



Ajuntament de Lleida

Aprovat per Junta de Govern Local
en sessió de data 27 de febrer de 2025
En dono fe,
El secretari general de l'Ajuntament de Lleida,

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI CONSISTENT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES DE SUPORT AL FRONT OFFICE CIUTADÀ I GESTIÓ DE LA SOLUCIÓ GLOBAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en l'actualització i manteniment, assistència tècnica, suport i serveis associats de la plataforma informàtica actual de suport al front-office ciutadà i del sistema de gestió d'administració electrònica que inclou els següents components i serveis:

- eCityAdmin Suite, que conforma l'arquitectura de mòduls següents:
 - Seu electrònica.
 - Carpeta ciutadana – Inclou també el manteniment de la integració amb MyGov i amb la plataforma Vàlid del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.
 - Tràmits online.
 - Gestor d'expedients – Inclou també les funcionalitats/components de gestió de tasques, decrets, llibres oficials, portasignatures amb signatura al núvol, gestió de tercers i gestió de territori.
 - Registre d'entrada i sortida.
 - Mòdul per fer consultes i informes .
 - Mòdul de Business Intelligence, BI, i quadre de comandaments.
 - Digitalització segura i certificada (gestió de còpia autèntica).
 - Gestió de secretaria i òrgans col·legiats.
 - Gestió de l'arxiu electrònic. Inclou la integració amb iArxiu del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.
 - Control Intern – inclou la integració amb el programa de gestió comptable municipal.
 - Modelat, BPM, workflows.
 - Capa d'integració de serveis del gestor d'expedients i del registre d'entrada i sortida (s'inclouen les integracions amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya: MUX, OVER, eNotum, consultes de dades a Via Oberta i també amb altres serveis com la publicació al eTauler i les altres integracions descrites a la resta de mòduls).

En aquest contracte d'actualització i manteniment de serveis, s'inclouen:

- Suport en remot (telefònic/web) de la solució.
Per suport entenem un abast global que inclou tant l'atenció a les incidències que puguin sorgir, com la gestió i formació d'evolucius del producte, assessorament sobre les millors opcions d'implantació per al nostre sistema i la planificació conjunta del full de ruta dels diferents mòduls i serveis de la Suite.
- Manteniment Software anual de la solució. Accés a actualitzacions periòdiques. El manteniment també comprèn les tasques necessàries pel funcionament de l'eina en condicions de normalitat





Ajuntament de Lleida

de treball en la nostra organització i amb les degudes actualitzacions per evitar possibles vulneracions de seguretat.

- Aquest contracte compren la facturació mensual per la part fixa, que compren els punts anteriors descrits i una facturació variable per als conceptes inclosos com a serveis professionals de serveis d'hores excepcionals per a evolutius personalitzats i ajustaments, no previstos dins de les versions estàndards de la eina.

Aquesta quota variable computarà aquests treballs de les demandes que demani l'Ajuntament de Lleida de serveis i conceptes no inclosos en el manteniment mensual.

Les hores es computaran un cop la funcionalitat sigui lliurada i validat el seu correcte funcionament.

L'Ajuntament de Lleida tindrà a disposició un espai web on poder consultar i fer el seguiment dels treballs per concepte i les hores invertides.

Per la part variable, amb caràcter previ a l'enviament de la factura, el contractista haurà de rebre l'autorització del responsable del contracte, de manera que comunicarà el tancament dels treballs que s'inclouran a la factura i es podrà revisar els conceptes i quantitats a l'accés que l'ajuntament disposarà via web.

2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Les condicions d'execució del contracte són les contingudes en les clàusules tècniques i administratives de la licitació i les clàusules tècniques i administratives de les licitacions d'origen dels programes dels que es contracta el manteniment.

Aquest contracte ha de preveure les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per adaptar les eines a canvis normatius o legislatius, així com donar suport per resoldre possibles incidències en els serveis.

El manteniment de la plataforma inclou tant el manteniment del programari necessari per la plataforma, com el programari base (gestor documental, capa d'integracions i sistema operatiu).

