



ANNEX 1: PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC, MANTENIMENT I DESENVOLUPAMENT D'APLICACIONS MUNICIPALS

1. INTRODUCCIÓ

La corporació municipal té la necessitat de contractar un servei de suport tècnic, manteniment i desenvolupament d'aplicacions que són de propietat municipal per garantir el seu funcionament. Tots aquests serveis seran supervisats pels tècnics municipals designats del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions, en endavant STIT.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació inclou:

- 1- Servei correctiu de suport tècnic i manteniment de les aplicacions pròpies municipals per resoldre incidències.
- 2- Servei evolutiu de desenvolupament de les aplicacions pròpies municipals per peticions de noves funcionalitats o d'adequacions tecnològiques o normatives.

3. ABAST

La corporació municipal aplica la metodologia ITIL de bones pràctiques per a la gestió de serveis TIC.

El servei 1 de l'objecte del contracte, correspon al servei de primer nivell de suport ITIL de gestió d'incidències de les aplicacions pròpies municipals que haurà de prestar l'empresa de forma permanent durant la durada del contracte d'acord als requisits del present plec.

Es valorarà que el licitador ofereixi cursos, assessorament o conscienciació als tècnics municipals que supervisin aquest contracte en la metodologia ITIL i que aquests siguin realitzats per personal propi amb certificació ITIL 4 Managing Professional que caldrà acreditar al presentar oferta.



En el cas del **servei 2 de l'objecte del contracte**, s'aplicarà **metodologia SCRUM** on el Scrum Master serà el supervisor/a de l'empresa, el Product Owner serà el responsable de contracte o el tècnic informàtic qui delegui i l'equip de desenvolupament estarà format pels/les programador/es informàtics/ques de l'empresa. Els períodes de reunió dels sprints seran mensuals on participarà per part de la corporació municipal el/la responsable del contracte, els tècnics informàtics i el personal municipal responsable de les aplicacions que es mantenen i per part de l'empresa de tots els perfils requerits. En aquesta reunió es revisarà el backlog i les tasques prioritzades per aquell sprint i el seu estat d'execució i es planificarà les següents tasques a prioritzar. **Per posar en producció els canvis s'aplicarà metodologia ITIL** per evitar impactar en els serveis TIC productius.

Es valorarà que el licitador ofereixi cursos, assessorament o conscienciació als tècnics municipals que supervisin aquest contracte en la metodologia SCRUM i que aquests siguin realitzats per personal propi amb certificació professional SCRUM MASTER i SCRUM PRODUCT OWNER que caldrà acreditar al presentar oferta.

Tots els serveis inclosos en l'objecte del contracte es prestaran a totes les entitats municipals adherides al contracte i exclusivament per personal propi de l'adjudicatària sense subcontractació.

4. REQUERIMENTS DELS SERVEIS

4.1. COBERTURA I DISPONIBILITAT

La prestació del servei haurà de cobrir tots els dies laborals a excepció dels festius nacionals, autonòmics (Catalunya), locals (Reus) i de l'Administració Pública (24 i 31 de desembre actualment).

L'horari del servei serà de 8:00 a 15:00 i de 16:00 a 18:00 de dilluns a dijous i de 8:00 a 15:00 els divendres a excepció dels mesos de juliol i agost que serà de 7:30 a 15:30 de dilluns a divendres. Es valorarà que hi hagi major cobertura i disponibilitat en cas que sigui necessari per necessitats municipals en les tardes de dies laborals en un màxim d'un 1% del total d'hores anuals de tots els serveis



oferts sempre amb sol·licitud prèvia municipal amb una antelació mínima de dos setmanes.

Atès el volum actual d'incidències i peticions en aquest servei (veure annex 1), l'empresa contractista per prestar-lo caldrà que disposi d'almenys **tres programadors/es** informàtics/ques que estaran sempre en horari de **matí** i amb almenys **un/a** en horari **de tarda**.

En cas d'absència d'una programador/a informàtic/a per tres o més dies laborals consecutius, l'adjudicatària haurà de cobrir-lo amb un altre per tal de garantir el servei a excepció de:

del 1^{er} al 15 de juliol que caldrà un mínim de **dos** programadors/es informàtics/ques

del 16 de juliol al 31 d'agost, i del 24 de desembre al 6 de gener, que caldrà almenys **un** programador/a informàtic/ca

En cas de necessitats extraordinàries o per necessitats de major volum sostingut de prestació del servei objecte del contracte (p.e. una actualització o evolutiu d'una aplicació municipal de gran volum d'hores de dedicació o, major nombre d'hores necessàries a prestar per major volum continuat de peticions/incidències de les aplicacions municipals del previst en les estimacions inicials), el responsable municipal del contracte podrà sol·licitar amb un mes d'antelació al responsable del contracte de l'empresa un/a o varis/es programadors/es informàtics/ques addicionals per atendre aquesta necessitat fins que quedi coberta i per un període mínim de 2 mesos o fins que no es rebaixi el gran volum de peticions/incidències pendants. En cas que sigui necessari pressupostàriament si se supera el pressupost màxim, caldrà que la corporació municipal tramiti una modificació del contracte.

En cas de reducció de les necessitats per un menor volum sostingut de peticions/incidències de prestació del servei, la corporació municipal podrà sol·licitar amb 1 mes d'antelació, la reducció del nombre mínim de programadors/es informàtics/ques necessaris disponibles per prestar el servei i aquesta reducció s'aplicarà en tots els requisits del present plec.

El incompliment de qualsevol d'aquests requisits serà considerat falta molt greu.



4.2. PERFILS

La vinculació contractual del personal que presti tots els serveis objecte del contracte serà exclusivament amb l'empresa contractista, sense cap tipus de subcontractació i d'acord amb el conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública.

El contractista haurà de disposar dels perfils requerits a continuació dins l'equip que desenvoluparà tots els serveis i que haurà d'acreditar en la documentació tècnica que adjunti al presentar-se en la licitació incloent la relació nominal de treballadors (antic TC2) i per tant, haurà de disposar en el moment de la presentació de l'oferta dels perfils en l'empresa que es requereixen en el present plec.

La documentació a acreditar per cada perfil serà:

- Fitxa resum segons annex 3
- Formació acadèmica incloent tots els certificats acadèmics oficials
- Experiència professional acreditant a quines entitats a prestat serveis de forma directa o a través de subcontractació, en quin perfil i funcions, tecnologies de desenvolupament, dates i quin volum d'usuaris tenia si s'escau.
- Certificacions on es vegi la certificació, el centre que l'emet i les dates d'emissió
- Cursos de formació incloent tots els certificats on es vegi el nom del curs, el centre que l'ha impartit, les dates i les hores
- Categoria professional segons conveni
- Nivell de coneixement de l'idioma català o de l'idioma castellà

Aquest requisits i documentació acreditativa també es requeriran abans de l'inici de la prestació del servei i durant la durada del contracte quan se li requereixi:

- **Responsable del contracte:** serà el/la màxim interlocutor/a de l'empresa contractista amb la corporació municipal respecte al contracte i que es comunicarà i coordinarà amb el/la responsable del contracte municipal vetllant pel compliment íntegre de tots els serveis objecte del contracte.

Haurà de tenir almenys 5 anys d'experiència com a responsable de contractes de serveis de manteniment d'aplicacions per almenys 3 entitats del sector públic o privat amb almenys 500 persones usuàries informàtiques i amb un import sumat de tots els serveis acreditats igual o superior al valor estimat del contracte sumant els tres últims anys conclusos.



En cas d'absència per tres dies laborals o més incloent períodes vacacionals, haurà de ser coberta per una altre amb els mateixos requisits.

El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a **cost indirecte** i per tant no serà facturable.

- **Supervisor/a:** serà el/la responsable de vetllar pel servei en quant a la disponibilitat i cobertura dels recursos necessaris, coordinar, supervisar i prioritzar les incidències i peticions que rebi el servei conforme als SLAs i del seu compliment, del pla de formació contínua del seu personal que presta el servei, de la disponibilitat dels mitjans requerits, de comunicar al/la responsable municipal del contracte de qualsevol canvi o adequació en la prestació del servei, de fer les tasques de Scrum Master i en general del compliment dels requisits tècnics del servei. Estarà sota la supervisió del/la responsable del contracte de l'adjudicatària i serà l'únic punt de contacte i comunicació de l'empresa juntament amb el responsable del contracte amb el personal municipal.

Aquest perfil haurà de tenir la formació universitària en graduat en enginyeria informàtica, enginyer tècnic informàtic, enginyer informàtic, diplomat en informàtica o llicenciat en informàtica acreditant almenys 3 anys d'experiència com a supervisor/a o gestor/a d'equips de desenvolupament de 3 o més persones.

Disposar de la Certificació ITIL Foundation. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en ITIL.

Disposar de la Certificació Scrum Master CSM. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en Scrum.

En cas d'absència per tres dies laborals o més incloent períodes vacacionals,, haurà de ser coberta per una altre amb els mateixos requisits.

El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a **cost indirecte** i per tant no serà facturable.

- **Programador/a informàtic/a:** serà qui realitzi el servei de suport, manteniment i evolutius de les aplicacions pròpies municipals sempre de forma remota. Estarà sota la coordinació i supervisió del/la supervisor/a del servei.

Aquest perfil haurà de tenir la formació en cicle formatiu de grau superior en desenvolupament d'aplicacions web o multiplataforma o bé el títol de formació professional equivalent o qualsevol formació universitària en informàtica acreditant 3 anys d'experiència com a programador/a sènior en tots els



llenguatges i tecnologies següents en les seves últimes dues versions que caldrà acreditar en la documentació aportada el seu coneixement:

- * Laravel i PHP en servidors web Apache/Nginx/IIS en entorns linux i/o windows
- * Java 2EE (hibernate, struts, spring, ..) en servidors tomcat/jboss en entorns linux i/o windows
- * Angular i node js
- * Javascript, HTML, XML i CSS
- * Signatura electrònica i certificats digitals especialment de AOC i FNMT.
- * GIT
- * IDE Eclipse i NetBeans
- * Desenvolupament de serveis web SOAP i REST
- * Bones pràctiques de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions web (alineada amb les recomanacions de l'OWASP Top 10)
- * Bases de dades oracle i mariadb amb SQL
- * Integració amb aplicacions ofimàtica (libreoffice, PDF i MsOffice)

Un dels programadors/es sènior ha de tenir 3 anys d'experiència en Liferay i un altre programador/a ha de tenir 3 anys d'experiència en Drupal i Moodle

Tot els/les programadors/es han de:

Disposar de la Certificació ITIL Foundation. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en ITIL.

Disposar de la Certificació Scrum Developer CSD. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en Scrum.

Categoria professional Grup C nivell 2 o superior del conveni indicat.

Coneixement del idioma català nivell B2 o superior o castellà nivell B2 o superior.

Es valoraran certificacions o formacions d'almenys 10 hores que no tinguin més de 10 anys d'antiguitat dels llenguatges i tecnologies requerides i en ciberseguretat o desenvolupament segur sempre que tingui relació amb l'objecte del contracte.

En cas d'absència per tres dies laborals o més, haurà de ser cobert per un altre amb els mateixos requisits i d'acord als requeriments de cobertura i disponibilitat de servei si el responsable municipal del contracte ho requereix.

En cas de substitució o reforç d'un/a programador/a atès el coneixement necessari de les aplicacions municipals pròpies que cal mantenir, l'empresa assumirà sense cost directe que no podrà facturart a la corporació municipal de dos setmanes laborals de formació pel traspàs i transferència de coneixement ja que sense aquesta formació, no serà possible prestar i garantir el servei.



El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a **cost directe de preu hora del servei**.

Qualsevol incompliment dels requisits dels perfils serà considerada falta molt greu.

4.3. MITJANS MATERIALS

El contractista disposarà dels següents mitjans que haurà d'acreditar en la documentació que presenti, abans del inici de la prestació del servei i durant la durada del contracte quan se li requereixi:

- Tots els/les programadors/es disposaran:

Portàtil i5 13^a gen, 16GB RAM, 512GB SSD, webcam HD, W11 pro, 802.11ax, GigabitEthernet, antivirus, auriculars i bossa de transport

Mòbil android 14 o superior amb simm de l'empresa per fer i rebre trucades i amb tarifa mensual d'almenys 10GB de dades mòbils

Correu electrònic de l'empresa

Connexió a internet almenys 500MB per connectar-se als sistemes municipals

Per la connexió remota a les aplicacions municipals, s'utilitzaran sistemes de vpn i connexió segura d'acord al que estableixi STIT conforme a les polítiques de ciberseguretat.

Tot el programari o documentació que utilitzi el licitador haurà de complir els drets de propietat intel·lectual i disposar de la llicència corresponent.

Qualsevol incompliment d'aquests requisits serà considerat falta greu.

4.4. FUNCIONS DEL SERVEI

El servei haurà de resoldre qualsevol incidència (servei correctiu) o petició (servei evolutiu) de les aplicacions pròpies municipals d'acord a l'annex 2 o les noves que es vagin desenvolupant d'acord a la tecnologia requerida en els perfils.

Abans d'iniciar el servei es farà transferència coneixement i formació per part dels tècnics municipals al contractista. Una vegada l'empresa i la corporació



municipal doni el seu vist-i-plau i estigui preparada per assumir el servei correctiu i evolutiu, es podrà signar acta d'inici de prestació de servei a partir del qual es podrà facturar.

De la mateixa manera, l'empresa estarà obligada a documentar i actualitzar la informació tècnica de les aplicacions municipals que presta el servei perquè sigui consultat pels tècnics/ques informàtic/ques municipals responsables o en cas que es faci el relleu de servei per una altra empresa.

Tot el codi font haurà de gestionar-se sota el GIT municipal d'acord a les indicacions de STIT pel control de versions.

El servei disposarà de tres entorns:

- Local (en els sistemes propis del contractista): on el servei realitzarà els seus desenvolupaments normalment.
- Test o preproducció (en els sistemes municipals): on el servei puja els desenvolupaments fets en local per fer les validacions en els sistemes municipals. Les validacions seran tant unitàries com d'integració i completes primer per part de l'empresa i posteriorment per part dels tècnics informàtics municipals com de la persona del departament municipal responsable de l'aplicació municipal. Per donar per validada els canvis d'una aplicació abans de la seva pujada a producció, cal passar totes les validacions anteriors. En aquest entorn l'empresa utilitzarà els recursos informàtics municipals de l'entorn de test que estableixi STIT.
- Producció (en els sistemes municipals): aquest pas ho farà únicament els tècnics municipals que es responsabilitzaran de la pujada a producció sempre i quan s'hagi passat tots els test de validacions i l'empresa ho hagi documentat correctament. Quan aquestes pujades siguin substancials i poden afectar els serveis TIC, caldrà prèviament una petició de canvi en el sistema de ticketing i la seva aprovació per part de la direcció de STIT.

El personal de l'empresa contractista haurà d'emprar prioritàriament el català tant de forma oral com escrita.

Per tal d'aplicar la metodologia ITIL, la corporació municipal utilitza actualment el sistema de ticketing **GLPI** (<https://glpi-project.org/>). L'empresa contractista haurà d'utilitzar exclusivament el sistema de ticketing municipal per la gestió d'incidències o peticions del servei d'acord al següent:



- El personal municipal farà les peticions o incidències en aquest sistema mitjançant web.
- No es podrà fer per part de l'empresa cap incidència o petició si no hi ha un tiquet creat prèviament.
- Els tiquets seran assignats a l'empresa per part dels tècnics informàtics municipals que els reparteixen de forma genèrica a un grup perquè l'empresa s'ho gestioni.
- Aquest grup hi tindrà accés tots els/les programadors/es informàtics/ques de l'empresa que les agafaran o bé el supervisor/a les repartirà tenint en compte els SLAs.
- Cada programador/a informàtic/a així com el supervisor/a tindrà un usuari genèric del sistema de ticketing i també del sistema informàtic municipal per poder accedir-hi i els permisos necessaris als sistemes informàtics municipals estrictament pel desenvolupament del servei.
- El servei tècnic informarà en tot moment tant a l'usuari/a peticionari com als/les tècnics/ques informàtics/ques municipals que ho supervisen si s'escau, de l'estat, evolució i seguiment de la incidència o petició a través d'aquest sistema.
- Les hores dedicades pel servei que després es facturaran seran indicades en el tiquet en el sistema.
- Es procedirà a tancar un tiquet quan l'usuari/a confirmi que està resolt.
- La gestió dels tiquets hauran de seguir els protocols, procediments i instruccions de STIT.

El servei haurà de complir en tot moment qualsevol protocol, procediment o instrucció que STIT comuniqui a l'empresa i en especial en matèria de ciberseguretat.

Es valorarà que el licitador ofereixi cursos, assessorament o conscienciació als tècnics municipals que supervisin aquest contracte en l'Esquema Nacional de Seguretat ENS i que aquests siguin realitzats per personal propi amb certificació ISO 27001 Lead Auditor o equivalent que caldrà acreditar al presentar oferta.

El licitador haurà de concretar i acreditar el model de gestió d'aquest servei en la documentació tècnica que presenti, és a dir, com internament haurà de complir els requisits aquí establerts.

En cas de d'incompliment d'aquests requisits serà motiu d'una infracció segons es valori que sigui lleu, greu o molt greu.



5. CERTIFICACIONS EMPRESARIALS

L'empresa haurà d'acreditar les següents certificacions en vigor com a solvència professional :

- ISO 9001 o equivalent: per garantir la qualitat del servei prestat
- ISO 14001 o equivalent: per garantir un mínim impacte mediambiental en la prestació del servei
- ISO 20000-1 o equivalent: per garantir l'aplicació de la metodologia ITIL de bones pràctiques per a la gestió de serveis TIC d'acords als requisits del contracte.
- ISO 27001 o equivalent: per garantir la seguretat de la informació en la prestació del servei.
- ISO 45001 o equivalent: per garantir la seguretat i salut en el treball durant la durada del contracte.

Es valorarà com a millora, tenir l'ENS de conformitat al RD 311/2022 de seguretat de la informació categoria mitja o alta en el seus sistemes de gestió que donen suport a la prestació dels serveis objecte del contracte i que l'empresa estigui inscrita al «Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono» del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic que recull els esforços de les empreses, administracions i altres organitzacions espanyoles en el càlcul, la reducció i la compensació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle que genera la seva activitat.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

L'adjudicatari en la prestació dels serveis haurà de complir el següents acords de nivell de servei SLA mensual i aplicar les penalitzacions si s'escau:



ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA	PENALITZACIONS
Temps màxim de resolució d'una incidència de prioritat baixa o molt baixa	90% resoltes abans de 10 dies laborals i el 100% resoltes abans de 20 dies laborals	Infracció lleu quan abans de 10 dies laborals s'han resolt entre el $\geq 80\%$ i $< 90\%$ i infracció greu quan s'han resolt $< 80\%$. Infracció greu quan abans de 20 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una incidència de prioritat normal o mitja	95% resoltes abans de 5 dies laborals i el 100% resoltes abans de 10 dies laborals	Infracció lleu quan abans de 5 dies laborals s'han resolt entre el $\geq 90\%$ i $< 95\%$ i infracció greu quan s'han resolt $< 90\%$. Infracció greu quan abans de 10 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una incidència de prioritat alta o molt alta	98% resoltes abans de 2 dies laborals i el 100% resoltes abans de 4 dies laborals	Infracció greu quan abans de 2 dies laborals s'han resolt $< 98\%$ o quan abans de 4 dies laborals no s'han resolt el 100%

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral local del municipi de Reus 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.
- Els terminis compten a partir que s'assigna la incidència o petició a l'empresa a través del sistema de ticketing municipal.

Els SLAs seran únicament relatius a les incidències ja que en el cas de peticions que són evolutius no es pot concretar un SLA perquè no es pot determinar prèviament l'abast de la petició.



Les prioritats que s'estableixen per gestionar el servei i assegurar els SLAs, venen determinades per la següent matriu en funció del impacte i de la urgència:

MATRIU DE PRIORITATS

			IMPACTE		
			GENERAL	DEPARTAMENTAL	INDIVIDUAL
URGÈNCIA	ALTA	< 2 DIES AVUI DEMÀ	MOLTA ALTA	ALTA	NORMAL
	NORMAL	< 7 DIES SETMANA ENTRAT	ALTA	NORMAL	BAIXA
	BAIXA	> 7 DIES EL MES VINENT	NORMAL	BAIXA	MOLT BAIXA

El impacte ve determinat pel grau d'afectació (d'una persona, d'un departament o general). En el cas que un usuari sigui classificat pels tècnics municipals de STIT com VIP (p.e. alcaldia, regidor/a, càrrec directiu o nacional o cap de servei) es considerarà com un impacte general essent sempre prioritat molt alta.

La urgència ve determinada pel temps que es necessiti per part de la corporació municipal que es resolgui la incidència o petició.

Els tècnics municipals de STIT determinaran quan es derivi la incidència o petició a l'empresa pel sistema de ticketing, quin impacte i urgència i per tant, la prioritat vindrà marcada i la contractista haurà de resoldre-la d'acord als SLAs sense modificar en cap cas aquesta prioritat.

L'empresa haurà d'acreditar l'assegurament dels SLAs aquí indicats en la documentació tècnica presentada.



7. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI I REUNIONS DE COORDINACIÓ

El contractista a través del supervisor/a, lliurarà mensualment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregará al responsable municipal del contracte.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 15 del mes posterior al mes de referència i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment mensual i s'hagi fet la reunió mensual de seguiment on s'analitzarà els informes i es tractaran els diferents temes que es considerin per ambdues parts que afectin al servei. Aquesta reunió mensual que es podrà fer presencialment o telemàticament, participarà:

- Per part de l'empresa: el responsable del contracte i el/la supervisor/a del servei.
- Per part de la corporació municipal: el/la responsable municipal del contracte i els/les supervisors/es tècnics/ques municipals de STIT de les aplicacions que es mantenen.

Addicionalment i sota demanda de la corporació municipal, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis objecte del contracte.

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

- Informe d'incidències i peticions derivades i classificades segons tipologia, prioritats i estat de resolució i hores imputades a cada tipus per saber valorar quin esforç es dedica a incidències i quin a evolutius.
- Informe del compliment dels SLA mensual.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències, millorar els temps de resolució, la incorporació de noves funcionalitats de les aplicacions o fomentar la innovació o la capacitació del personal municipal.



El responsable del contracte i el/la supervisor/a del servei tindran accés al sistema de ticketing per treure totes les estadístiques que siguin necessàries per poder els informes requerits.

Serà molt important una actitud proactiva constant per part del contractista.

No serà facturable les hores dedicades a preparar aquests informes i a participar en aquestes reunions ja que estan inclosos en el cost indirecte dels serveis.

Qualsevol incompliment d'aquests requisits serà considerat falta greu.

8. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs), degut a la necessitat de fer un major nombre d'hores del servei per necessitats extraordinàries planificades (p.e. evolutiu aplicació municipal que requereixi de majors recursos o realitzar-ho en menor temps, actualització tecnològica important, ...) o per necessitats de major volum sostingut de prestació del servei objecte del contracte.

9. FACTURACIÓ

El contractista facturarà d'acord als preus adjudicats a serveis prestats mensualment, és a dir, a partir que s'han realitzat els serveis.

Les hores realitzades pel servei es trauran d'un llistat que proporcionarà el responsable municipal del contracte que enviarà al responsable del contracte de l'empresa d'acord a les hores justificades pels tècnics/ques de la contractista en el sistema de ticketing.

La facturació serà realitzada i presentada telemàticament per l'empresa per cada entitat municipal en format electrònic d'acord a la normativa d'aplicació de la factura electrònica del sector públic. En la factura s'indicarà les hores realitzades, preu unitari adjudicat i total hores adjuntant el llistat d'hores del sistema de



ticketing fets pel servei que són els documents de suport que justifiquen les hores realitzades.

El format de facturació serà el indicat d'acord a les indicacions de la corporació municipal i per tant, abans d'iniciar la facturació es concretarà el format i si durant la durada del contracte és necessari algun canvi de format serà informat per part del responsable municipal del contracte amb un mes d'antelació.

Se signarà una acta d'inici efectiu del servei entre els responsables de contracte de l'empresa i de la corporació municipal, deixant constància del compliment dels requisits a partir de la qual es podrà iniciar la facturació i el inici dels serveis efectius a facturar. El contractista disposarà com a màxim de dos mesos a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte per posar en marxa els serveis efectius i la signatura d'aquesta acta.

10. PLA DE FORMACIÓ CONTINUA

El contractista haurà de presentar un pla de formació continua dels tècnics/ques del servei per garantir la seva adequació, actualització i evolució de coneixements tecnològics per garantir una alta qualitat del servei durant la durada del contracte.

Com a mínim haurà d'incloure i acreditar un curs de 20 hores per cadascun/a dels tècnics/ques del servei i per cada any del contracte en les tecnologies i evolucions tecnològiques que es requereixin en el servei i aquesta formació serà acordada entre la corporació municipal i l'empresa abans de realitzar-la.

Caldrà acreditar aquests requisits en la proposta del pla de formació contínua detallant els cursos a realitzar durant el màxim de 5 anys del contracte per tot l'equip tècnic del servei.

Es valorarà que el contractista proporcioni certificacions professionals addicionals a cada tècnic/ca del servei dins del pla de formació continua sempre que tinguin relació amb aquest servei.

Qualsevol incompliment d'aquests requisits serà considerat falta greu.



11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tot el codi font, programari, documentació, dissenys o qualsevol subministrament o servei que es presti en aquest contracte serà exclusivament propietat municipal i haurà de gestionar-se i emmagatzemar-se en tot moment sota el GIT municipal d'acord a les indicacions de STIT pel control de versions i repositori segur del codi font.

12. 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 o confidencial.

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 la corporació municipal, 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 la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.



De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

13. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I SEGURETAT TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà 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 no autoritzat, 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 la corporació municipal, 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.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

De conformitat amb l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatària haurà de presentar abans de la formalització del contracte una declaració indicant la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos. El contractista haurà de



comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte sobre dita declaració. En cas que l'adjudicatària tingui previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, haurà d'indicar a la seva oferta el nom o perfil empresarial dels subcontractistes.

L'empresa 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.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

14. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Cobertura horària i disponibilitat de tècnics/ques que prestaran el servei
- 2.- Acreditació dels perfils i requisits i metodologia de gestió dels serveis objecte del contracte
 - 2.1.- Acreditació dels perfils i requisits que prestaran el servei
 - 2.2.- Metodologia de gestió del servei
- 3.- Acreditació del compliment de mitjans del servei
 - 3.1.- Mitjans dels/les tècnics/ques del servei
- 4.- Acreditació de certificacions empresarials requerides
- 5.- Proposta d'elaboració d'informes de seguiment dels serveis, reunions de coordinació i compliment de SLAs



6.- Proposta del pla de formació contínua dels tècnics/ques del servei

7.- Acreditació del compliment de la normativa de protecció de dades personals i seguretat TIC

8.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns o de millores que cal acreditar

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics.

No es valoraran les millores de l'oferta econòmica que no s'acreditin en la documentació tècnica lliurada.

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions

**ANNEX 1: ESTADÍSTIQUES**

Incidències i peticions realitzades el 2023 segons tipologia, prioritat i categories del servei de suport, manteniment i desenvolupament aplicacions municipals:

Tipus	Incidències			Peticions			Total	%
	Baixa o Molt baixa	Mitja	Alta o Molt Alta	Baixa o Molt baixa	Mitja	Alta o Molt Alta		
Categoria / Prioritat								
04 Aplicacions > Altres	281	1452	621	335	648	127	3464	66,92%
04 Aplicacions > Adm. Electrònica	51	204	157	43	201	48	704	13,60%
04 Aplicacions > Tràmits Telemàtics	87	346	264	58	215	38	1008	19,47%
TOTAL	419	2002	1042	436	1064	213	5176	
%	8,10%	38,68%	20,13%	8,42%	20,56%	4,12%		

	% dedicació	Total hores
Total hores incidències (correctiu)	39,30%	2.122
Total hores peticions (evolutiu)	60,70%	3.278
Total hores servei		5.400



ANNEX 2: INVENTARI ACTUAL D'APLICACIONS A MIDA A MANTENIR

Les aplicacions actuals a mida municipals a mantenir objecte del contracte són les següents:

- Sistema general d'inscripcions (SGI 2): gestió de matriculació de les activitats i cursos municipals amb Java2EE v8 i oracle 19
- Escoles bressol: gestió preinscripcions i serveis prestats en les escoles bressol amb PHP v8.1 i oracle 19
- GENICat: d'informació i tràmits al ciutadà feta amb Java2EE v8 i oracle 19
- Cens de les activitats mediambientals desenvolupada amb PHP v8.1 i oracle 19
- Serveis web REST per integracions d'aplicacions municipals amb PHP o Java
- Seu electrònica i tràmits telemàtics basat amb Java2EE v8 i tomcat i oracle 19
- Carpeta ciutadana amb Java 8 i Angular i oracle 19
- Intranet municipal basat amb Liferay 7.1 (caldrà amb el nou contracte migrar a la versió 7.4) i mariadb 10
- Web de mascarandell.cat basat amb drupal v.10 i PHP 8.1 i mariadb 10
- Aplicació panells de trànsit i smart cities amb Java2EE v8.
- Web oferta pública ocupació <https://ocupacio.reus.cat> feta amb PHP 8.1
- Gestió de queixes i incidències QIS (<https://queixes.reus.cat>) amb PHP 8.2, laravel i mariadb 10.
- Gestió absentisme escolar (<https://absentisme.reus.cat>) amb PHP 8.2, laravel i mariadb 10.
- Manteniment plataforma moodle de mascarandell de formació externa (<https://eformacio.mascarandell.cat/>) i moodle municipal de formació interna (<https://eformacio.reus.cat/>) actualment versió 4.1LTS.
- Altres petites aplicacions desenvolupades amb PHP i/o Laravel.



ANNEX 3: DADES DEL PERFILS

Caldrà indicar per cada perfil requerit (responsable del contracte, supervisor/a i mínim 3 programadors/es informàtics/ques), una fitxa resum com la següent juntament amb la documentació que ho acrediti dins l'apartat 2.1 de la documentació tècnica d'acord al model de proposta tècnica:

Nom del perfil	
Funcions del perfil	
Formació acadèmica	
Experiència professional	
Llenguatges i tecnologies que domina (només en el cas de programadors/es sènior)	
Certificacions	
Cursos de formació	
Categoria professional conforme conveni	
Nivell de coneixement de l'idioma català	
Nivell de coneixement de l'idioma castellà	

Les dades i documentació dels perfils, funcions, formació acadèmica, experiència professional, llenguatges i tecnologies que domina (només en el cas del perfil de programadors/es sènior), cursos, certificacions, categoria professional, nivell de coneixement del català o castellà i de la Relació nominal de treballadors (antic TC2) caldrà acreditar-ho amb certificats o documentació equivalent. En el cas de l'experiència professional es podrà adjuntar certificats d'empresa o els contractes on es comprovi les funcions, experiència i duració o bé documentació acreditativa equivalent.