



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Serveis socials

Expedient 147116D

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DEL
PROGRAMARI E-QUALIMENT PER A LA GESTIÓ
D'ALIMENTS BÀSICS DE MOLLET DEL VALLÈS**

COSE/25008

Servei de Drets Socials

Serveis Socials



INDEX

PRESCRIPCIÓ 1. ANTECEDENTS	3-4
PRESCRIPCIÓ 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
PRESCRIPCIÓ 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI	4-5
PRESCRIPCIÓ 4. REQUERIMENTS	5-17

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI E-QUALIMENT PER A LA GESTIÓ D'ALIMENTS BÀSICS DE MOLLET DEL VALLÈS

PRESCRIPCIÓ 1. ANTECEDENTS

Des de la Regidoria de Serveis Socials es dona cobertura a necessitats bàsiques a persones i famílies en situació de vulnerabilitat. Una d'aquestes cobertures és la preinscripció d'aliments bàsics.

EQualiment és un sistema per a gestionar la distribució d'aliments solidaris de manera eficient, equitativa i transparent, que inclou una aplicació informàtica dissenyada específicament. Aquests sistema ja està en funcionament al àmbit de serveis socials gràcies a la cessió que va fer l'empresa LUCTA dins de les accions de responsabilitat social corporativa i ara es necessària poder continuar accedint i contractar el seu manteniment per tal de continuar disposar d'aquets programari.

EQualiment contempla el cicle complert d'un projecte, des de la prescripció del servei als beneficiaris, l'organització de les entregues per al sistema de punts o de lots i targetes, i la corresponent gestió d'estocs, fins la generació de justificants, el tractament d'incidències o la generació d'estadístiques.

Els beneficis del programa son:

- Objectivar la base de dades de beneficiaris, amb avaluació professionalitzada dels destinataris del servei i inclusió en el sistema assistencial
- Optimització de recursos materials, amb millora de la logística de distribució
- Qualitat assistencial amb dignificació del servei, sense cues d'espera i equitat del servei amb prestacions equivalents per un mateix perfil de beneficiari.
- Transparència al disposar d'instruments precisos per rendir comptes sobre l'ús dels recursos disposats i dades estadístiques rigoroses .

Aquest programa està connectat amb el programa HESTIA de gestió d'expedients de Serveis socials de la Diputació de Barcelona. L'Ajuntament de Mollet del Vallès té accés a aquest programari des del 2018

Atès que el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya entra per registre d'entrada la segona Addenda (2024-2025) del conveni del Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i l'Ajuntament de Mollet del Vallès en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

Atès que aquesta addenda desenvolupa el Programa Bàsic, que prové de la modificació de l'anterior Programa del Fons Social Europeu, pel qual les entitats socials distribueixen aliments bàsics a la població vulnerable.

Atès que el Programa Bàsic preveu també la distribució d'aliments a les persones i/o famílies més vulnerables de Mollet del Vallès, mitjançant la modalitat de targetes moneder.

PRESCRIPCIÓ 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte descriure els treballs del contracte, promogut per la Regidoria delegada de Serveis Socials, del contracte per a la prestació de serveis de tecnologies de la informació, i particularment, en la provisió de suport i assistència al software.

Aquest software s'anomena EQualiment, i facilita la gestió del projecte de Banc d'Aliments amb les entitats socials del municipi i els serveis socials municipals, les targetes moneder vinculades al Reglament de prestacions i el Programa Bàsic, mitjançant la modalitat de targetes moneder, que preveu també la distribució d'aliments a les persones i/o famílies més vulnerables de Mollet del Vallès.

Contempla el cicle complet, des de la prescripció de l'ajut, l'organització del lliurament dels aliments, la gestió d'estocs, la generació de justificants i el tractament d'incidències o la generació d'estadístiques. També ofereix una plataforma de comunicació amb les entitats per millorar l'accés a la informació formal i operativa que comparteixen amb les entitats.

PRESCRIPCIÓ 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

- El servei eQuàliment és un servei de software en la modalitat de cloudcomputing (SaaS Software as a Service) que inclou:
- Accés a l'aplicació 24 x 7 els 365 dies de l'any
- Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la normativa en matèria de protecció de dades per a dades de nivell alt.
- Manteniment de les còpies de seguretat.
- Servei de suport telefònic i correu electrònic als usuaris i gestors del programa.
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- Manteniment evolutiu amb incorporació automàtica de noves versions de l'aplicació.
- Incorporació a petició del client de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris d'eQuàliment.
- Entre els principals avantatges d'un servei cloudcomputing destaquen, que es un servei sense inversions: es tracta d'un servei de lloguer per ús, que es pot interrompre quan l'interessat ho desitgi (sense permanències).



- No calen instal·lacions de software en els llocs de treball (prescripció tant de lots d'aliments com de targetes , magatzems, centres d'entrega,...) ni tècnics que mantinguin els sistemes informàtics.

PRESCRIPCIÓ 4. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A SERVEIS EN MODALITAT SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS)

Taula de continguts

1	Requeriments tècnics per la modalitat <i>SaaS</i>	7
1.1	Introducció	7
1.2	Compliment normatiu	7
1.3	Tipologia i modalitat de servei.....	7
1.4	Seguretat	8
1.4.1	Ubicació geogràfica	9
1.5	Auditories	9
1.5.1	Infraestructura	9
1.5.2	Registres d'activitats	9
1.6	Còpies de seguretat	10
1.7	Continuïtat del servei	10
1.8	Condicions relatives a l'ús de les dades.....	10
1.8.1	Titularitat i ús	10
1.8.2	Portabilitat	11
1.8.3	Confidencialitat.....	11
1.8.4	Responsabilitat en matèria de dades de caràcter personal.....	11
1.8.5	Drets respecte les dades de caràcter personal.....	12
1.8.6	Eliminació de les dades	12
1.8.7	Pla de retorn	13
1.8.8	Model de dades	13
1.8.9	Catàleg de serveis webs	13
2	Servei de suport i manteniment integral	14
2.1	Tipologies de manteniment.....	14
2.2	Tipologies d'incidències	14
2.3	Tipologies de prioritats	15
2.4	Classificació de l'impacte.....	16
2.5	Classificació de la urgència	16



2.6	Acords de nivell de servei.....	17
2.6.1	Terminis per a la resolució d'incidències	17

1 Requeriments tècnics per la modalitat *SaaS*

1.1 Introducció

El Software as a Service (SaaS) en modalitat cloud és un model de distribució de programari on les aplicacions s'allotgen en servidors remots i són accessibles a través d'Internet. Aquest model permet als usuaris accedir al programari des de qualsevol lloc i dispositiu amb connexió a Internet, sense necessitat d'instal·lació local. A més, el proveïdor del servei s'encarrega del manteniment, actualitzacions i seguretat, oferint una solució escalable i eficient.

Aquesta nova manera de prestació de serveis de tractament de la informació permet optimitzar l'assignació i el cost de recursos associats al servei a la Corporació, no essent necessari la realització de grans inversions en infraestructura ni recursos en manteniment.

1.2 Compliment normatiu

L'empresa adjudicatària ha de garantir de manera imperativa que la infraestructura sobre la que funciona el servei proposat complet amb la legislació aplicable en l'àmbit de les tecnologies de la informació i comunicacions. Especialment, es tindran en consideració les següents:

- Esquema nacional de seguretat, aprovat per Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica (ENS).
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat, aprovat per Reial decret 4/2010, de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional d'interoperabilitat en l'àmbit d'Administració electrònica (ENI)
- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

Tanmateix, també caldrà tenir en consideració aquelles que en decurs de la vida del contracte, afectin especialment en l'àmbit de protecció de dades, tractament de les dades així com en la prestació de serveis TIC. Per tant, l'empresa adjudicatària adequarà durant la vida del contracte les infraestructures, components i serveis segons el marc normatiu present, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

1.3 Tipologia i modalitat de servei

L'Ajuntament, com a entitat pública complexa que necessita centralitzar els seus recursos informàtics, oferint alhora flexibilitat en la disponibilitat d'aquests, opta per la modalitat de *cloud* (al núvol).

Les solucions subministrades seran administrades com un servei sent responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'administració, l'actualització i el manteniment de la infraestructura i plataformes en la qual s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries per la prestació del servei. El cost i actualització de les llicències també serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Es consideraran inclosos dins del servei tots els components necessaris per al bon funcionament del servei així com els elements per a dotar la solució de seguretat i connectivitat.

L'accés al servei prestat, per part dels usuaris de l'Ajuntament, únicament es realitzarà mitjançant navegació web.

1.4 Seguretat

Les mesures de seguretat són imprescindibles per a garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas que es produeixin incidències de seguretat.

La categorització del sistema objecte del contracte actual, a l'efecte de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell mitjà.

En aquest sentit, es indispensable que:

- L'empresa adjudicatària designi un Responsable de Seguretat dins de la seva organització, que tindrà com a interlocutor al Responsable de Seguretat de l'Ajuntament.
- El proveïdor del servei quedi obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II del ENS pertinents per a la valoració mitjana en totes les dimensions de seguretat considerades (integritat, confidencialitat, autenticitat i traçabilitat).
- Es realitzin les auditories de seguretat ordinàries i extraordinàries previstes en l'article 34 del ENS. Aquest article exigeix requisits específics sobre els criteris, mètodes de treball i de conducta utilitzats, els aspectes dels quals cal determinar l'auditoria i les conclusions que han de realitzar-se sobre ella.
- Es registrin totes les actuacions realitzades sobre elements virtuals, incloent el muntatge i desmuntatge de suports d'informació.
- L'allotjament de les solucions es presti complint el que s'estableix en matèria de protecció de dades a nivell nacional o europeu.
- L'Ajuntament, com a propietari de les dades, valorarà la protecció d'aquestes mitjançant la integració dels seus sistemes de protecció de la informació mitjançant etiquetatge via metadades per a garantir-ne la seguretat i confidencialitat.
- La connectivitat especial amb xarxes de l'Administració General de l'Estat, com a xarxa SARA (*Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones*), en el cas que l'Ajuntament la requereixi. Aquesta farà falta que sigui proveïda per l'empresa adjudicatària, prèvia comunicació de l'Ajuntament davant l'organisme autoritzant de la IP pública a utilitzar en el seu nom o mitjançant intermediació de la pròpia empresa adjudicatària, degudament reconegut i certificat.
- Els requisits d'identificació de l'administrador correspongui a un sistema de categoria alta segons l'ENS i el compte d'administració serà diferent que la d'administració dels restants elements/servidors virtualitzats intervinents en el servei.
- La solució s'integri amb el directori actiu corporatiu, per a l'autenticació dels usuaris, mitjançant el sistema de proveïdor d'identitats (SSO) compatible amb l'especificació SAML v2 de l'Ajuntament per a protegir la identitat de l'usuari.
- El servei contempli una adequada gestió de les incidències de seguretat i mecanismes que garanteixin la continuïtat de les operacions en cas de catàstrofes o incidents severos.
- L'empresa adjudicatària lliuri de manera periòdica, com a mínim a les reunions de seguiment del contracte i ANS establerts cada trimestre, dels incidents de seguretat que

s'hagin produït, així com les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures que la Corporació ha de disposar per a evitar danys que puguin produir-se.

- Es disposi de l'opció de comprovar les mesures de seguretat, inclosos els registres que permetin conèixer qui ha accedit a les dades dels quals som responsables. Podrà acordar-se que un tercer independent auditi la seguretat (en aquest cas, cal conèixer-se l'entitat auditora i els estàndards reconeguts que aplicarà).
- El servei prestat està obligat a l'encriptació de les comunicacions mitjançant el certificat de servidor de tipus OV que aporta l'Ajuntament, motiu pel qual serà imprescindible l'ús del subdomini *.molletvalles.cat. L'empresa adjudicatària podrà emprar un certificat de similars característiques sempre que justifiqui prèviament la impossibilitat tècnica de la configuració demanada i l'Ajuntament en doni el vistiplau.

1.4.1 Ubicació geogràfica

El servei es prestarà amb els mitjans que disposi la mateixa empresa adjudicatària o de tercers. En qualsevol cas, els servidors amb els quals se suportin els serveis estaran ubicats dins la Unió Europea i compliran el reglament i totes les normatives vigents en cada moment en matèria de protecció de dades i de propietat intel·lectual de la UE.

Aquesta localització afecta la localització de cadascun dels recursos físics que s'utilitzi per a implementar el servei de manera directa o subcontractada. Els drets i obligacions relatius a les seves dades han de garantir-se sempre.

L'empresa adjudicatària ha d'informar en tot moment a l'Ajuntament de la ubicació de la infraestructura tecnològica i de la informació, incloent-hi la possible intervenció de subcontractistes.

1.5 Auditories

1.5.1 Infraestructura

L'Ajuntament es reserva el dret a sol·licitar les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària. Aquestes auditories poden ser substituïdes, si escau, per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària, al seu càrrec i amb la periodicitat que consideri l'empresa, emeses per entitats reconegudes a aquest efecte. És a dir, davant una sol·licitud d'auditoria de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària pot respondre mitjançant l'aportació d'una certificació de seguretat obtinguda per ella i que sigui vigent.

En tot cas, hauran de dur-se a terme per l'empresa adjudicatària les auditories periòdiques exigides pel compliment de la legislació vigent relativa a protecció de dades de caràcter personal i de l'Esquema Nacional de Seguretat i d'aquelles que puguin requerir-se a nivell legal durant la vida del contracte, i que com a obligació legal de l'empresa adjudicatària s'entenen incloses en el preu del contracte.

1.5.2 Registres d'activitats

Es necessari que s'habilitin els registres d'activitat amb les persistències i evidències i abast exigits per la legislació vigent en termes de protecció de dades de caràcter personal i de seguretat vinculats a l'ENS, havent de disposar de traçabilitat de les accions realitzades sobre els sistemes d'informació.

Específicament caldrà disposar de registres d'accés que permetin monitorar, analitzar, investigar i documentar possibles accions indegudes o no autoritzades, tant a nivell operatiu com d'administració.

Així mateix, s'habilitarà un accés transparent als tècnics de l'Ajuntament als registres com a mesura de control i auditoria de traçabilitat en els accessos a l'operació i administració dels sistemes que fan costat a la plataforma de gestió municipal.

1.6 Còpies de seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a la realització de còpies de seguretat de manera que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en aquest. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores, mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat de l'Ajuntament tindrà un temps màxim de recuperació de 24 hores, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els mitjans pactats.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, en tot moment, l'estratègia de còpies de seguretat seguida és la 3-2-1:

- Conservar 3 còpies en total; han de contenir les dades original produïdes i dues d'addicionals.
- En 2 mitjans diferents; recomanant que sigui una *in-situ* i l'altra al *cloud*.
- En 1 ubicació externa; allunyada de l'oficina o organització.

1.7 Continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar d'un servei continu a més de l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir-ne aquesta continuïtat, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 24 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 8 hores.

Almenys una vegada a l'any, s'haurà de comprovar materialment la possibilitat d'acompliment del pla, tant en temps com abast i facilitant a l'Ajuntament una evidència satisfactòria de l'execució de la prova de continuïtat.

1.8 Condicions relatives a l'ús de les dades

1.8.1 Titularitat i ús

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'empresa adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del servei i les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament.
- L'ús d'aquestes dades, per part de l'empresa adjudicatària, com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament, que en podrà monitorar l'ús. empresa adjudicatària

- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.
- La titularitat de l'Ajuntament sobre les dades inclou així mateix les metadades derivades de l'ús de la plataforma en la gestió i explotació que l'Ajuntament en faci.

1.8.2 Portabilitat

L'empresa adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el [Pla de retorn](#).
- L'empresa adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva disponibilitat, integritat, confidencialitat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament.
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

1.8.3 Confidencialitat

Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'empresa adjudicatària o tercers no autoritzades prèviament.

L'empresa adjudicatària informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.

La confidencialitat per part de l'empresa adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

1.8.4 Responsabilitat en matèria de dades de caràcter personal

La legislació aplicable és la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupi, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades)

L'Ajuntament és el responsable del fitxer o fitxers amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'empresa adjudicatària implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre. L'Ajuntament continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.

Es formalitzarà amb l'empresa adjudicatària un contracte d'encàrrec de tractament de dades personals.

1.8.5 Drets respecte les dades de caràcter personal

En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Mollet del Vallès, amb la informació que determina el Títol III de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre i es farà esment exprés, si és el cas, de la responsabilitat de l'empresa adjudicatària com a encarregada del fitxer.

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

L'empresa adjudicatària oferirà informació detallada sobre el procediment a seguir en l'exercici dels drets de les persones interessades en matèria de protecció de dades, regulades al Capítol III del Reglament Europeu de protecció de dades i qui n'assumirà l'execució i resposta a les persones interessades, dins dels terminis establerts per la llei, i en donaran compte a l'Ajuntament.

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

1.8.6 Eliminació de les dades

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn l'eliminació de totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de tres mesos a partir del moment que l'Ajuntament i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si l'Ajuntament estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

1.8.7 Pla de retorn

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet la plataforma, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran de disposar d'un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'empresa adjudicatària obligat al traspàs d'aquells elements afectes a la prestació dels serveis a l'Ajuntament o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspasant els mitjans i procediments necessaris per al servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per l'Ajuntament i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

1.8.8 Model de dades

L'Ajuntament requerirà a l'empresa adjudicatària l'existència d'un diccionari de dades que faciliti la comprensió de l'estructura de dades per cadascun dels elements funcionals compresos en el servei i que segueixi el model relacional.

1.8.9 Catàleg de serveis webs

La solució proposada haurà de disposar una relació de serveis web en forma de catàleg per a integrar el programari corporatiu, actual i futur, per a la millora funcional d'aquests.

Els serveis web hauran d'estar definits en una API i desenvolupats en tecnologia REST. Caldrà que l'empresa adjudicatària garanteixi, en tot moment, que les integracions ja realitzades amb el programari corporatiu segueixin en funcionament sense ser necessària cap nova actuació independentment de les actualitzacions per manteniment o evolució d'aquests.

Si, per causa justificada, fos necessària la modificació o adequació les integracions amb el programari corporatiu, serà indispensable una notificació prèvia a l'Ajuntament amb un informe tècnic especificant quins canvis són necessaris per adaptar-se a aquestes millores i disposar de les dues versions d'integració en funcionament fins que l'Ajuntament verifiqui el correcte funcionament del canvi. En aquest cas, caldrà el vistiplau de l'Ajuntament.

2 Servei de suport i manteniment integral

2.1 Tipologies de manteniment

Durant el període de vigència del contracte han d'estar inclosos els manteniments següents:

- **Preventiu.**
Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna del servei qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència per a evitar incidències futures. Es requerirà almenys una revisió trimestral, i el seu conseqüent informe, dels entorns instal·lats per a la detecció i correcció de possibles anomalies.
- **Correctiu.**
Són aquells canvis precisos per a corregir errors del servei software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament d'aquest.
- **Evolutiu.**
Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats definides inicialment.

2.2 Tipologies d'incidències

Les incidències són qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de la plataforma i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològic de l'Ajuntament, en aquest apartat s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- **Impacte.**
Mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es valorarà, fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.
- **Urgència.**
Amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei tecnològic que es veu afectat i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb l'ANS establert.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:



		Impacte			
		Organització	Edifici / Serveis	Usuaris múltiples	Usuari
Urgència	Crítica	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	Alta	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	Mitja	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3	prioritat 3
	Baixa	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

- Crítiques.
Les que tenen associades prioritats 1 (Crítica) i 2 (Alta).
- No crítiques.
Les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa).

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats o altres criteris que l'Ajuntament precisi incorporar.

2.3 Tipologies de prioritats

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat.

En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que per a incidències de prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritat i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent i, per últim, en cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar. Aquest criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix.

Les prioritats que s'han fixat són:

- Prioritat 1: crítica.
Associada als serveis més crítics, amb impacte a tota la organització o part de l'estructura organitzativa i/o té impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No s'acceptaran solucions temporals provisionals.
- Prioritat 2: alta.
Associada a aquelles que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un solució temporal provisional o altres situacions amb degradació del servei.
- Prioritat 3: mitja.



Incidències de baixa urgència amb afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.

- Prioritat 4: baixa
Processos d'atenció al ciutadà no afectats, afectacions a usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritat d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions greus.

La prioritat d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'ha indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada.

2.4 Classificació de l'impacte

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

- Organització.
Afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris de l'Ajuntament i/o ciutadans.
- Edifici/Servei.
Afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris sota una mateixa estructura organitzativa.
- Usuaris múltiples.
Afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
- Usuari.
Afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

2.5 Classificació de la urgència

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas, per aquest. La urgència mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als [ANS](#) establerts:

- Crítica.
Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.
- Alta.
La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.
- Mitja.
L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.



- Baixa.

La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

2.6 Acords de nivell de servei

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei (ANS), que han de complir els serveis descrits en aquesta contractació.

Els horaris de prestació dels serveis de suport són els que s'indiquen a continuació:

- Horari habitual, de 8:00 a 16:00 hores, de dilluns a divendres.

Pel control i seguiment de la qualitat del servei prestat, durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, a principi de cada mes, els següents informes:

- Informe sobre les incidències ocorregudes durant el mes anterior.
- Informe sobre el nivell de disponibilitat dels serveis durant el mes anterior, detallant la disponibilitat en cada un dels dies del mes per les franges d'horari indicades.

Aquestes garanties es podran revisar, cada sis mesos, podent ser modificades, previ acord mutu entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

2.6.1 Terminis per a la resolució d'incidències

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a diferents tipologies d'incidències:

Prioritat de la incidència	Temps de resposta (màx.)	Temps de resolució (màx.)
Prioritat 1	1 hora	4 hores
Prioritat 2	2 hores	8 hores
Prioritat 3	4 hores	1 dia
Prioritat 4	1 dia	4 dies