament.
- d Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

7.2. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c Documentació incompleta, errònia o fora de termini.
- d L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

7.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- b Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a

l'adjudicatari.

- c Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a l'Ajuntament.
- d Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- e Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

7.4. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. No es podran aplicar més de DEU (10) faltes en el mateix període.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
2	Lleu	Escrit d'advertència
1	Greu	Descompte 2% import mensual
0	Molt greu	Descompte 5% import mensual

Figura 1 Quadre de faltes i penalitats

8. Confidencialitat i protecció de dades personals

8.1. Compromís de confidencialitat

1. Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatària o tercers no autoritzats prèviament.
2. L'adjudicatària informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
3. La confidencialitat per part de l'adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

8.2. Responsabilitat en matèria de dades personals

1. La legislació aplicable és la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupi, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades).
2. L'Ajuntament de Terrassa és el responsable del fitxer o fitxers amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.
3. L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'adjudicatària implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre. L'Ajuntament de Terrassa continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.

8.3. Mesures de seguretat i auditoria

1. L'adjudicatària aplicarà totes les mesures de seguretat establertes per la llei i, com a encarregat del tractament del fitxer informarà a l'Ajuntament del nivell de seguretat del fitxer o fitxers i col·laborarà amb la seva inscripció a l'entitat competent.
2. Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.
3. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades exigides pel RD 1720/2007, incloent l'elaboració d'un Document de Seguretat, que trametrà una còpia al responsable.

Les mesures de seguretat especificaran els següents punts:

- a. Definició de les funcions i obligacions del personal
 - b. Registre d'incidències i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - c. Control d'accés i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - d. Gestió de suports i documents i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - e. Identificació i autenticació i en el cas de dades de nivell mig complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - f. Còpies de seguretat i recuperació i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - g. Responsable de seguretat en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
 - h. Auditoria interna o externa en matèria de dades de caràcter personal en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - i. Registre d'accessos en el cas de dades de nivell alt amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
 - j. Xifratge de les telecomunicacions que usin xarxes públiques o xarxes sense fils en el cas de dades de nivell alt el que s'assenyala al RD 1720/2007
4. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquesta, haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.
 5. Quan es tracti de dades personals amb un nivell requerit de seguretat de grau mitjà o alt l'adjudicatària haurà de sotmetre's a una auditoria externa d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards es porten a terme.

8.4. Recollida de dades i drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO)

1. En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Terrassa, amb la informació que determina el Títol III de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de

desembre i es farà esment exprés, si és el cas, de la responsabilitat de l'adjudicatària com a encarregat del fitxer.

2. L'adjudicatària garantirà la cooperació i facilitarà eines per a l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició per part dels ciutadans.

3. L'adjudicatària oferirà informació detallada sobre el procediment a seguir en l'exercici dels drets ARCO i qui n'assumirà l'execució i resposta a les persones interessades, dins dels terminis establerts per la llei, i en donaran compte a l'Ajuntament.

4. En el cas que s'efectuï l'exercici dels drets directament amb l'encarregat del tractament i aquest pugui resoldre'l ho farà en comptes del responsable del fitxer i n'informarà paral·lelament a l'Ajuntament.

8.5. Eliminació de dades

1. En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatària es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a transferir-les al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.

2. L'adjudicatària certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.

3. L'adjudicatària informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.