



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Expedient: 1407-1153/2025 Contractacions de serveis per procediment negociat sense publicitat
Assumpte: Contracte de Serveis de manteniment i suport de les aplicacions SIG de l'Ajuntament
Àrea / Unitat: SERVEI DE SISTEMES INFORMACIÓ - Salvi Vendrell Riera

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Contracte de serveis de manteniment i suport de les aplicacions de Sistemes d'informació Geogràfica (SIG) de l'Ajuntament.

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 1407-1153/2025

CSV: fe33e6ee-6ff7-47ec-91eb-c4cd356c33ee
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça <https://tramits.esparreguera.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx>





ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte del contracte.....	4
3.	Justificació de la necessitat.....	5
4.	Pressupost de licitació.....	5
5.	Durada del contracte.....	6
6.	Justificació del procediment d'adjudicació.....	6
7.	Requisits del contractista.....	7
8.	Aspectes a negociar.....	7
9.	Serveis a realitzar.....	8
10.	Nivell de Servei requerit.....	9
11.	Obligacions de l'adjudicatari.....	12
12.	Condicions especials d'execució.....	15
13.	Modificació del contracte.....	15
14.	Subrogació.....	15
15.	Subcontractació.....	15
16.	Lloc de prestació.....	15
17.	Assegurances.....	15
18.	Responsable del contracte.....	15
19.	Termini de recepció del contracte.....	16
20.	Termini de garantia del contracte.....	16

1. Antecedents.

L'ús i dotació de tecnologia per part de l'Administració és un manament del legislador, que en els últims anys ha impulsat l'anomenada «Administració Electrònica» que s'ha generalitzat en les lleis 39/2015 i 40/2015 d'1 d'octubre de 2015 de procediment administratiu i de règim jurídic respectivament, així com en la mateixa llei de contractes del sector públic.

De manera que l'ús d'aplicacions informàtiques és una realitat i una necessitat davant la qual es troben les Administracions Locals. Així doncs, l'Administració electrònica no sols està pensada pels ciutadans sinó pels mateixos empleats, que estan obligats a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics.

En aquest sentit, l'Ajuntament disposa d'un Sistema d'informació Geogràfica en funcionament basat en ENMAPA (plataforma GIS especialitzada en ajuntaments), desenvolupada en exclusiva per l'empresa Consultoria Tècnica Nexus Geografics, SL, (en endavant NEXUS), amb CIF B17525429. Aquest sistema es va adquirir mitjançant la tramitació de l'expedient de contractació 1408-2216/2020 per procediment obert, relatiu al subministrament per a la implantació i manteniment d'un sistema d'informació geogràfica (GIS), i la seva modificació 1437-2332/2022. La plataforma està en ple funcionament des de l'1 de juliol de 2021, dona servei als empleats i empleades municipals i a la ciutadania, i està formada per les aplicacions següents:

- Aplicació GIS Intranet (en servidor dedicat al núvol i amb accés permanent)
- Aplicació Guia urbana, a internet, per ciutadans.

Els principals beneficis que el sistema aporta són:

- Millora la comunicació amb el ciutadà, posant al seu abast informació pública del seu interès i mapes intel·ligents per entendre les activitats que tenen lloc a la ciutat.
- Millora de productivitat en compartir la plataforma tecnològica i la informació entre totes les àrees municipals, facilitant la coordinació i fomentant l'ús de totes les dades disponibles per a finalitats de gestió.
- Millora de la informació geolocalitzada al territori, de la qualitat i exactitud de les bases de dades municipals, per l'enriquiment de la seva georeferenciació i creuament amb altres bases de dades.
- Millora progressiva de nous serveis i projectes de la gestió municipal, amb automatització i digitalització de procediments innovadors com manteniment d'inventaris d'elements a la via pública, processos de consulta tècnica, millora d'eficiència en la gestió de bases de dades o processos d'informació amb el ciutadà.

La plataforma GIS permet utilitzar conjuntament cartografies municipals i bases de dades de gestió, a més d'altres bases de dades creades pels mateixos usuaris. Les connexions entre la cartografia i les bases de dades s'han automatitzat amb diversos mecanismes que resolen la interfase de connexió entre ambdós entorns, que cal anar mantenint per incorporar noves necessitats i adaptar-se a les noves demandes dels usuaris.

L'Ajuntament creu convenient a nivell tecnològic continuar utilitzant aquestes solucions, ja que s'adeqüen a les necessitats en matèria de tractament i difusió de la informació geogràfica municipal. En aquest sentit, al marge de la correcta prestació de funcionalitats que s'ofereixen actualment, la tecnologia que suporta aquest programari no requereix d'una actualització substancial que aconselli un canvi tecnològic; per tot no es planteja cap solució tecnològica

alternativa, atenent al fet que el canvi a una solució diferent a l'actual suposaria un cost econòmic i d'implantació innecessari i ineficient que afegiria complexitat en el tractament de la informació geogràfica.

De conformitat amb l'article 168.a) paràgraf segon de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant LCSP) es pot licitar mitjançant el procediment negociat sense publicitat quan els subministraments i els serveis només es puguin encomanar a un empresari determinat perquè no hi hagi competència per raons tècniques.

Els serveis anteriorment descrits només els pot satisfer NEXUS, atenent al fet que aquesta empresa és la propietària exclusiva dels drets sobre les llicències d'ús de les aplicacions i proveïdora en exclusiva dels serveis de manteniment i suport corresponents del sistema GIS basades en la plataforma ENMAPA, i instal·lades sota llicència de dret d'ús exclusiu de NEXUS.

El present contracte està inclòs en el Pla de Contractació.

Aquest contracte està subvencionat:

☒ No

Aquest contracte afecta al programari municipal:

☒ Sí

☐ No

2. Objecte del contracte.

L'objecte del present contracte és el subministrament del programari i la seva cessió del dret d'ús, així com el servei de manteniment i suport de les aplicacions de Sistemes d'Informació Geogràfica (SIG) de l'Ajuntament d'Esparreguera, basades en la plataforma ENMAPA, i instal·lades sota llicència de dret d'ús de NEXUS GEOGRÀFICS, SL, i que es desglossen per a cadascuna de les seves solucions:

- Aplicació GIS Intranet (en servidor dedicat al núvol i amb accés permanent)
- Aplicació Guia urbana, a internet, per ciutadans.

El servei inclou l'allotjament i l'accés en servidor dedicat al núvol a les solucions de la plataforma, i en mantenir disponible els diferents serveis que dona la plataforma als usuaris i usuàries de la mateixa ininterrompudament, alhora que conservar la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la plataforma. Per altra banda, també queda inclòs el servei de suport i assessorament tècnic en quant a consultes, incidències i actualitzacions de programari, d'acord amb els requisits i característiques tècniques establertes en el present PPT.

Per tant, es tracta d'un contracte mixt de serveis i subministraments, essent la prestació principal la de serveis, degut a que es tracta d'un servei al núvol i pràcticament la majoria de requeriments del contracte van associats al servei.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen 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 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

- a) El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic, ja que les diferents solucions han d'estar integrades entre sí.

L'objecte d'aquest contracte es correspon amb els següents codis CPV:

- 72267000-4: Serveis de manteniment i reparació de software

El servei de Sistemes d'informació no disposa de mitjans personals ni materials per dur a terme amb mitjans propis aquest contracte, d'acord amb l'informe d'insuficiència de mitjans emès en data 10/02/2025 pel cap del servei de sistemes de la informació, i que consta en l'expedient de contractació.

3. Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en disposar necessàriament del servei de manteniment i suport de les aplicacions de Sistemes d'Informació Geogràfica (SIG) de l'Ajuntament d'Esparreguera d'acord amb allò que s'ha especificat en l'objecte del contracte, atès que els mateixos són necessaris per dur a terme de manera adequada el tractament i la difusió de la informació geogràfica municipal. Sense aquest servei es veuria altament compromesa la gestió ordinària i la difusió de la informació geogràfica de l'Ajuntament.

Amb aquest servei es donarà compliment al conjunt de les competències municipals descrites en l'article 25.2 de la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases del règim local (LRBRL), atès que els serveis que es pretenen contractar afecten de manera directa i/o indirecta a diversos serveis municipals. Algunes de les referides competències són de caràcter obligatori segons l'art. 26 de la mateixa Llei.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 132 920 21600, és de 22.491,49€ (Vint-i-dos mil quatre-cents noranta-un euros amb quaranta-nou cèntims), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2025	132 920 21600	01/07 al 31/12	2.323,50€	487,94€	2.811,44€
2026	132 920 21600	01/01 al 31/12	4.647,00€	975,87€	5.622,87€
2027	132 920 21600	01/01 al 31/12	4.647,00€	975,87€	5.622,87€
2028	132 920 21600	01/01 al 01/11	4.647,00€	975,87€	5.622,87€
2029	132 920 21600	01/01 al 30/06	2.323,50€	487,94€	2.811,44€
TOTAL			18.588,00€	3.903,48€	22.491,49€

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

El pressupost base de licitació es determina a partir del càlcul dels costos directes i indirectes associats a l'execució del contracte així com el benefici industrial. Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos dels productes a subministrar, si s'escau. Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es maca com a guany.

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a :

- ☐ Preus referits a components de la prestació, no podent-se determinar les unitats que es necessitaran.
- ☐ Preus referits a components de la prestació, sent les unitats que es necessiten determinables.
- ☒ Un tant alçat en no haver estat possible o convenient la seva descomposició.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada màxima de 4 anys. No es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6. Justificació del procediment d'adjudicació

D'acord amb allò argumentat en els antecedents dels presents Plecs, el contracte es tramitarà mitjançant procediment negociat sense publicitat, donat que concorren les circumstàncies indicades en l'article 168, apartat a.2, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, reguladora dels Contractes del Sector Públic, i que queden justificades pels motius següents:

- Articles 168.a.2:
 - o No existeix competència per raons tècniques, ja que l'empresa NEXUS és el fabricant i l'únic propietari de les aplicacions de ENMAPA, plataforma GIS, i només aquesta pot realitzar-ne el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu. Així mateix, és l'únic distribuïdor i únic responsable del manteniment i suport de les aplicacions ENMAPA.
 - o La propietat de la marca comercial ENMAPA es de l'empresa NEXUS.

Consta a l'expedient de contractació el certificat d'exclusivitat de serveis presentat per NEXUS.

7. Requisits del contractista

En relació a la sol·lència econòmica i financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 27.882,00€.

El mitjà d'acreditació del mínim assenyalat serà una declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que es disposi de les referències de dit volum de negocis. Quan, per raons justificades, el contractista no pogués facilitar les referències sol·licitades, podrà acreditar la seva sol·lència mitjançant qualsevol altra documentació presentada que sigui considerada com a suficient per l'òrgan de contractació, com la prevista a l'article 87 de la LCSP.

En quant a la sol·lència tècnica professional, els licitadors hauran de justificar disposar de:

- Certificats de seguretat, qualitat i privacitat següents:
 - o Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell mig, que garanteix que el licitador disposar d'un sistema gestionat amb mesures i controls que assegurin la protecció dels sistemes d'informació envers amenaces i incidències internes i externes.
 - o ISO 9001, que garanteix el desenvolupament, implantació i servei postvenda d'aplicacions informàtiques de gestió.
 - o ISO/IEC 27001, que garanteix que el licitador disposa d'un sistema de gestió de seguretat de la informació conforme a referida norma.

Es requereix d'aquesta sol·lència tècnica degut a la criticitat dels sistemes d'informació objecte del contracte; per aquest motiu es requereix de les certificacions corresponents en matèria de ciberseguretat.

8. Aspectes a negociar

- Millora en el nombre d'hores anuals de treballs d'analista, sota la direcció de l'Ajuntament, per fer treballs com:
 - Actualització de capes de cartografia.
 - Addició de capes de cartografia, subministrades o indicades per l'Ajuntament, provinient de diferents fonts i/o formats.
 - Canviar paràmetres de cerques, informació de punts d'interès.
 - Integracions puntuals amb d'altres sistemes.
 - Ajustaments de la configuració, i altres de similars.

Nota: Cal tenir en compte que el nombre mínim d'hores exigit d'acord amb els PPT és de 15h/any.

9. Serveis a realitzar.

L'adjudicatari ha de garantir l'accessibilitat a les aplicacions per part dels usuaris i usuàries i la realització del servei de suport i manteniment de les diferents solucions tecnològiques objecte del contracte.

L'accessibilitat a la plataforma inclou l'accés a l'aplicació GIS Intranet en servidor dedicat al núvol i amb accés permanent, així com a l'aplicació Guia urbana, a internet, per part de la ciutadania, alhora que conserva la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la solució tecnològica.

En quant al servei de manteniment, inclourà les següents prestacions:

- Subministrar i implantar noves versions de les aplicacions GIS. Per a fer-ho, l'adjudicatari haurà de:
 - o Utilitzar un entorn de desenvolupament aïllat.
 - o Realitzar proves de regressió completes de totes les aplicacions.
 - o Carregar noves geodatabases subministrades per l'Ajuntament al sistema, i altres tasques que puguin encarregar els tècnics municipals.
 - o Manteniment correctiu adreçat a resoldre possibles anomalies de les aplicacions.
 - o Manteniment preventiu i adaptatiu dels elements lògics, com per exemple indexació de bases de dades o optimització de catxés de mapes.

En els serveis de manteniment també s'inclou:

- Assistència a la Jornada anual d'usuaris de la plataforma enMapa.
- Una jornada de formació presencial anual a l'ajuntament, per difondre les aplicacions GIS entre el personal municipal, explicar les funcionalitats, etc

De manera detallada, els serveis que ha d'incloure cada aplicació GIS a contractar són:

SERVIDOR GIS I GIS INTRANET

- Nova versió anual amb incorporació de noves funcionalitats.
- Administració remota del servidor.
- Manteniment correctiu: Solucionar problemes d'incidències.
- Manteniment preventiu: monitorització del servidor i realització de còpies de les bases de dades o Suport i assistència als diferents tipus d'usuaris .

GUIA URBANA

- Nova versió anual amb incorporació de noves funcionalitats.
- Administració remota del servidor.
- Monitoreig automàtic dels visors 24h amb sistema Nagios o similar, amb avís automàtic de caigudes.
- Comprovació manual dels visors a Internet, cada dilluns 9:00 – 9:30h.
- Informe mensual de monitoreig i comprovació de visors, enviat per mail.
- Informe anual d'estadístiques de visites.
- Suport i assistència als diferents tipus d'usuaris.

En els serveis de manteniment s'hauran d'incloure, com a mínim, 15 hores anuals de treballs d'analista, sota la direcció del client, per fer treballs com:

- Actualització de capes de cartografia.
- Addició de capes de cartografia, subministrades o indicades per l'Ajuntament, provinent de diferents fonts i/o formats.
- Canviar paràmetres de cerques, informació de punts d'interès.
- Integracions puntuals amb d'altres sistemes.
- Ajustaments de la configuració, i altres de similars.

Finalment, en els serveis de manteniment també s'haurà d'incloure:

- Assistència a jornades formatives dirigides a tots els usuaris de les aplicacions GIS adquirides.
- Una jornada de formació presencial anual a l'ajuntament, per difondre les aplicacions GIS entre el personal municipal, explicar les funcionalitats, etc.

En quant al servei de suport, inclourà les següents prestacions:

Suport d'assistència telefònica, de dilluns a divendres (tipus 5x7, de 8h a 15h). L'adjudicatari indicarà un número de telèfon i una adreça de correu electrònic on poder comunicar les consultes o incidències.

Les prestacions principals han de ser:

- Resoldre consultes sobre l'ús de les aplicacions GIS.
- Atendre les sol·licituds d'ajuda sobre el funcionament de les aplicacions GIS i les seves bases de dades.
- Resoldre les consultes tècniques relatives als servidors, els mecanismes de back-end i les integracions amb altres sistemes.
- Realitzar ajustos de paràmetres del funcionament del software.
- Informació sobre les incidències tècniques degudes al mal funcionament de les aplicacions.
- Realitzar els canvis i ajustos necessaris a la configuració i a les aplicacions.
- Suport al Servei de Sistemes d'Informació i les àrees usuàries per la càrrega de noves cartografies temàtiques, per adaptació i la configuració de les aplicacions web.

10. Nivell de Servei requerit:

El Nivell de Servei es refereix a:

- Disponibilitat del sistema
- Horaris de suport
- Festius a efectes de suport
- Temps de resolució d'incidències en funció de criticitat

Disponibilitat del sistema:

La disponibilitat del sistema haurà de complir els nivells següents:

Disponibilitat del sistema

Definició	Número total d'hores de disponibilitat Número total d'hores al mes (24 hores * 30 dies)		
Nivell desitjat	98%	Nivell mínim	95%

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució (SLA)

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació 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 de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- **Incidències crítiques:** Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - o Temps de resposta i resolució: 1 dia hàbil. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - o Temps de resposta i resolució: 3 dies hàbils. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb els Serveis de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament d'Esparreguera. Aquestes tasques de manteniment es realitzaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 19:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

Penalitats per incompliment de l'SLA:

Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació mensual si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació mensual
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini requerit; en el cas de les incidències crítiques és d'1 dia hàbil. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta havent passat més d'1 dia hàbil des de la comunicació, equivaldrà a un incompliment (> 1 dia hàbil, primer incompliment); si es resol passats més de 2 dies hàbils, equivaldrà a dos incompliments (> 2 dies hàbils, segon incompliment); i si es resol passats més de 3 dies hàbils, equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils, tercer incompliment)

Incidències no crítiques:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació mensual si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació mensual
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini requerit; en el cas de les incidències no crítiques són 3 dies hàbils. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 10 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils primer incompliment, > 6 dies hàbils segon incompliment, > 6 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

11. Obligacions de l'adjudicatari.

L'Ajuntament d'Esparreguera podrà disposar en tot moment d'una còpia completa, íntegra, intel·ligible, exportable i actualitzada i en format obert de tota la informació pròpia que li permeti canviar de proveïdor de serveis i/o de sistemes i aplicacions sense pèrdua d'informació i amb el menor impacte possible.

Es podran sol·licitar proves de restauració concretes per assegurar el correcte funcionament dels processos de l'adjudicatari.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Garantir un nivell mitjà de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- b) Aplicar les mesures adequades per tal de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.
- c) Gestionar les dades dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGD. Pel què fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà com a mínim la data, hora, usuari, connexió amb èxit (sí/no) i tipus d'accés. Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- d) Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- e) A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercer, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- f) Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- g) El detall de les mesures de seguretat i obligacions envers la confidencialitat i protecció de les dades personals estan definides en el Plec de clàusules administratives particulars.

Pel que fa específicament als requisits del servei cloud:

- a) Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei de Cloud Computing que inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud, i que siguin necessàries per a la prestació del servei.
- b) El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (UE).
- c) El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori de la UE.
- d) El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.
- e) El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica amb l'Ajuntament i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
- f) El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establertes pel Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se pe fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

<https://www.ccn-cert.cni.es/guias/guias-series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad.html>

- g) El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del contracte que formalitzi, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries de naturalesa tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.
- h) Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.
- i) El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable de tractament.



- j) El proveïdor vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament d'Esparreguera, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.
- k) Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat que li indiqui en tot moment l'Ajuntament i es farà ús dels canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- l) El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament d'Esparreguera continguts en la seva infraestructura.
- m) En quant a les còpies de rescabament i recuperació de dades, el proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point objective) que l'ajuntament estableixi pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), que s'identifica a través de l'SLA. El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.
- n) El proveïdor s'obliga a oferir, dins les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar totes les dades que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb les obligacions del servei i la legislació vigent.

Pel que fa a la governança del canvi o transferència del servei:

- a) El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui aquest indiqui en un termini que mai serà superior als 20 dies naturals des de la finalització del contracte, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.
- b) A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de "Cloud Computing", sense discontinuïtat del mateix, a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, amb el qual haurà de col·laborar sense restriccions.

Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

12. Condicions especials d'execució

En aplicació d'allò que disposa l'article 202.2 LCSP, s'estableix la següent condició especial d'execució:

- L'ús de mesures d'estalvi i eficiència energètica. L'adjudicatari haurà d'emetre una declaració responsable, quan se li demani, on constin totes les mesures d'estalvi i eficiència energètica que ha dut a terme (ex. ús de llums de baix consum, aïllament tèrmic, climatització...)

13. Modificació del contracte

No es preveu la modificació del contracte.

14. Subrogació

No és procedent.

15. Subcontractació.

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.

16. Lloc de prestació.

Les reunions i sessions de treball i/o formació es realitzaran preferentment de manera telemàtica, o alternativament en les dependències municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera en els casos que el responsable del contracte determini. Tanmateix, l'execució del contracte es realitzarà a través de mitjans telemàtics durant tota la seva durada.

17. Assegurances.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 150.000,00 €.

18. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és el Cap del Servei de Sistemes de la Informació o el personal que el substitueixi en les seves funcions per motiu d'absència.

El Servei de Sistemes d'Informació haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte.

19. Termini de recepció del contracte

El termini de recepció del contracte serà d'1 mes.

20. Termini de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia d'1 any, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.



Esparreguera, a data de la signatura electrònica

Salvi Vendrell Riera,
Cap del servei de Sistemes de la informació.