S'inclou el manteniment de versions de les eines, amb les modificacions i millores que pugui incorporar els mòduls que conformen els serveis de la licitació durant la vigència del contracte i realitzarà per tant les actualitzacions a les noves versions de les plataformes.

També compren l'autogestió de tots els mòduls i serveis, incloent la gestió dels usuaris.

L'aplicació i les bases de dades necessàries estan allotjades en servidors de l'Ajuntament de Lleida sense costos afegits.

En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis, programaris i sistemes sense l'aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

Continuïtat dels serveis

L'adjudicatari garantirà el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte, sense cost addicional per a l'Ajuntament de Lleida.

Es garantirà en alta disponibilitat la prestació del servei. Concretament, s'assegura la següent una disponibilitat del sistema:

- Seu Electrònica i tramitació on-line: disponibilitat del 99,9%. Excloent manteniments programats informats amb almenys 48 hores d'antelació.



Ajuntament de Lleida

- Resta de serveis: disponibilitat del 99,9% en el següent horari. De 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Excloent manteniments programats informats amb almenys 48 hores d'antelació.

Al respecte i per assegurar aquest tram de disponibilitat, es posaran eines per monitoritzar el funcionament i un sistema que permeti alertar quan el funcionament del sistema, per càrrega, emmagatzematge etc. arribi a llindars que puguin comprometre el correcte funcionament del servei.

L'adjudicatari garantirà el suport, funcional i operatiu durant tota la durada del contracte. En la seva oferta farà constar les condicions i horaris en que es subministrarà aquest suport.

L'adjudicatari respondrà per la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada, durant la prestació del servei, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament de Lleida.

El manteniment integral comprendrà:

- **Accions correctives:** canvis necessaris per corregir errors de funcionament del programari i solucions. Inclou la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- **Accions de millora:** canvis per millorar la qualitat interna de les solucions, en qualsevol dels seus aspectes: optimització de rendiments i eficiència, reestructuració de codi ...
- **Accions evolutives:** modificacions, incorporacions o eliminacions necessàries en les plataformes per cobrir les necessitats dels usuaris.

El suport i manteniment integral inclou, sense cap cost ni consum d'hores extraordinàries (sense afectació a la quota variable):

- Les possibles incidències tècniques generades pel propi sistema.
- Les noves versions i actualitzacions del programari.
- Les consultes i dubtes d'ús del programari per part dels usuaris d'implantació del sistema.
- El lliurament de la documentació detallada de les novetats de cada versió o actualització de la plataforma. Aquesta documentació ha d'incloure també les afectacions que pugui impactar en altres mòduls i components de la suite.

Seguiment i compliment dels protocols

Tots els serveis o sistemes considerats en aquest annex hauran d'estar convenientment protocol·litzats i documentats, pel que fa a la interacció i interconnexió amb els sistemes, serveis i plataformes de l'Ajuntament de Lleida.

Es documentarà per part de l'empresa adjudicatària la infraestructura tècnica i les relacions entre els components i serveis desplegats en l'ajuntament de Lleida. Així com les personalitzacions i particularitats que tenim implementades. Aquesta documentació es lliurarà a Serveis Digitals per tenir una imatge exacta de la implementació de la suite. Aquest document es mantindrà actualitzat d'acord als canvis que puguin sorgir.

Les arquitectures i topologies dels sistemes i elements TIC necessaris per donar el servei objecte de la licitació s'implementaran d'acord amb els requisits dels Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari ha de tenir un pla de resposta a incidents de ciberseguretat que inclogui la detecció ràpida d'incidents, la contenció i erradicació de l'amenaça, la recuperació dels sistemes i la notificació a les parts interessades segons sigui necessari.

Actualitzacions i manteniments

Actualitzacions i correccions



Ajuntament de Lleida

Les actualitzacions i correccions es faran d'acord als punts detallats a l'apartat d'allotjament de les aplicacions i les dades. Les millores i noves versions es llançaran previ acord amb els serveis tècnics municipals.

L'empresa adjudicatària informará de l'existència de la nova versió a l'ajuntament de Lleida, dins les tres setmanes següents i s'acordarà conjuntament el seu desplegament.

Per efectuar tasques de manteniment programat, l'empresa haurà de contactar amb el departament municipal de Serveis Digitals per habilitar el mecanisme més convenient en cada cas per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de l'horari d'atenció, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Quan sigui necessari realitzar una actualització, l'empresa adjudicatària comunicarà a Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida les millores o noves funcionalitats que s'incorporen i serà l'Ajuntament qui decidirà si es realitza aquestes actuacions. Les tasques d'actualització les realitzaran l'empresa adjudicatària, un cop organitzades, amb Serveis Digitals, quan i com es realitzaran les tasques.

L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar les proves de funcionalitat completa i compatibilitat de les noves versions en l'entorn de l'Ajuntament. Aquesta tasca té com a objectiu assegurar que la nova versió sigui totalment operativa i compatible amb el funcionament de l'Ajuntament de Lleida.

En cas que en la bateria de proves es detectin errors o incidències en la versió que es preveia actualitzar, l'empresa informará d'aquests a l'ajuntament

En cas que, excepcionalment i per motius operatius o de consistència del sistema, sigui necessari fer una actualització que no sigui completament correcta, l'empresa informará dels bugs, possibles problemes i afectacions al nostre funcionament, per poder avaluar el impacte de l'actualització.

Els bugs i errors de versió, siguin detectats prèviament a l'actualització o bé, els que puguin sorgir per motius imprevistos, caldrà resoldre-ho i instal·lar-ho en una nova versió dins del mes i mig següent a la detecció

En cas d'actualització es tindrà en compte les afectacions a mode global i particular del producte de manera que caldrà garantir que hi hagi un equip multidisciplinar que pugui fer front tant a les actuacions que s'han de realitzar i també que pugui resoldre els problemes que puguin sorgir amb qualsevol dels mòduls i eines objecte del contracte i altres serveis compresos en la Suite.

Interoperabilitat i connectors

És important considerar diversos aspectes en el procés de licitació, incloent-hi la possibilitat d'aplicar connectors i serveis web disponibles en eines tecnològiques específiques. Aquesta integració no només té com a objectiu millorar l'ús d'aquestes eines dins de l'àmbit municipal, sinó que també busca la seva interconnexió amb altres eines corporatives de l'Ajuntament.

Aquesta interconnexió és crucial per garantir que les tecnologies adquirides compleixin amb les directrius establertes d'acord a la normativa establerta per les normes ENI.

La inclusió d'aquest aspecte en el procés de licitació implica la consideració activa de la capacitat de les eines adquirides per connectar-se i treballar de manera coherent amb altres sistemes preexistents a l'entorn municipal o amb aquells essencials per acomplir amb els requisits d'interoperabilitat establerts pel RD 4/2010 ENI. Això busca facilitar la transmissió de dades i la comunicació entre diferents institucions, fomentant la cooperació i el bon funcionament entre les diverses entitats administratives involucrades.

S'avaluaran futures integracions i interconnexions segons sorgeixin noves necessitats.

Caldrà tenir documentades les relacions de la capa d'integracions per tenir en compte les possibles afectacions per actualitzacions o tasques de manteniment i incidències.

En cas de canvis o modificacions dels diferents mòduls de la suite, que afectin a les integracions ja existents,



Ajuntament de Lleida

caldrà informar a l'Ajuntament amb temps suficient per poder treballar amb les adaptacions necessàries en les integracions. Per facilitar aquests treballs, es posarà la nova versió en l'entorn de reproducció per poder realitzar les proves corresponents.

Allotjament de les aplicacions i de les dades

Les aplicacions o serveis estaran instal·lats en la infraestructura que disposa l'Ajuntament de Lleida ja sigui en servidors físics als CPD que disposa l'ajuntament o bé al CLOUD AZURE que té contractat l'ajuntament.

Si la solució proposada requereix servei de base de dades preferiblement s'utilitzarà "Azure SQL Managed Instance" que gestiona l'Ajuntament de Lleida.

Per a les solucions que instal·lades o que s'hagin d'instal·lar en servidors de l'Ajuntament de Lleida s'hauran de complir les següents condicions:

- L'Ajuntament de Lleida realitzarà la instal·lació bàsica del sistema operatiu sigui en CLOUD o en la infraestructura física als CPD's municipals, preferiblement en servidors virtuals del Cloud AZURE gestionat per l'ajuntament.
- Els sistemes operatius suportats per l'Ajuntament de Lleida són Microsoft Windows Server 2022 i Linux Ubuntu 24.04. En cas que durant la vigència del contracte algun d'aquests sistemes operatius deixi d'estar suportat pel fabricant, l'Ajuntament muntarà un servidor amb la configuració bàsica i l'adjudicatari, sense cap cost addicional, haurà de fer la migració a les noves màquines.
- Les actualitzacions recomanades pel fabricant dels sistemes operatius i d'altres aplicacions instal·lades en els servidors s'instal·laran de manera automàtica i diària, fora d'horari d'atenció al públic, quan el fabricant les alliberi per la seva actualització. Si en algun moment no es poden aplicar de manera automàtica, serà responsabilitat del proveïdor realitzar aquestes actualitzacions manualment. A més, si alguna actualització fa que la solució deixi de funcionar, el proveïdor haurà de solucionar el problema de manera immediata.
- El proveïdor caldrà assegurar-se que tots els components estiguin sempre en funcionament amb l'última versió proposada pel fabricant i amb suport del mateix fabricant. A més, l'adjudicatari haurà de mantenir les seves aplicacions, serveis o solucions degudament actualitzades per garantir que siguin compatibles i suportades per les versions dels sistemes operatius i aplicacions recomanades pels fabricants dels sistemes operatius.
- Per tal de mitigar el risc de ciberseguretat l'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme el manteniment del sistema operatiu i d'eines de qualsevol element que forma part de la licitació per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant i amb suport del mateix fabricant.
- L'adjudicatari ha de tenir un procés proactiu per a la gestió de vulnerabilitats i pedaços. Això ha d'incloure la monitoratge regular de les fonts d'informació sobre amenaces i vulnerabilitats, l'avaluació ràpida de les vulnerabilitats identificades i l'aplicació oportuna dels pedaços de seguretat en qualsevol dels components emprats en la solució.
- L'adjudicatari ha de garantir que totes les dades recollides, emmagatzemades i transmeses per la plataforma estiguin protegides d'acord amb les millors pràctiques de la indústria i les regulacions aplicables. Això ha d'incloure mesures per garantir la privacitat de les dades personals.
- L'Ajuntament de Lleida subministrarà una configuració VPN per tal que l'adjudicatari tingui accés al sistema operatiu del servidor mitjançant connectivitat RDP o SSH, no s'autoritza l'ús de cap eina de tercers per tenir accés remot als equips.
- L'Ajuntament de Lleida proveirà d'usuari i contrasenya per a l'adjudicatari per tal que executi les tasques d'instal·lació dels mòduls i eines necessàries per poder desenvolupar les tasques esmentades en aquest plec tècnic.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme els manteniments preventius en el servidor com poden ser la revisió de logs, espai disponible en el servidor, etc.



Ajuntament de Lleida

- Si la solució és web i d'ús per al ciutadà serà exposada a internet mitjançant el sistema WAF que disposa l'Ajuntament de Lleida. Les solucions web caldrà que siguin compatibles amb el compliment de les regles de seguretat de l'OWASP CRS ultima versió.
- Integració amb el directori actiu de l'ajuntament (LDAP) per tal que la validació d'usuaris interns i credencials en la solució licitada siguin les mateixes que al LDAP corporatiu
- En el supòsit que la solució presentada consti d'una part de gestió privada (sempre integrada amb LDAP) i una part pública accessible a la ciutadania el servidor virtual disposarà de dos IP privades per tal de tenir separades aquestes funcionalitats.
- Les aplicacions o serveis han de poder ficar-se en funcionament de manera automàtica després d'un reinici del servidor. No s'admetran solucions amb "autologin" per tal de ficar-se en funcionament.

Quant a l'explotació de dades, i per tal de poder-les incorporar a la plataforma Big Data de l'Ajuntament, caldrà subministrar una còpia trimestral de totes les dades en un format que permeti la seva reutilització i que es consensuarà amb els tècnics municipals.

Caldrà també el lliurament del catàleg complet de dades, així com les dades personalitzades, acompanyades de les seves metadades associades, per poder realitzar la correcta consulta i explotació. Aquests formats i lliuraments es consensuaran amb els tècnics municipals.

Gestió del servei de suport

L'objecte del contracte inclou el suport en remot de la solució. Per suport entenem un abast global que inclou tant l'atenció a les incidències que puguin sorgir, com la gestió i formació d'evolutius del producte, assessorament sobre les millors opcions d'implantació per al nostre sistema i la planificació conjunta del full de ruta dels diferents mòduls i serveis de la Suite.

Les condicions de com es prestarà aquest servei de suport es defineixen el l'apartat 3 del contracte.

Treballs extraordinaris

Aquest contracte compren la facturació mensual per la part fixa, que compren els punts anteriors descrits i una facturació variable per als conceptes inclosos com a serveis professionals de serveis d'hores excepcionals per a evolutius personalitzats i ajustaments, no previstos dins de les versions estàndards de la eina.

Aquesta quota variable computarà aquests treballs de les demandes que demani l'Ajuntament de Lleida de serveis i conceptes no inclosos en el manteniment mensual.

La sol·licitud de noves funcionalitats s'avaluaran conjuntament per part de l'ajuntament i l'empresa, tractant les necessitats i avaluant quines són les possibles solucions. Un cop acordada la millora a desenvolupar, s'establirà una temporització fins la seva entrega. Es podran establir reunions addicionals que siguin convenientes per revisar els requeriments per al correcte desenvolupament de la funcionalitat.

Les hores es computaran un cop la funcionalitat sigui lliurada i validat el seu correcte funcionament.

L'Ajuntament de Lleida tindrà a disposició un espai web on poder consultar i fer el seguiment dels treballs per concepte i les hores invertides.

Per la part variable, amb caràcter previ a l'enviament de la factura, el contractista haurà de rebre l'autorització del responsable del contracte, de manera que comunicarà el tancament dels treballs que s'inclouran a la factura i es podrà revisar els conceptes i quantitats a l'accés que l'ajuntament disposarà via web.



3. REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT I QUALITAT DE SERVEI

Aquest contracte també conté l'assistència tècnica, de suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte. El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa". En concret ha de complir tots els requeriments i les especificacions que es detallen en aquest apartat.

Suport

Per suport entenem un abast global que inclou tant l'atenció a les incidències que puguin sorgir, com la gestió i formació d'evolutius del producte, assessorament sobre les millors opcions d'implantació per al nostre sistema i la planificació conjunta del full de ruta dels diferents mòduls i serveis de la Suite.

L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat de proporcionar suport i assistència en relació amb l'operativa i l'ús de les aplicacions adquirides. Aquest suport es brindarà mitjançant diversos canals, incloent-hi assistència telefònica, suport telemàtic i també possibilitats d'assistència presencial. Això inclourà l'orientació i resolució de qüestions tant conceptuals com informàtiques, proporcionant un suport integral per assegurar un funcionament òptim de les aplicacions.

Per garantir una gestió eficaç i seguiment dels diferents projectes d'implantació, millores proposades i seguiment de les incidències és requisit que l'adjudicatari designi un responsable tècnic específic per al manteniment integral i la resolució d'incidències. Aquest responsable tècnic tindrà la funció de supervisar i gestionar les incidències que es reportin, indicant clarament el seu nom, càrrec, número de telèfon de contacte i adreça de correu electrònic.

La presència d'aquest responsable tècnic serà fonamental per mantenir una comunicació efectiva i ràpida en cas d'incidències, assegurant una resposta àgil i una solució eficient davant de qualsevol problema que pugui sorgir amb les aplicacions adquirides.

Suport, assessorament i formació als usuaris de implantació

L'empresa adjudicatària facilitarà a l'equip d'implantació dels serveis de l'Ajuntament, en cas que aquest ho requereixi, a banda de documentació detallada de les novetats de cada versió o actualització de la plataforma, una sessió formativa sobre les funcionalitats que s'incorporin en les noves versions o evolutius.

Per garantir el suport integral s'analitzaran conjuntament, l'empresa adjudicatària assessorarà a l'equip d'implantació sobre com implementar aquestes noves millores, tenint en compte la forma de treballar i organització de l'ajuntament, establint un pla conjuntament de desplegament.

L'empresa adjudicatària assessorarà també en cas de plantejar-li noves necessitats sorgides a la organització, la millor forma de resoldre-la i donarà suport i formació en cas que sigui necessari fins a la resolució de les necessitats.

Aquestes tasques de consultoria i assessorament es faran a través de l'interlocutor preferent establert al punt 4 del plec, sense perjudici que per concretar alguns aspectes sigui necessari establir reunions amb un grup de treball o es derivi a tècnics en particular segons el tema a tractar.

Sistema de control i seguiment

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de tiqueting per obrir peticions, permetent així el seguiment d'aquestes. A través d'aquest sistema es comunicaran les accions de manteniment i la resolució d'incidències.

De cada incidència, l'empresa lliurarà un informe als tècnics de l'ajuntament on es descrigui quin ha estat l'origen de la incidència i quines correccions s'han realitzat per solucionar-ho.

Aquelles peticions que un cop avaluades, derivin de treballs comptabilitzats en serveis extraordinaris



Ajuntament de Lleida

passaran del sistema de tiqueting de manteniment al sistema per comptabilitzar aquests treballs que queden fora del manteniment ordinari i es comptabilitzen dins la quota variable.

Sobre les peticions del sistema de tiqueting s'establirà temps de resposta i resolució per a aquestes sol·licituds, segons la seva categoria. L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema d'atenció per a incidències crítiques que afectin a la disponibilitat del servei de 7x8.

Si les sol·licituds o incidències requereixen un temps de resolució més gran i justificat, s'informarà als serveis tècnics municipals per prendre les decisions pertinents. Durant aquest període pendent de decisió, aquest temps no es computarà per a efectes dels Acords de Nivell de Servei (SLA) i possibles penalitzacions.

Totes les accions es duran a terme sota la supervisió i coordinació dels serveis tècnics municipals.

Acords de nivell de servei i penalitzacions per incompliment dels SLA

En l'apartat 20.3 de les clàusules administratives es fixen les penalitzacions generals d'aquesta licitació.

A continuació es es fixen acords de nivell de servei i penalitzacions específiques per als incompliments dels acords de serveis i terminis fixats en els diferents serveis considerats.

Les penalitzacions previstes en aquest apartat, complementen i no substitueixen les previstes en l'apartat 20.3 de les clàusules administratives i queda a criteri de l'Ajuntament de Lleida la seva aplicació segons l'impacte i gravetat de l'incompliment contractual o tècnic per part de l'adjudicatari.

El focus d'aquests acords de nivell de servei i penalització se centra en l'impacte que els incompliments poden ocasionar en la seguretat i en l'incompliment normatiu, en els serveis municipals, d'atenció als ciutadans i el desenvolupament de les tasques pròpies de les treballadores i treballadors municipals.

Classificació de les faltes a tenir en compte

Tal com ja s'ha fet notar, el focus d'aquests acords de nivell de servei i penalització se centra en l'impacte que els incompliments poden ocasionar en la seguretat i incompliment normatiu, els serveis municipals, l'atenció als ciutadans i el desenvolupament de les tasques pròpies de les treballadores i treballadors municipals. Per tant, les faltes i penalitzacions es graduaran i valoraran segons l'impacte de la falta comesa en el desenvolupament normal i en la seguretat de la Corporació.

La categoria de les faltes a tenir en compte son les següents:

- **Crítica**

Afecta de forma global a les eines d'administració i provoca que el servei no estigui operatiu afectant a totes les persones usuàries.

- **Greu**

Suposa l'aturada parcial del programari o de més d'una persona, no estant disponible totes les funcionalitats. Es considera una falta greu també una inconsistència greu de dades o una alteració substancial i greu al funcionament normal.

- **Lleu**

No afecta al treball habitual del personal, però afecta a una o vàries funcionalitats de l'eina.

