



ANNEX 1: SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE GESTIÓ I PUBLICACIÓ DE PLANS MUNICIPALS I PAM

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Reus d'acord al seu compromís de transformació digital i implantació de l'administració electrònica, té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes informàtics de gestió i publicació de plans municipals i PAM com eina bàsica de govern obert municipal.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents serveis:

- 1-Manteniment de llicències i actualitzacions del programari de gestió i publicació de plans municipals i PAM.
- 2-Suport tècnic en cas d'incidències o consultes funcionals del programari de gestió i publicació de plans municipals i PAM.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal publicat a internet en <https://planificacio.reus.cat>

4. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'Ajuntament de Reus disposa dels sistemes informàtics de gestió i publicació de plans municipals i PAM d'eCityclíc.

L'aplicació és totalment web amb les següents funcionalitats a garantir en el contracte:

- Ha de permetre la gestió de qualsevol pla municipal com PAMs, plans estratègics, plans interns, Per aquest motiu, quan s'entri a l'eina internament o externament per part de la ciutadania, es podrà escollir el pla en qüestió.
- Doni suport a les 3 fases d'un pla:



1-Diagnòstic: en aquesta fase s'identifiquen totes les possibles actuacions entre tota l'organització a partir d'una metodologia i es prioritzarà. En cas que hi hagi un procés participatiu, es realitzarà a través de la plataforma municipal existent <https://participa.reus.cat> basada amb decidim i el resultat es carregarà al sistema.

2-Disseny: s'estructura tot el pla a partir de les actuacions identificades en la fase de diagnòstic que tinguin major prioritat. En aquesta fase, el sistema haurà de poder permetre fer càrregues totals o parcials a partir d'un format de fitxer.

3-Execució: s'informa de l'estat d'execució de les actuacions i si s'escau, també a nivell d'execució econòmica i es publica tota aquesta informació a la ciutadania

- Ha de permetre definir un pla en almenys 4 nivells (eixos, objectius estratègics, línies estratègiques i actuacions o projectes) amb possibilitat de definir més nivells o inclús menys si s'escau.

- Les actuacions previstes hauran d'estar alineades i es podran relacionar amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) que hauran d'estar carregats al sistema. Aquesta relació haurà de publicar-se tant internament com externament.

- En tots els nivells, l'eina haurà de disposar de múltiples camps i pugui afegir més camps de diversos tipus (numèrics, moneda, text, llistes, checks, imatges, vídeos, enllaços, mapes, ...) en funció de les necessitats municipals.

- L'estat d'execució de les actuacions, podrà ser reportat manualment per part del responsable de l'actuació o bé, el sistema tindrà disponible una API REST que permeti actualitzar-lo externament o en últim cas, a partir d'una càrrega mitjançant un format de fitxer definit. Dins una actuació es puguin definir fites i cadascuna si es realitza, es pugui associar un percentatge d'execució de l'actuació.

- L'estat d'execució econòmica de les actuacions d'acord al seu pressupost, podrà ser reportada manualment o bé el sistema tindrà disponible una API REST que permeti actualitzar-lo externament o a partir d'una càrrega mitjançant un format de fitxer definit.

- Les actuacions previstes hauran de permetre definir indicadors quantificables. Els indicadors podran ser reportats manualment o bé, el sistema tindrà disponible una API REST que permeti actualitzar-lo externament o a partir d'una càrrega mitjançant un format de fitxer definit.

- L'aplicació haurà de disposar d'un sistema de seguretat on hi hagin almenys 2 perfils: administradors i la resta d'usuaris editors municipals. Aquest sistema de seguretat ha de permetre la màxima granularitat de tal manera que els administradors podran fer tot i els usuaris editors podran modificar només aquelles actuacions que li siguin assignades.

- El disseny de la part pública haurà de permetre destacar els plans que interressi o que estiguin en fase d'execució i els altres poder-los consultar-los de forma històrica. El disseny s'haurà d'adaptar al disseny corporatiu d'acord a les



instruccions del departament de comunicació municipal en quant a colors, tipus de lletra, capçalera, peus i estructura en general.

- La interfície haurà de ser molt visual de tal manera que es vegi fàcilment el pla, la seva estructuració i la seva execució tant a nivell numèric com gràfic agrupat segons el nivell escollit.
- Haurà de disposar d'un quadre de comandament intern pel seguiment de l'estat d'execució i dels possibles endarreriments pels diferents nivells. La base de dades haurà de ser totalment accessible i la seva estructura documentada als tècnics municipals per tal de poder tenir accés per fer explotacions i anàlisis de dades.
- L'eina haurà de poder permetre que cada actuació es pugui ubicar al mapa ciutat municipal (<https://geoportal.reus.cat>) utilitzant les APIs del geoportal i enllaçar totes les actuacions del pla a una capa del geoportal atès que en aquest GIS.

L'aplicació és totalment web amb els següents requisits tècnics a garantir en el contracte:

- Instal·lat en un servidor municipal virtual linux segons la distribució que decideixi els tècnics municipals en entorn VMWARE. El contractista haurà de definir els processos de copia de seguretat per ser executat en un crontab de linux a un sistema de fitxers que els tècnics municipals presentaran a la màquina virtual.
- Accessible via web que suporti els navegadors Firefox, Chrome, Safari i Edge en les seves últimes dues versions.
- En l'emmagatzematge de les dades, utilitzi Postgres.
- Integració amb directori actiu per tal que els usuaris municipals s'autentiquin a l'aplicació subministrada i accedeixin a partir del mateix usuari i contrasenya de Microsoft Windows AD 2022 mitjançant LDAP. Els dos perfils seran identificats pel sistema per dos grups del directori actiu creats prèviament.
- L'aplicació tingui un registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades.
- Haurà de disposar d'una extensa llibreria de capa d'integració mitjançant serveis web API per tal que des de sistemes externs es pugui consultar qualsevol informació o transaccionar amb el sistema d'acord als requeriments funcionals.
- Sigui un sistema responsiu multidispositiu mòbil, tauleta o ordinador adaptat al disseny corporatiu amb HTML5+CSS
- Sigui accessible complint el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- La interfície tant externa com interna sigui en català i en castellà.
- Accessible mitjançant HTTPS. El certificat serà subministrat pels tècnics municipals.



5. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

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

El suport, manteniment i actualització haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari i serveis d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 18:00 i divendres de 9:00 a 14:00 excepte festius nacionals i autonòmics a excepció del període del 1 de juny al 30 de setembre que haurà de ser de 9:00 a 14:00 de dilluns a divendres. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.

El servei atindrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment.

El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista 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 de les aplicacions i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament.

S'inclourà totes les actualitzacions necessàries del programari objecte del contracte que garantiran en tot moment el compliment normatiu de rang estatal o autonòmic en matèria de govern obert, de ciberseguretat, protecció de dades de caràcter personal i accessibilitat d'acord a l'objecte del contracte i aquestes estaran incloses dins del preu fix ofert. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos



d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 2 dies laborables	Infracció lleu entre 2 i 3 dies laborals i infracció greu quan és superior a 3 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.



- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.

- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que l'Ajuntament contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs de ciberseguretat:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) CIBERSEGURETAT		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat lleu	< 30 dies laborables	Infracció lleu entre 30 i 60 dies laborals i infracció greu quan es superior a 60 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat greu	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan es superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat molt greu	< 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan es superior a 2 dies laborals

El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de l'Ajuntament de Reus.

7. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI



El contractista lliurarà trimestralment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregará als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.
- Jornades i hores de consultoria i programació realitzades

8. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani l'Ajuntament de Reus quan ho cregui oportú ja sigui per adequacions, millores, configuracions o formacions del programari objecte del contracte. Els costos unitaris (preu hora) associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica i aquests es facturaran trimestralment a partir dels albarans justificatius dels serveis prestats i fins al màxim del pressupost anual previst per aquest tipus de serveis addicionals.

9. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE



Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte, per millores del programari que requereixin tasques de consultoria tècnica o programació.

10. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre d'acord als preus adjudicats i en el cas de consultories caldrà adjuntar els parts o albarans justificatius de les hores realitzades.

11. CONFIDENCIALITAT

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.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada 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 l'Ajuntament, 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 es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

12. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

L'Adjudicatari respondrà, per tant, 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, 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 l'Ajuntament de Reus, 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.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Reus i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.

L'Adjudicatari 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.

Caldrà que el sistema compleixi el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per al que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica en la categoria mitja i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

13. 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:

- 1.- Característiques del servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte.
- 2.- Mesures de seguretat TIC, compliment ENS i compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal del programari i del servei ofert
- 3.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions