

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14272025000001
Codi Segur de Verificació: c44a44c1-68d7-48f8-861e-eb1614f8a096 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2035891 Data d'impressió: 21/03/2025 10:21:49 Pàgina 1 de 9	SIGNATURES 1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 21/03/2025 10:19	



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIA DE L'EINA PROJECT MONITOR SANT JOAN DESPÍ I SERVEIS COMPLEMENTARIS

CO2025021GA

Març 2025



ÍNDEX

1. Objecte del contracte	3
2. Característiques de l'aplicació	3
3. Serveis del contracte	4
4. Treballs a realitzar i temporalització	7
5. Mitjans i lloc de realització	8
6. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal	8
7. Normativa d'aplicació	9



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament de l'eina PROJECT MONITOR, amb renovació de la llicència, així com els serveis complementaris necessaris per al seu correcte funcionament en la modalitat Software as a Service (SaaS), que inclouen allotjament, manteniment conductiu, correctiu, evolutiu, i assistència tècnica.

L'eina Project Monitor Sant Joan Despí té una doble funció: una eina de gestió per al personal municipal de seguiment de projectes en el marc de qualsevol servei municipal o estratègia; així com una eina de consulta i retiment de comptes de la gestió municipal.

És una eina modular en el sentit que pot incorporar un mòdul específic de seguiment de tasques, així com d'indicadors vinculats als plans i estratègies municipals carregades a l'eina que desenvolupa una funció de repositori actualitzat amb informació detallada de l'execució dels mateixos.

L'eina Project Monitor Sant Joan Despí facilita el retiment de comptes amb la ciutadania vinculat al compliment de la Llei 19/2024, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, mitjançant un visor públic que es pot consultar al llarg de la vigència dels plans i estratègies carregats al sistema, especialment el Pla d'Actuació Municipal de cada mandat.

Bo Project Monitor (PM) és una eina de gestió integral dirigida a totes les organitzacions públiques de l'àmbit local. N'és el creador, propietari i distribuïdor en exclusiva la societat BRING ON SL, que també és l'única empresa que pot realitzar les millores, manteniment, assistència tècnica i formació de manera exclusiva, d'acord amb el certificat d'exclusivitat de data 11.02.2025 que consta a l'expedient.

2. Característiques de l'aplicació

Project Monitor és alhora una eina de gestió i una eina de consulta i reporting i compta amb les següents característiques:

Codis

- Els treballs realitzats estan desenvolupats amb els següents codis:
 - PHP + Framework Symfony + Twig.
 - HTML + Javastipt + Jòquer
 - CSS + Bootstrap.
 - Mysql + PDO

Eina web

- Project Monitor treballa en entorn web i és accessible des de qualsevol dispositiu (**web responsive**) i compatible amb els principals navegadors.



L'accés a l'eina és, doncs, via web amb credencials personalitzades per a cada persona usuària.

Personalització

- Pàgina de benvinguda amb informació personalitzada: resum de tasques pendents, projectes gestionats o indicadors que cal informar.

Blocs d'entrada de dades versus consulta

- Project Monitor treballa en blocs d'entrada de dades. La part de consulta i explotació de dades es concentra en un únic apartat.

Repositori documental

- Permet pujar els documents clau que es necessitin.

Alarmes / notificacions

- Les persones usuàries tenen una campanya d'avísos que els alerta de fites o tasques a realitzar. També poden activar-se avisos al correu electrònic.

Gestió autònoma

- Gestions com ara l'alta i baixa de persones usuàries, permisos d'ús, o bé canvis interns en l'eina els fa el personal intern del client, sense passar per la proveïdora.

Traçabilitat

- Permet visualitzar l'hora i la persona usuària responsable dels canvis fets.

1. Dins de l'entorn de l'eina, amb usuari i contrasenya:

- Quadres de comandament de l'activitat
- Dades i indicadors bàsics, gràfics, taules
- Mapes geo-referenciats
- Calendaris de fites individuals i agregats
- Gantts interactius
- Informes a mida i funcionalitat newsletter
- Explotació de dades en brut

2. Fora de l'entorn de treball de l'eina, amb una URL independent via contrasenya:

- Consultes interactives

3. Serveis del contracte

Les prestacions a executar són les següents:

3.1. MANTENIMENT CONDUCTIU I CORRECTIU



Fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de les aplicacions i el seu ús per part de les persones usuàries). S'hi inclouen els següents treballs:

- Suport tècnic a les persones usuàries: resolució de dubtes tècnics i funcionals.
- Resolució d'errors (Impossibilitat de connectar, de guardar registres, errors de codi, etc.)
- Gestió de persones usuàries de l'aplicació, altes, baixes, canvis de rol, etc.

La posada en marxa de les tasques de resolució o resposta de dubtes funcionals es realitzarà en els següents terminis des de la notificació de la incidència / dubte:

- Incidència crítica: 6 hores com a màxim
- Incidència greu: 24 hores com a màxim
- Incidència lleu + dubtes funcionals: 48 hores com a màxim

Abast del suport BO Project Monitor:

- Resolució d'incidències tècniques:

➤ En detectar una incidència en l'aplicació, la persona usuària haurà d'enviar un correu a: info@projectmonitor.cat indicant la incidència o consulta tècnica.

➤ Horari d'atenció: de 9h a 18h de dilluns a divendres (feiners).

➤ La resolució d'incidències es realitzarà en els següents períodes màxims des de l'enviament de l'avís via e-mail:

✓ Incidència crítica: 4 hores.

S'entén per incidència crítica aquella que, en el marc de prestació del servei, afecten significativament el CLIENT

✓ Incidència greu: 24 hores.

S'entén per incidència greu aquella que, en el marc de la prestació del servei, afecten moderadament el CLIENT.

✓ Incidència lleu: 48 hores.

S'entén per incidència lleu aquella que es limita a entorpir la prestació del servei

- Resolució de problemes funcionals de l'eina (p.e: camps que no s'han guardat correctament, funcionalitats que estan fallant, etc.):
 - Les persones usuàries del PM SJD (administració / consulta / gestió) envien e-mail a BO Project Monitor descrivint possible incidència.
 - BO Project Monitor verifica que es tracta d'una incidència tècnica de l'eina. En cas afirmatiu, la gestiona, la resol i en fa retorn directament a la persona usuària.



- Resolució de dubtes funcionals:

- Interpretació de camps a emplenar, creació de noves accions, tasques, objectius, etc.
- Acompanyament en algunes recerques avançades.
- En aquests casos, caldrà adreçar-se via e-mail a la persona de referència interna de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, amb còpia a info@projectmonitor.cat

3.2. MANTENIMENT RECURRENT I EVOLUTIU

Fa referència a l'adequació de l'aplicació als constants canvis en els sistemes i processos, a les noves necessitats i a les peticions de millores funcionals i actualitzacions de la plataforma, entre d'altres. S'hi inclouen els següents conceptes:

- Actualitzacions menors de l'aplicació web. Això inclou incorporar a l'eina PM SJD totes aquelles actualitzacions que, de manera general, incorporem a les eines Project Monitor en ús a altres ens públics, en termes de millora de disseny, usabilitat, compatibilitat, web responsive, etc.
- Desenvolupaments bàsics en termes d'usabilitat, navegació i agilitat
- Desenvolupaments bàsics en l'entrada de dades de projectes
- Desenvolupaments i millores bàsics en l'explotació de dades i quadre de comandament: gràfics, aplicacions i informes generats
- Identificació i creació de funcionalitats vinculades a nous perfils de rols

3.3. ALLOTJAMENT DE L'EINA

Aquesta eina està allotjada als servidors de Project Monitor, dins del territori de la Unió Europea. La connexió es fa remotament i des d'allà Bring On dona els serveis descrits en aquest Plec.

BRING ON SL és responsable de realitzar les còpies diàries de la base de dades, i recuperar o restaurar dades en cas de ser necessari.

3.4. OFICINA TÈCNICA

Té com a objectiu l'assegurament de la qualitat, la documentació, el govern i, en general, el correcte desenvolupament del contracte. S'hi inclouen els següents conceptes:

- Serveis de coordinació tècnica amb la persona referent de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- Planificació, seguiment i control del servei.
- Coordinació d'incidències i problemes.
- Help desk / Configuració del suport funcional i tècnic / Documentació
- Gestió del canvi i formació:
 - Formació en l'ús de l'eina: sessions de grup o individuals, segons s'escaigui. S'ofereixen un màxim de 2 sessions presencials i un màxim de 2 en remot per any.



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ



- Gestió del contracte: Retiment de comptes / Indicadors de servei / Gestió de riscos.
- Gestió de qualsevol altra petició puntual per part de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- Acompanyament, per a cada nou servei i pla de l'Ajuntament que vulgui incorporar-se al PM SJD, en el sentit de:
 - a) Fer la càrrega estratègica
 - b) Fer la càrrega de projectes a l'eina
 - c) Formació i configuració de persones usuàries.

4. Treballs a realitzar i temporalització

El contracte de subministrament i serveis de l'eina Project Monitor té el cronograma complet següent:

Any 1												
Fase	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Manteniment correctiu i evolutiu												
Càrrega de plans municipals i estratègies												
Sessions formatives i d'actualització per als usuaris i usuàries												
Actualització del manual d'usuari/ària												
Any 2												
Manteniment correctiu i evolutiu												
Càrrega de plans municipals i estratègies												
Sessions formatives i d'actualització per als usuaris i usuàries												
Actualització del manual d'usuari/ària												
Any 3												
Manteniment correctiu i evolutiu												





Càrrega de plans municipals i estratègies												
Sessions formatives i d'actualització per als usuaris i usuàries												
Actualització del manual d'usuari/ària												

5. Mitjans i lloc de realització

El contractista haurà de disposar d'una persona referent/contacte del contracte amb un telèfon localitzable operatiu en horari laboral i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Els treballs seran realitzats per l'equip de treball de la contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències municipals, quan es faci necessari el desplaçament.

A l'efecte, l'adjudicatària haurà d'adscriure el personal tècnic qualificat per les tasques a realitzar en el present contracte. En cap cas, es podrà al·legar com a causa del retard o de treballs negligents o incorrectes en l'execució del servei, la insuficiència de la plantilla necessària per a la correcta prestació del servei.

Serà a càrrec de la contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport dels equips.

6. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

Qualsevol informació confidencial revelada per l'Ajuntament de Sant Joan Despí a l'adjudicatària durant la vigència del contracte es mantindrà amb caràcter estrictament confidencial pel receptor, comproment-se a utilitzar-la únicament per la finalitat per la qual li va ser revelada, excepte imperatiu legal.

L'adjudicatària es compromet a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial.

Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la que l'adjudicatària accedeixi en virtut del contracte a prestar per part de l'empresa especialment la informació i dades pròpies de l'Ajuntament de Sant Joan Despí a les quals hagi accedit o accedeixi durant l'execució. Queden exceptuats de l'anterior concepte les dades que siguin públiques.

L'obligació de confidencialitat recollida al contracte tindrà caràcter indefinit, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa, de la relació entre les parts.



L'adjudicatària serà responsable de què el seu personal, col·laboradors i en general, totes les persones que tinguin accés a la informació confidencial i als fitxers de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, respectin la confidencialitat de la informació, així com les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Per tant l'adjudicatària realitzarà quantes advertències i subscriurà tants documents com siguin necessaris amb aquestes persones amb la finalitat d'assegurar el compliment de tals obligacions.

Atès que per executar els serveis objectes d'aquest contracte l'adjudicatària ha de poder accedir a les dades que tracta l'Ajuntament de Sant Joan Despí, s'haurà de formalitzar un encàrrec de tractament en els termes de l'article 28.3 del RGPD.

7. Normativa d'aplicació

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.
- Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 1112/ 2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic

Compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

- Protecció DDOS
- Gestió segura de credencials a nivell d'organització i polítiques d'ús de contrasenyes robustes per l'accés a la plataforma com en els serveis.
- Auditoria periòdica.

En relació a la infraestructura:

- Certificació **ISO 27001**, que estableix els requisits que ha de complir el Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (ISMS sigles en anglès), com a estàndard de la seguretat de la informació, inclosa la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades dels clients.

En relació a polítiques de seguretat activa:

- Servei de manteniment dels sistemes per tancar possibles bretxes o vulnerabilitats.
- Sistema d'emmagatzematge extern segur per als backups diaris de les dades en arxius encriptats.
- Sistema d'autenticació i autorització que garanteixi que la informació només pot ser alterada per usuaris o usuàries amb el nivell d'autorització suficient.

A la data de la signatura electrònica.

La tècnica de Transparència, Bon Govern i Participació ciutadana, Lydia Cots Muela