

Expedient: 22/2025/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Transformació digital

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I ASSITÈNCIA TÈCNICA DE L'APLICATIU SPIN

1. INTRODUCCIÓ

El servei de Desenvolupament Local de l'Ajuntament té com a objectiu principal facilitar serveis essencials tant a persones emprenedores com a empreses consolidades, així com a aquelles persones que es troben en situació d'atur i estan activament compromeses en la recerca de feina. A més a més, es centrem en l'estímul i el suport a projectes amb potencial transformador que contribueixin a millorar la qualitat de vida dels nostres ciutadans, promocionant així un desenvolupament integral i sostenible del nostre territori

2. OBJECTIUS DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el subministrament de software i els serveis de manteniment, actualització, assistència tècnica, assessorament, personalització i la creació de nous continguts/nous mòduls a l'aplicatiu informàtic SPIN

L'aplicatiu en qüestió, Spin, ha estat concebut com un sistema modular que permet activar i desactivar funcionalitats segons les necessitats específiques de cada usuari.

Els àmbits que es contemplen per a la continuïtat dels mòduls existents són els següents:

- Mòduls base del programa:
 - Projectes. Accions. Persones. Organitzacions. Agenda
 - Informes. Indicadors. Quadre de comandament
 - Comunicacions. Llistes. Web i serveis web
- Mòduls addicionals:
 - Emprenedoria
- Servei de suport nivell 1
- Servidor nivell 2

3. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de subministrar el software així com garantir el bon funcionament i desenvolupament de l'aplicatiu i adaptar-lo a les necessitats del servei, i atendre totes les incidències que se'n puguin derivar.

A continuació, detallarem les condicions del servei que han de ser aplicades per garantir el funcionament adequat i el desenvolupament efectiu de les prestacions i funcionalitats de l'aplicatiu i els mòduls esmentats anteriorment:

3.1. Serveis essencials de manteniment i suport

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat primordial de garantir un desenvolupament òptim de l'aplicatiu, assegurant-se que aquest s'ajusti perfectament a les necessitats específiques del servei en qüestió. A més, haurà de demostrar la seva capacitat per afrontar i solucionar eficaçment qualsevol incidència que pugui sorgir durant el funcionament de l'aplicatiu, prioritzant sempre la continuïtat i la qualitat del servei prestat.

El servei de manteniment i suport consisteix en:

- Manteniment de l'aplicatiu SPIN: mòduls bàsics i manteniment de mòduls opcionals contractats.
- Actualitzacions dels mòduls contractats amb les correccions i millores realitzades fins al moment i les que es facin al llarg del contracte, amb l'aplicació i lliurament de noves actualitzacions del sistema.
- La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que es pogués observar en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions.
- Còpies de seguretat i recopilació al servidor.
- Suport online sobre la utilització del programa. Inclou l'atenció i resolució de dubtes relacionats amb el funcionament del programa i resolució d'incidències.
- Manuals de funcionament de l'aplicatiu i de l'aula virtual

3.2. Actualitzacions i correcció d'errors

L'empresa SPIN ha de garantir la facilitat i instal·lació oportuna de les actualitzacions corresponents dels mòduls contractats per l'Ajuntament de Montcada i Reixac, les quals han d'incloure totes les correccions i millores realitzades fins al moment. A més, SPIN té l'obligació de mantenir de manera periòdica les noves actualitzacions disponibles.

En cas que aquestes actualitzacions comportin interrupcions, problemes o canvis substancials que puguin afectar el bon funcionament del programa, SPIN haurà de coordinar-les amb l'Ajuntament en un horari prèviament acordat.

SPIN també haurà de proporcionar informació detallada sobre els canvis realitzats en les últimes actualitzacions.

3.3. Mesures de seguretat en el servei de cloud computing

El servei de Cloud Computing ha de complir les següents característiques i mesures tècniques de seguretat:

- Datacenter certificat PCI DSS o TIER III o superior.
- Certificació ISO 27001.
- Barrera perimetral redundant i de propòsit específic anti DoS.
- Emmagatzematge de còpies de seguretat en un Datacenter independent del principal.

3.4. Seguretat i auditoria de les dades

- El sistema integrat sota el mateix interfície de treball compartint base tecnològica, el sistema de seguretat i auditoria de l'aplicació,
- Sistema d'Autenticació remota d'usuaris
- Eines per assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions.
- Sistema d'auditoria. El sistema inclou eines per monitoritzar esdeveniments relacionats amb la seguretat, de manera que permeti registrar aquells esdeveniments que succeeixen en el sistema, relacionats amb l'autorització de recursos.

3.5. Mesures de xifrat de dades

En relació als servidors SPIN ha de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la qual posi de manifest on s'ubicaran els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos, així com el compliment de les anteriors característiques i mesures de seguretat i està obligat a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en relació als servidors.

L'aplicatiu ha de disposar dels següents sistemes de seguretat:

- Sistema d'autenticació de persones usuàries, essent responsable de validar les identitats de les persones usuàries que es connectin al sistema.
- Eines per assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions, en especial en relació a la protecció de dades: permetent definir i controlar els accessos als diferents components i accions de l'aplicació, permetent a un usuari-administrador poder atorgar diferents tipus de permisos (visualitzar, modificar una dada)
- L'aplicació també disposa d'un sistema de traces per a fer el seguiment de qualsevol problema si es necessari o per a la millora dels processos.

S'aplicarà un protocol de mesures preventives, actualitzat i vigent.

3.6. Protecció de dades de caràcter personal

El contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal i dit tractament s'ha d'efectuar de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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 i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable. Per al seu compliment s'estarà al que preveu la Disposició Addicional 25 de la LSCP.

L'empresa adjudicatària haurà de signar un contracte d'encarregat de tractament que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir l'estricta confidencialitat de qualsevol informació obtinguda com a conseqüència del contracte objecte del present plec, i a no fer-ne ús sense l'expressa autorització de l'Ajuntament.

Així mateix, SPIN informará al seu personal de les obligacions establertes en el present contracte sobre la confidencialitat, així com de les obligacions relatives a tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Realitzarà els advertiments i subscriurà els documents que siguin necessaris amb el seu personal, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.

SPIN es compromet a adequar el programari a nous requisits de la documentació respecte a la normativa canviant en relació a la protecció de dades que hi pugui haver.