- **Baixa**

No afecta als personal i no te risc per al normal funcionament de les eines.



Ajuntament de Lleida

Temps de resposta: Màxim temps transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que hi ha una avaluació inicial suficient perquè el tècnic assignat comenci a treballar per a la seva resolució.

Temps de resolució: Màxim temps transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que aquesta ofereix una solució temporal o definitiva. Una incidència crítica resolta temporalment esdevé una no crítica per als Acords de Nivell de Servei.

Altres incompliments:

En cas de no complir amb els diferents punts indicats en el contracte, es tindran en compte pels incompliments dels SLA també, atès el destorb que pot causar al manteniment del funcionament correcte i ordinari. Al respecte es tractaran a l'efecte del càlcul de penalitzacions, assimilant el seu tractament com a incidències (sense perjudici del tractament i càlcul de les incidències que es causin a causa dels incompliments d'aquests punts):

- Incompliments assimilats a les incidències crítiques:
 - No realitzar les proves adequades a les versions evolutives dels productes i que comportin errors i perjudicis en el funcionament dels diferents productes i serveis.
 - Incompliment en el termini de resolució de bugs i errors detectats en versió que tinguin una afectació important en el funcionament ordinari dels productes i serveis
 - Manca de coordinació alhora de realitzar les actualitzacions, provocant incidències crítiques en els serveis que s'actualitzen o relacionats.
 - Manca d'actualització de sistemes per motius de seguretat
 - Manca de monitorització sobre el sistema i que provoqui incidències en la disponibilitat de sistema.
 - Manca de coordinació en la resolució de tiquets que comportin que les funcionalitats desenvolupades no s'ajustin a les funcionalitats demanades.
 - Fer actualitzacions de les eines sense informar i sense l'autorització per part de l'ajuntament de Lleida.
- Incompliments assimilats a les incidències no crítiques:
 - Incompliment en el termini de solució de bugs i errors detectats en versió quan no tinguin una afectació important en el funcionament ordinari dels productes i serveis
 - No informar de l'existència de noves versions dels productes i serveis
 - No proporcionar la informació i la documentació disponible sobre noves funcionalitats desenvolupades en les versions dels productes
 - No disposar i proporcionar la documentació de la interacció i interconnexió dels sistemes, serveis i plataformes.
 - No proporcionar els informes que expliquin els problemes i solucions aplicats a una incidència.
 - Manca de coordinació alhora de realitzar les actualitzacions, provocant incidències no crítiques en els serveis que s'actualitzen o relacionats.
 - Incidències relacionades amb l'assessorament per funcionalitats desenvolupades o sobre noves necessitats.



Ajuntament de Lleida

- Incidències relacionades amb la coordinació i tasques de consultoria, quan no impliquin afectacions crítiques del servei.

Penalitzacions

En cas que l'Ajuntament opti per la no resolució del contracte, s'imposaran al contractista les penalitats següents, s'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents acords de nivell de servei (ANS), pels temps de resolució:

Categoria	Descripció de la incidència	Temps resposta	Temps resolució
Crítica	Afecta de forma global a les eines d'administració i provoca que el servei no estigui operatiu afectant a totes les persones usuàries.	1 hora	4 hores
Greu	Suposa l'aturada parcial del programari o de més d'una persona, no estant disponible totes les funcionalitats. Inconsistència greu de dades o una alteració substancial i greu al funcionament normal	1 hora	8 hores
Lleu	No afecta al treball habitual del personal, però afecta a una o vàries funcionalitats de l'eina.	1 hora	24 hores
Baixa	No afecta als personal i no te risc per al normal funcionament de les eines.	1 hora	10 dies hàbils

El temps de resolució s'iniciarà a partir del moment en que el proveïdor confirma la recepció de la incidència. Es consideren hores laborables dins el servei de suport i manteniment.

Les penalitzacions per incompliment dels ANS seran les següents:

Categoria	Import per cada hora que es sobrepassi l'ANS acordat
Crítica	15,00 €
Greu	5,00 €
Lleu / Baixa	3,00 €

Cada penalitat a imposar no podrà ser superior al 10% de l'import d'adjudicació del contracte (IVA exclòs).

Direcció del seguiment del contracte



Ajuntament de Lleida

L'adjudicatari i l'Ajuntament constituïran un grup de treball per la direcció, coordinació i seguiment del contracte. Aquest grup de treball estarà format per representants de l'adjudicatari i de l'Ajuntament de Lleida. Aquest grup de treball es reunirà com a mínim mensualment, i es podrà reunir també quan qualsevol de les parts ho cregui convenient i ho sol·liciti amb suficient antelació.

Confidencialitat, protecció de dades i seguretat de la informació

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, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà 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 no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns i proposarà aquelles actuacions de millora que consideri oportunes per garantir la seguretat del servei.

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

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 311/2022, de 3 de maig
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

4. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor de Servei) per a tota la durada del contracte. Aquesta figura serà proposada per l'empresa i, com en el cas de la resta de l'equip humà (veure punt 5), s'haurà d'aprovar pels serveis tècnics municipals.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencials o telemàtiques.

La persona interlocutora proporcionarà la continuïtat organitzada del servei i de les eines, facilitant la coordinació de totes les parts implicades.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

Aquesta persona, de perfil tècnic i organitzatiu i amb una visió global, haurà de garantir entre altres les funcions següents, sense perjudici que per la òptima resolució de totes les qüestions, s'acompanyi de l'equip humà necessari:

- Consultoria per donar resposta a les necessitats que sorgeixen i veure la forma més òptima de poder-les resoldre.



Ajuntament de Lleida

- Coneixement de l'evolució, noves funcionalitats desenvolupades, i full de ruta dels diferents mòduls i serveis que conformen la Suite.
- Coneixements de l'arquitectura, particularitats i personalitzacions dels mòduls i serveis en l'ajuntament de Lleida, per tal de conèixer l'impacte dels evolutius i manteniments en el nostre sistema.
- Coneixement i seguiment de les necessitats que té l'Ajuntament de Lleida per l'assessorament de nous evolutius.

5. RECURSOS HUMANS EMPRATS

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits, suficients i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte. En cas de malaltia, vacances, vaga o qualsevol altre tipus de situació, l'empresa adjudicatària prendrà les mesures oportunes per mantenir sempre el personal que pugui atendre el servei.

Tots els aspectes que afectin els perfils, disponibilitat, etc. referents a recursos humans emprats per l'adjudicatari s'hauran de supervisar i aprovar pels serveis tècnics municipals. Tots aquests aspectes es tractaran en les corresponents reunions periòdiques de seguiment (veure punt 4). En cas d'urgència o si l'Ajuntament ho considera necessari, l'Ajuntament de Lleida podrà comunicar a "l'interlocutor únic", el qual haurà de prendre i coordinar les mesures, actuacions i comunicacions que siguin necessàries per solucionar la incidència i ho comunicarà als serveis tècnics municipals.

L'assignació dels recursos humans, per part de l'adjudicatari, tindrà les qualificacions, garanties i experiència que requereixin les tasques assignades.

L'adjudicatari s'haurà de comprometre a mantenir aquest personal de forma continuada, de forma raonable, i els canvis es faran sempre amb coneixement i vistiplau explícit de l'Ajuntament de Lleida.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec seu, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir durant l'execució del servei.

La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Lleida.

6. CESSIÓ

Els adjudicataris només podran cedir vàlidament els drets i obligacions que neixin del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament de Lleida, i de conformitat amb els requisits senyalats per la Llei de Contractes del Sector Públic.

7. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA LEGAL

Tots els serveis, sistemes o plataformes considerades en aquest encàrrec hauran de complir la normativa legal corresponent, els reglaments que se'n deriven i la normativa interna de l'Ajuntament de Lleida. Fent especial èmfasi en la seguretat, normativa de protecció de dades, l'ENI i els seus reglaments.

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol mena de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

8. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS



Ajuntament de Lleida

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present licitació es faran responsables de 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.

Així mateix, 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.

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

Així mateix, quan al venciment del contracte no s'hagi formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

Lleida, en la data de la signatura electrònica