

Codi Segur de Verificació: c2826311-cce6-4c08-8781-63630c0da1c3
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 1990135
Data d'impressió: 20/01/2025 13:11:58
Pàgina 1 de 6

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 20/01/2025 10:07



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SUBMINISTRAMENT PER CESSIÓ DEL DRET D'ÚS DE LLICÈNCIES SALESFORCE I SERVEIS D'ACTUALITZACIONS I SUPORT TÈCNIC

CO2025003SI

Gener 2025



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte el **subministrament per cessió del dret d'ús** de llicències SALESFORCE, concretament 3 llicències *Service Cloud* i 30 llicències *Customer Community Logins*, i els serveis d'actualització i de suport tècnic.

2. NECESSITATS A SATISFER

L'Ajuntament de Sant Joan Despí va adjudicar a TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU el contracte per a la posada en marxa d'un pilot consistent en la implementació d'una plataforma de gestió de processos basada en tecnologia SALESFORCE amb la finalitat de millorar la comunicació i la interacció amb els ciutadans i les ciutadanes del municipi. El contracte es va adjudicar el 23 de novembre de 2023 i pel termini d'un any.

Inicialment, els processos proposats per implementar i de comunicació a la ciutadania, van ser les afectacions produïdes per talls de carrers i avís mitjançant SMS a la ciutadania, gestió de la matriculació a les escoles bressol municipals i sol·licitar la recollida de mobles i olis.

Aquesta tecnologia és una opció que:

- Ofereix potents eines d'automatització que poden millorar l'eficiència operativa en reduir la càrrega de treball manual.
- Posa èmfasi en la seguretat, amb mesures com l'autenticació de dos factors i el xifratge de dades, complint amb estàndards de seguretat de la indústria.
- La seva interfície intuïtiva i personalitzable millora l'experiència de l'usuari, la qual cosa pot augmentar l'adopció i la productivitat.

La idea d'aquesta primera adjudicació era la configuració i posada en producció d'aquest entorn amb tres processos com exemples per valorar l'interès de la seva continuïtat futura i el seu creixement.

Aquest projecte pilot no va evolucionar fins la fase de posada en marxa i actualment per optimitzar l'entorn CRM SALESFORCE i la inversió de recursos inicials i donar continuïtat al projecte, es necessita una renovació/subministrament de les llicències, per tal de permetre desplegar els processos proposats inicialment i aquells que siguin d'interès desplegar per donar resposta a les necessitats creixents de serveis de l'Ajuntament.

3. PRESTACIONS DEL CONTRACTE

3.1. Subministrament: Cessió en règim de dret d'ús de les llicències Salesforce següents:

Número de llicències	Producte
----------------------	----------

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



3	Service Cloud
30	Customer Community Logins

Aquesta cessió de dret d'ús de llicències SALESFORCE inclou:

- Posar a disposició de l'Ajuntament de Sant Joan Despí l'ús de la darrera versió i/o actualització disponible en el mercat de tots els productes relacionats a dalt.
- Lliurar a l'Ajuntament totes les versions majors de producte i tecnologia, que inclouen versions generals de manteniment, versions de funcionalitat i actualització de la documentació.
- En cas de desaparició o canvi de denominació d'algun dels productes software objecte de la cessió d'ús, l'adjudicatària estarà obligada a substituir-los per altres funcionalment equivalents o superiors per tal d'assegurar la continuïtat i qualitat del servei prestat.
- La Garantia estàndard del fabricant per als productes contractats en modalitat de cessió de dret d'ús.

3.2. Actualitzacions i suport tècnic:

Les llicències donen accés als serveis de cloud de Salesforce, amb número de persones usuàries segons el número de llicències adquirides.

Aquest Servei inclou:

- Instal·lació i configuració de llicències
- Manteniment i realització d'evolutius en forma remota
- Resolució de problemes en forma remota
- Serveis de consulta
- Suport telefònic, en horari laboral (de dilluns a divendres de 9:00 h a 14:00 h i de 16:00 a 19:00 h)

4. TERMINI DE SUBMINISTRAMENT I PERIODE DE VIGÈNCIA

L'objecte del subministrament s'haurà de lliurar en el termini màxim de 48 hores a partir de la signatura del contracte.

El subministrament per cessió del dret de l'ús de llicències i el servei de suport inclosos tindran una durada de tres anys sense opció de pròrroga.

Adquisició inicial de llicències

En el moment de la formalització del contracte, l'Administració adquirirà un nombre inicial de llicències, el qual es detalla a l'apartat corresponent de l'objecte del contracte. Aquest nombre de llicències serà suficient per cobrir les necessitats operatives de l'Administració en el període inicial.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



Possibilitat d'adquisició addicional de llicències

Durant la vigència del contracte, l'Administració tindrà la facultat d'adquirir llicències addicionals, segons les seves necessitats. Aquesta adquisició addicional es realitzarà sempre que no superi l'import màxim establert al contracte.

Condicions d'adquisició addicional

Les llicències addicionals s'hauran d'adquirir sota les mateixes condicions que les llicències inicials, garantint que els termes i preus acordats es mantinguin durant tota la vigència del contracte. Les sol·licituds d'adquisició de llicències addicionals es realitzaran per escrit, i el contractista es compromet a proporcionar les llicències requerides en el termini màxim de 48 hores a partir de l'adquisició addicional.

5. DISPONIBILITAT DE MITJANS

L'adjudicatària haurà de comptar amb els mitjans propis, personals i materials necessaris per proporcionar el suport tècnic i executar amb èxit els treballs objecte del contracte.

L'adjudicatària respondrà sempre de l'adequació del personal assignat a l'execució del contracte.

L'adjudicatària designarà una persona responsable del contracte, que serà la interlocutora respecte l'estat d'execució del contracte i, si s'escau, sobre les incidències produïdes.

Haurà d'especificar els canals de suport a disposar (telefònic, adreça electrònica, web, ...) garantint la disponibilitat del servei de suport.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

- L'adjudicatària haurà d'estar autoritzada per subministrar les llicències SALESFORCE objecte d'aquest contracte, per tant, hauran d'acreditar mitjançant els certificats corresponents que estan autoritzades per SALESFORCE per al subministrament de les llicències i per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte. L'Ajuntament podrà sol·licitar qualsevol informació addicional necessària per corroborar aquesta informació.
- Les llicències a subministrar hauran de ser sempre noves i adquirides en canals oficials, no s'admetrà en cap cas llicències revenudes, de segona mà o sota qualsevol altra modalitat.
- Els requisits que regeixen el subministrament de llicències, durant tot el període de vigència d'aquestes, són els següents:
 - L'adjudicatària durà a terme tota la gestió d'adquisició de les llicències incloses en l'abast d'aquest contracte durant tota la durada del període de llicenciament contractat.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- La informació dels números de sèrie, persones usuàries i contrasenyes de les llicències gestionades per a l'Ajuntament no podrà ser comunicada a tercers sense el consentiment exprés de l'Ajuntament.
 - A la finalització del contracte, l'adjudicatària es compromet a eliminar dels seus sistemes tota la informació de persones usuàries i contrasenyes de les llicències gestionades per a l'Ajuntament.
- Pel que fa als serveis objecte del contracte, l'adjudicatària es responsabilitzarà de:
 - Fer disponibles els serveis i continguts referits per les llicències objecte del contracte.
 - Proporcionar el suport estàndard de SALESFORCE.
 - Proporcionar el servei d'acord amb les lleis i regulacions governamentals aplicables al tipus de serveis proporcionats.

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La propietat intel·lectual dels productes correspon al fabricant dels mateixos.

8. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Qualsevol informació confidencial revelada per l'Ajuntament de Sant Joan Despí a l'adjudicatària durant la vigència del contracte es mantindrà amb caràcter estrictament confidencial pel receptor, comproment-se a utilitzar-la únicament per la finalitat per la qual li va ser revelada, excepte imperatiu legal.

L'adjudicatària es compromet a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial.

Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la que l'adjudicatària accedeixi en virtut del contracte de serveis a prestar per part de l'empresa especialment la informació i dades pròpies de l'Ajuntament de Sant Joan Despí als quals hagi accedit o accedeixi durant l'execució. Queden exceptuats de l'anterior concepte les dades que siguin públiques.

L'obligació de confidencialitat recollida al contracte tindrà caràcter indefinit, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa, de la relació entre les parts.

L'adjudicatària serà responsable de què el seu personal, col·laboradors i en general, totes les persones que tinguin accés a la informació confidencial i als fitxers de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, respectin la confidencialitat de la informació, així com les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Per tant l'adjudicatària realitzarà quantes advertències i subscriurà tants documents com siguin necessaris amb aquestes persones amb la finalitat d'assegurar el compliment de tals obligacions.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



Atès que per executar els serveis objectes d'aquest contracte l'adjudicatària ha de poder accedir a les dades que tracta l'Ajuntament de Sant Joan Despí, s'haurà de formalitzar un encàrrec de tractament en els termes de l'article 28.3 del RGPD.

9. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT I ESQUEMA NACIONAL D'INTEROPERABILITAT

Compliment estàndard de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

- S'aplicaran tant a la infraestructura en el núvol com a la solució en si mateixa, amb la finalitat d'assegurar la protecció de la informació i el compliment de les normatives de seguretat establertes per l'ENS.
- La solució proposada al núvol haurà de complir amb els requisits de seguretat per garantir la conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- La solució ha de fer servir serveis d'un proveïdor de hosting que compleixi amb els estàndards de seguretat especificats en l'ENS.
- La proveïdora ha de proporcionar documentació detallada que demostrï el compliment dels requisits de l'ENS, així com les certificacions rellevants que recolzin la seguretat de la solució i de la infraestructura en el núvol.

Sant Joan Despí, a la data de signatura electrònica

El Cap del departament de Sistemes d'Informació, Miguel Ramírez Jiménez

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí