



**PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL MANTENIMENT I
SUPORT DEL PROGRAMARI PADRÓ HABITANTS, NÓMINA (SIGEP),
SICALWIN, AYTOS FATURA I AYTOSCES, FIRMADOC SICALWIN I WEB I
GPA I GESTIÓ EXPEDIENTS, REGISTRE E/S, ACORDS I RESOLUCIONS,
CONNECTOR AOC, VERSIÓ SIMPLIFICA 3.0, LLICENCIES VIDSIGNER, TIG,
CLOUD SERVIDOR DMZ, FIRMADOC MOBILES I ALTRES MÒDULS DEL
PROGRAMARI D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

Signatura 1 de 1
Jordi Maími Girbal
18/03/2025
Cap Organització i SIC



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació 31ef888ef66b44239056dc2f5cf5c673001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1. Objecte i necessitat del contracte

Les necessitats que es pretenen cobrir amb el contracte, així com la idoneïtat de l'objecte i contingut del mateix es troben justificades amb la necessitat del compliment de la Llei 39/2015, d'1 d'Octubre, de procediment comú de les administracions públiques, així com la obligatorietat de realitzar la tramitació i gestió electrònica dels expedients per via telemàtica.

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir la prestació del servei de manteniment i suport tècnic del conjunt de les aplicacions informàtiques que van ser adquirides amb anterioritat a l'empresa Absis / Aytos / Berger-Levrault.

L'Ajuntament de Premià de Mar disposa del programari de comptabilitat i recursos humans (SicalWin Firmadoc, Sigep, Control Intern, padró habitants, GEOPORTAL i GPA) i de programari informàtic d'Administració Electrònica i Secretaria (Registre d'entrada i sortides, Expedients, Acords i resolucions, Carpeta Ciutadana, gestor documental, Simplifica 3.0, Geoportal, BI Simplifica 3.0, connectors amb els serveis de l'AOC, (eNotum i MUX).

També es vol contractar una consultoria d'hores per tal de donar serveis en futurs tràmits que cal modelar o fer formació als usuaris de l'ajuntament pels diferents mòduls, per aquest motiu, la contractació d'aquests serveis s'estructura en els lots que s'indiquen en el següent quadre:

LOT 1	Manteniment programari Padró habitants, nòmina (SIGEP), Sicalwin, Aytos fatura i AytosCES, Firmadoc sicalwin i Web i GPA, Geoportal i Control Intern.
LOT 2	Manteniment de les aplicacions de registre i expedients Absis / Berger-Levrault i de tots els seus mòduls: Registre d'entrada i sortides, Expedients, Acords i resolucions, Carpeta Ciutadana, gestor documental, Simplifica 3.0, BI Simplifica 3.0, mòdul firm@ (aplicació de signatura en dispositius mòbils) i connectors amb els serveis de l'AOC, eNotum i MUX).
LOT3	Consultoria d'un mínim de 30 hores (5 jornades) anuals en remot o presencials.

Aquestes aplicacions són bàsiques i imprescindibles per a la gestió municipal de les sol·licituds, expedients i acords i resolucions de l'Ajuntament de Premià de Mar, comptabilitat i gestió de les nòmines. És per això que han d'estar degudament adaptades als estàndards d'operativitat i qualitat de servei actuals. Per tant, han d'estar suportades per un servei de manteniment permanent que garanteixi la seva funcionalitat, actualització i continuïtat durant tot l'any.

Un dels motius que fan necessària el manteniment és per l'actualització de les versions durant el contracte per actualitzacions més de seguretat i per minimitzar el problema de ciberseguretat.

L'adjudicatari realitzarà les millores que estiguin en el seu roadmap. L'Ajuntament podrà fer observacions i/o propostes per ser estudiades per part de l'adjudicatari que estudiarà si es poden realitzar però no estarà obligat a implementar-les.





Atès que és un programari propietari, i que per tant, el servei de suport, explotació de les llicències, manteniment i actualització a futures versions només el pot subministrar l'empresa que disposa de la propietat intel·lectual i del seu codi font, que és Absis / Aytos / Berger-Levrault, fet pel qual haurà d'aportar un certificat d'exclusivitat del servei en aquest expedient de contractació.

Al tractar-se d'un programari informàtic imprescindible per a la gestió administrativa de l'Ajuntament.

Codi CPV:

72267100-0 Serveis de manteniment de software de tecnologia de la informació

2. Termini del contracte i pròrrogues

La durada del contracte serà d'un any prorrogable un altre, a comptar des de la data de formalització del contracte, prorrogable un any més (1+1), aquesta pròrroga és en conseqüència que l'ajuntament te previst que es realitzi en el proper any un procediment de licitació per a adquirir un nou programari de les mateixes característiques dels dos Annexos. En cas de discontinuar la empresa el programari objecte de la licitació l'empresa pot declinar la opció de pròrroga del contracte.

3. Prestacions incloses, característiques tècniques i lloc d'execució del servei objecte del contracte

La prestació dels serveis objecte del contracte, LOTS 1, 2 i 3, descrita en el present Plec, es realitzarà a totes les dependències que conformen el consistori dins el terme municipal de Premià de Mar.

LOT 1

Servei de suport i manteniment de l'aplicació SICALWIN, FIRMADOC, SIGEP, ...

Antecedents

L'Ajuntament utilitza l'aplicatiu comptable Sicalwin, FIRMADOC, SIGEP, És necessari que aquest programari tingui un servei de suport i manteniment per garantir el seu correcte funcionament, tenir accés a noves actualitzacions i per la resolució de consultes o incidències que puguin sorgir.

Consideracions tècniques

La proposta de manteniment ha d'incloure els següents serveis

- Subscripció a l'aplicació Aytosfactura, Accede PMH incloent el dret d'ús de l'aplicació durant la vigència del contracte i el servei de suport i manteniment.
- Servei de suport i manteniment de l'aplicació Sicalwin, Padró Habitants, AytosCES, SIGEP, Firmadoc, Firmadoc Web, GEOPORTAL, Control intern i GPA.

El servei de suport i manteniment ha d'incloure les següents prestacions:

- Suport i atenció telefònica personalitzada.
- Plataforma Web amb àrea de clients
- Actualització del software contractat, revisions i correccions.
- Consultes sobre l'ús del producte contractat
- Resolució d'incidències en el seu funcionament

LOT 2





En relació al servei de manteniment de les aplicacions Absis / Aytos / Berger - Levrault, el present contracte comprèn:

Servei de suport als usuaris i manteniment

El proveïdor haurà de donar el servei de manteniment i suport tècnic als usuaris de tots els mòduls del programari Absis / Aytos / Berger-Levrault actualment contractats, que són els següents:

- Registre E/S Simplifica 3.0
- Gestor d'Expedients Simplifica 3.0
- Acords i resolucions Simplifica 3.0
- Gestor documental (ABS Arxiu)
- E-PLATAFORMA
- E-ATIENDE monocanal
- Mòdul firm@
- Connector AOC - Enotum, MUX, Valid, Vidseigner, OAC, Registre, expedients, Iarxiu ...
- Firma Biomètrica
- Connector Expedients amb GIA
- Connectyor MyGob - Carpeta Ciutadana
- Llicències Vidsigner i firma biométrica
- Servei BL Sistemes PRO
- Servidor DMZ al servidors Ajuntament.
- BI Simplifica 3.0
- BL Sistemes PRO

El servei de manteniment d'Absis / Aytos / Berger-Levrault, ha de permetre l'ús correcte del programari objecte d'aquest contracte, per tal de garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris a través de les següents prestacions:

Pels Lots 1 i 2:

- Suport i atenció especialitzada per via telefònica o correu electrònic: el contractista donarà servei de suport a l'usuari en la realització de consultes i resolució de dubtes puntuals sobre l'ús dels productes contractats i/o reportar incidències en el seu funcionament. L'entitat podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades, en horari de 9h a 18h, de dilluns a divendres, amb un temps de resposta màxim de 4 hores.

El contractista facilitarà les adreces de correu i números de telèfon pertinents, per tal de contactar amb els diferents departaments encarregats del manteniment dels diferents mòduls de l'aplicació.

El model de gestió de les peticions ha d'estar alineat amb la metodologia ITIL i basar-se en tres elements clau:

- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Acords de Nivell de servei establerts (ANS).

Caldrà en tot cas, disposar d'un equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients que es centri en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits.

- Àrea de Clients al web: a través de l'Àrea de Clients del web d'Absis / Berger-Levrault, es disposarà dels següents serveis:



1. Servei d'Assistència Remota: els tècnics d'Absis / Aytos / Berger-Levrault es podran connectar al sistema informàtic de la nostra entitat per explicar de manera pràctica la forma d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.

Les connexions remotes s'hauran de realitzar sota la premissa de "seguretat per defecte", és a dir, amb totes les garanties de ciberseguretat, i sempre amb el consentiment previ dels usuaris de l'Ajuntament que requereixen assistència o del responsable del servei Informàtic. El contractista haurà de vetllar per a que les connexions remotes s'efectuïn amb protocols de xarxa i/o programari degudament actualitzat i seguritzat i evitar que es faci un ús no autoritzat per part de persones alienes al servei.

Així mateix, el contractista garantirà que el personal amb accés als entorns d'explotació només té l'accés necessari per al desenvolupament de les seves funcions. A més, aplicarà els mecanismes necessaris per identificar i autenticar de forma inequívoca al personal amb accés a l'aplicació. L'autenticació del l'usuari "SUPERVISOR" emprat per a la gestió del servei haurà d'estar basat en credencials robustes i que expirin periòdicament, sent emmagatzemades al sistema de forma intel·ligible.

El contractista es farà responsable dels possibles danys ocasionats al sistema informàtic de l'Ajuntament de Premià de Mar, en cas que es demostrï que aquests hagin sigut produïts per un ús indegut o fraudulent de la connexió remota amb el sistema informàtic municipal per part del contractista.

2. Formació en línia continuada: s'oferiran formacions en línia de manera periòdica mitjançant Webinars, per tal d'actualitzar els coneixements dels usuaris en referència a les novetats incorporades a l'aplicació durant l'últim exercici, així com per fer pedagogia sobre les millors pràctiques en l'ús de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquin. Aquesta formació no ha de computar en la consultoria d'hores contractada en aquest contracte.
3. Servei d'informació periòdica per correu electrònic sobre novetats, comunicacions, notificacions d'errades de funcionament, publicacions i contingut de noves versions, canvis legals que s'incorporaran i solucions que s'adoptaran.

Servei d'actualització del producte

El servei de manteniment d'Absis / Aytos / Berger-Levrault permetrà mantenir les aplicacions actualitzades, a la vegada que oferirà un servei de resolució de dubtes puntuals en operar amb les noves funcionalitats de l'aplicació. En concret, l'objecte de la prestació del servei de manteniment inclourà:

1. Manteniment funcional (evolutiu): incorporació de millores que permetin implantar funcionalitats més eficients i millorar la usabilitat del programa, ja sigui per iniciativa d'Absis / Berger-Levrault o per suggerències dels usuaris de l'Ajuntament de Premià de Mar, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.
2. Manteniment legal (adaptatiu): desenvolupament de les adaptacions pertinents en el producte amb la finalitat d'adaptar-se als canvis derivats de noves disposicions legals d'obligat compliment i posada a disposició de l'entitat de les mateixes.
3. Manteniment correctiu (resolució d'errades): revisió i correcció d'incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús



normal de les aplicació, de possibles inconsistències en les dades, provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte o derivades de la migració de dades.

Ja que l'aplicació es complexa de mantenir, per qüestions d'eficiència tècnica i ciberseguretat, els tècnics d'Absis / Aytos / Berger-Levrault seran els encarregats de portar a terme les actualitzacions del producte. Per tant, prèviament concretaran una finestra temporal d'actuació amb el responsable del servei TIC de l'Ajuntament de Premià de Mar per aplicar les actualitzacions pertinents abans esmentades de la manera més eficient possible, per tal de minimitzar l'impacte en el negoci.

En referència a la renovació dels certificats electrònics de dispositiu instal·lats a l'aplicació, els tècnics d'Absis / Aytos / Berger-Levrault seran els encarregats de facilitar els arxius .csr al responsable del servei TIC de l'Ajuntament de Premià de Mar, per a procedir a la renovació dels certificats electrònics de segell d'òrgan, de la seu electrònica (SSL), etc.

En els casos en que sigui precís i/o recomanable, realitzar determinades accions a les pròpies dependències de l'Ajuntament, com per exemple, aquelles que siguin de caire formatiu o consultoria, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada del personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències.

Servei d'infraestructura en el CPD Ajuntament.

Localització dels processos i les dades

La plataforma de gestió del sistema objecte d'aquest contracte estarà hostatjada en el CPD de l'Ajuntament de Premià de Mar.

Obligatòriament les solucions i/o serveis d'adjudicatari estaran conforme amb el que disposa l'Esquema Nacional de Seguretat estatal i caldrà que posseeixin les corresponents declaracions o certificacions de conformitat.

D'altra banda, s'exigeix al contractista responsabilitat proactiva, és a dir, el contractista vetllarà perquè el servei d'allotjament en el CPD de l'Ajuntament de Premià de Mar funcioni sempre sota uns paràmetres adequats de disponibilitat i qualitat de servei. És a dir, prendrà les mesures oportunes en quant al correcte dimensionament de la infraestructura, una correcta política de còpies de seguretat i aplicació de les mesures de ciberseguretat necessàries per evitar que la informació emmagatzemada pugui ser compromesa per un ciberatac.

L'empresa contractista, realitzarà un informe periòdic mínim semestral, dirigit al responsable del servei TIC de l'Ajuntament de Premià de Mar a on mostrarà:

- L'arquitectura de servidors actual.
- Un calendari amb les intervencions realitzades a la infraestructura (actualitzacions de sistemes operatius, proves de restauració de còpies de seguretat, modificacions de regles de seguretat, tasques de monitorització, tasques de dimensionament de la infraestructura, etc.).
- Estadístiques sobre l'ús i el rendiment dels recursos dels servidors d'aplicacions, BBDD i arxiu.
- Gràfic a on es mostri el tant per cent de disponibilitat del servei contractat.

Periòdicament, s'haurà de revisar el compliment de les directives de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat i de l'ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat) per tal d'adaptar-les als canvis normatius.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.



- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat, proposant-li aquells que consideri necessaris per millorar les solucions (com per exemple, dotar d'un doble factor d'autenticació l'accés a l'aplicació).
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

LOT 3

En relació a la consultoria d'un mínim de 30 hores (5 Jornades) del present contracte comprèn realitzar diferents sessions:

- Jornades de consultoria per parametritzar expedients o tràmits.
- Jornades de suport avançat.

4. Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte la informació prèvia o les dades que no essent públiques o notòries estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament de Premià de Mar haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'Ajuntament de Premià de Mar.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment als requeriments referits en aquest apartat.

5. Condicions especials d'execució:

Condicions ètiques i socials: l'adjudicatari ha de justificar que ha portat a terme un pla de formació del personal vinculat al contracte, pel que fa al reciclatge formatiu de caràcter tècnic.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

Condicions complementàries:

És obligatori que l'adjudicatari vetlli per a que tots els treballs que es realitzin segons aquestes especificacions tècniques, compleixin les normes vigents en Prevenció de Riscos Laborals i Seguretat i Higiene en el treball.

Clàusules de garantia:





L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingüés coneixement.

b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Premià de Mar.

6. Modificació del contracte

De conformitat amb el que es preveu a l'article 204 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, s'estableix la possibilitat d'ampliar aquest contracte incrementant fins a un màxim del 20% de l'import total d'adjudicació (IVA exclòs), pel que fa al manteniment o instal·lació de nous mòduls que s'haguessin d'implementar a l'aplicació, adequacions relacionades amb el progrés de la tecnologia, a nous estàndards de ciberseguretat, per la contractació d'una altra consultoria d'hores formativa o noves integracions amb altres eines externes d'Absis / Aytos / Berger-Levrault, segons les necessitats de l'Ajuntament. Prèviament a l'execució de la modificació del contracte, es sol·licitarà un pressupost al proveïdor pel concepte que es requereixi.

7. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic.

Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los.

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Premià de Mar accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma ABSIS.

8. Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament de Premià de Mar totes les dades i documentació generades durant el servei, emmagatzemades als mòduls prèviament contractats de la seva plataforma, en formats oberts i a la seva costa.

A Premià de Mar, a data de la signatura electrònica

