



CODI DE VERIFICACIÓ	601P1J6Q0Q541M050DEX		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/7920/2025	DOCUMENT NÚM.	180191/2025
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Antecedents

Per Resolució núm. RES/6598/2021 de data 23 de juny de 2021, signada pel tinent d'alcaldia titular de l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports, es va aprovar l'adjudicació, mitjançant procediment negociat sense publicitat, dels serveis de manteniment i actualització de l'aplicació informàtica SPIN, i la creació dels nous continguts a SPIN de suport a la gestió de l'Àrea d'Ocupació, Empresa, Turisme i Economia Social de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat (AJT/39340/2020) a l'empresa SPIN VILANOVA SL (CIF B61865697) pel període comprés entre el 1 de juliol de 2021 fins el 30 de juny de 2025.

L'aplicatiu informàtic SPIN, eina creada específicament per donar servei a les administracions locals, i concretament a les Àrees de relacionades amb la gestió de la promoció econòmica del territori per l'empresa SPIN Vilanova S.L., ha donat suport a la gestió de l'Àrea de ciutat transformadora de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat des de fa més de 10 anys. L'aplicatiu SPIN permet portar la gestió diària de l'activitat que realitzen les entitats públiques a nivell local i comarcal.

L'Àrea de ciutat transformadora de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, té atribuïdes, entre d'altres, les competències de: elaboració, coordinació, gestió, realització i avaluació de projectes i programes d'igualtat d'oportunitats, de transició i de qualificació professional, per a la millora de la qualificació professional de la població activa, la prestació de serveis en els àmbits de la promoció de l'ocupació, informació formativa i laboral, itineraris d'orientació professional i ocupacional, intermediació laboral, prospecció amb les empreses del territori així com la millora i la promoció del sector turístic de la Ciutat. Això comporta un intens processament i tractament de la informació i les dades de diferents tipologies que facilita i afavoreix una bona gestió dels serveis. Per tant, des de les Unitats de Formació, Ocupació, Empresa i Turisme es presten tot un seguit de serveis en torn a les matèries pròpies de l'Àrea que comporten un conjunt d'informació que es necessari tenir processada, controlada i comptabilitzada: accions com ara



les consultes realitzades, el nombre de persones ateses, els cursos desenvolupats, els seminaris o jornades fetes, etc.

L'Àrea de ciutat transformadora gestiona una gran quantitat de programes de promoció econòmica i de foment de l'ocupació, així com del turisme, comportant la necessitat de gestionar dades dels següents tipus:

- Sobre els mateixos programes, que es desagreguen en una varietat d'accions i projectes específics, amb necessitat d'omplir dades sobre l'Ajuntament (domicili, NIF, representant, etc.), sobre la tipologia programes, projectes, accions, sobre el tipus de beneficiaris, empreses, etc.
- De caràcter personal, que fan referència al conjunt de les persones que participen en la selecció i contractació dels treballadors/res.
- De tipus econòmiques, ja que els projectes subvencionats de l'Àrea de Ciutat Transformadora, comporten un control de les subvencions atorgades, de les despeses produïdes, dels saldos existents en cada moment, del tipus de despesa per tal de que siguin subvencionades, etc.

2. Objecte

Constitueixen l'objecte del present contracte, el manteniment de l'aplicació SPIN :

- El servei d'allotjament i ús de l'aplicació en modalitat SaaS (Software as a Service), que inclou l'accés i ús de la plataforma
- Els serveis de suport remot en l'ús de l'aplicació SPIN
- Suport i/o formació presencial de 12 sessions anuals de 6 hores cadascuna.
- La prestació d'un màxim de 30 hores anuals de programació de funcionalitats a mida.

L'oferta ha d'incloure el suport necessari per a al programari especificat, i ha de ser suficient per permetre el correcte funcionament en tots els aspectes que s'han detallat en el present plec de condicions, assegurant la realització de les següents activitats relacionades:

1. Subministrament i manteniment del programari en modalitat SaaS (Software as a Service), que inclou l'accés i ús de la plataforma

Subministrament en modalitat SaaS

Les prestacions es proporcionaran en modalitat SaaS (Software as a Service), on les dades i les aplicacions s'allotjaran en serveis de Cloud Computing, accessibles des d'Internet, complint amb els corresponents nivells de seguretat pel tractament de les



dades i processos segons l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i el RGPD (Reglament General de Protecció de Dades).

El licitador podrà subcontractar el servei de Cloud Computing a proveïdors de referència del mercat (com AWS, Azure, Google Cloud o similars), quedant exclosa qualsevol altra subcontractació de les aplicacions i serveis recollits en aquest plec.

El licitador haurà d'acreditar que la prestació del servei de Cloud Computing compleix les següents característiques i mesures tècniques de seguretat:

- Datacenter amb certificació TIER III o superior.
- Certificació ISO 27001:2022.
- Certificacions SOC 2 Tipus II i ISO 27017 (específica per serveis cloud).
- Compliment amb els estàndards de l'ENS en la categoria requerida.
- Compliment amb els estàndards RGPD i ubicació de les dades dins de la UE.

Com a mesures tècniques de seguretat, haurà de comptar amb les següents:

- Protecció contra atacs DDoS
- Sistema de còpies de seguretat amb replicació geogràfica en diferents regions.
- Xifrat de dades en repòs i en trànsit.
- Autenticació multifactor (MFA) obligatòria per accés administratiu.
- Monitorització contínua de seguretat i sistemes de detecció d'intrusions (IDS/IPS).
- Pla de continuïtat i recuperació davant desastres amb RPO i RTO definits.

A l'efecte d'acreditar tals extrems, el licitador aportarà documentació del proveïdor del servei Cloud en el qual aquest expressi que compleix aquestes característiques i mesures de seguretat. El licitador s'obliga a mantenir les mateixes durant tota la vigència del present contracte. Si en algun moment el licitador decidís canviar de proveïdor del servei Cloud, haurà de presentar de nou certificat del mateix en el mateix sentit, a fi de seguir garantint a l'Ajuntament que la nova infraestructura contractada reuneix, les mateixes o superiors característiques i mesures de seguretat.

Actualitzacions i manteniment de l'aplicatiu SPIN

- Manteniment de l'aplicatiu
- Creació de nous continguts
- Actualització i incorporació de totes les millores que es facin als mòduls contractats.
- Servei online de suport per garantia i accés al sistema de gestió d'incidències.

Allotjament Aplicatiu Online

- Allotjament del servidor de l'Aplicatiu SPIN online en un servidor virtualitzat extern dedicat a l'Aplicatiu de l'Àrea de ciutat transformadora de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.



- Servei de manteniment del servidor replicat, els serveis relacionats, i del servidor de base de dades.

Backup remot Aplicatiu Anual

- Realització de backup diari remot de la base de dades del programa i els documents adjuntats.

Integració

El sistema haurà de disposar d'eines per integrar amb els altres sistemes de gestió utilitzats per l'Ajuntament. Així doncs:

- Ha de disposar d'un sistema d'importació i exportació de dades en format de full de càlcul (.csv, .xlsx o similar) per importar i exportar qualsevol entitat de dades (llista d'empreses, inscripcions a un curs, llistes de persones, etc.).
- Integració del sistema (comunicacions massives i/o col·lectives) amb les aplicacions de correu de l'Ajuntament.

2. Servei de suport remot en l'ús de l'aplicació SPIN

- Suport remot en l'ús del programa.
- Inclou l'atenció i resolució de dubtes relacionats amb el funcionament del programa per part de les persones autoritzades.
- Aula virtual.

3. Jornades de treball presencial a l'Hospitalet

Jornades de treball, amb durada de 6 hores i 12 vegades a l'any (un cop al mes durant la durada del contracte) d'un tècnic a les instal·lacions per a la realització de tasques en l'optimització de l'ús del programa, per tal d'abordar "in situ" les incidències, noves propostes exigides pels programes en execució i/o millores dels serveis. S'abordarà el sistema de generació d'indicadors, les auditories de seguretat, la generació d'informes, els procediments d'introducció de dades i de gestió del programa.

4. Borsa anual de 30 hores en concepte de programació de millores funcionals a mida En

cas que la modalitat de prestació sigui a través de SaaS

Programació de millores i personalitzacions vinculades amb l'ús del programa Aplicatiu SPIN

L'Àrea de Ciutat Transformadora de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat designarà una persona o persones que validarà i donarà el vist i plau a les noves funcionalitats i s'encarregarà de facilitar tota la informació necessària per a la correcta implementació de les millores del servei.



3. Característiques de les prestacions

3.1. Àmbit d'ús de l'aplicació

Formació i Ocupació

- Programa Treball i Formació
- Agents d'ocupació i desenvolupament local (AODL)
- Orientació
- Enquestes d'orientació
- Suport i acompanyament planificació estratègica
- Projectes innovadors i experimentals
- Treball als barris
- Plans d'ocupació
- prospecció
- Treball amb suport de persones amb discapacitat i/o malaltia mental en el mercat ordinari de treball
- Formació i ocupació a col·lectius específics: joves, dones, majors de 45 anys i altres col·lectius
- Ocupació a la Indústria Local

Gestió d'empresa i empenedoria

En la secció d'Empresa, el mòdul de gestió d'empenedoria permet donar un servei d'informació i assessorament a totes aquells empenedors/es que necessiten suport i ajuda alhora de gestionar els seus projectes, portant un registre dels usuaris/es, i dels participants en diferents accions formatives relacionades amb l'empresa i l'empenedoria, configurant-se com una eina d'ús diari pel control i seguiment que ofereixi:

- Visió global de persones i organitzacions ateses al servei
- Creació de les persones usuàries del servei.
- Gestió de l'agenda d'atenció individualitzada i inscripció a les atencions grupals.
- Gestió dels projectes d'empresa dels empenedors.
- Obtenció de dades estadístiques del servei
- Prospecció
- Registre d'activitats

Unitat de Turisme

La unitat de Turisme té com a objectiu general la promoció, desenvolupament i posicionament estratègic del sector turístic a la Ciutat de L'Hospitalet.

Les seves actuacions principals són:

- Prospecció del sector de la restauració i del sector hotelier
- Posada en valor dels actius turístics de la Ciutat
- Presència en fires i congressos, xarxes sectorials i entorns turístics



- Coordinació, realització de fires i accions de promoció turística
- Campanyes de comunicació i publicitat del turisme de la Ciutat

Sistema de gestió de la Qualitat

Respecte a la Gestió de la Qualitat té com a objecte determinar:

- El conjunt de la documentació que el compona
- Els processos que són necessaris i la seva interrelació
- Criteris i mètodes necessaris per assegurar que el procés i el seu control son eficaços
- Recursos i informació necessària per recolzar les operacions i seguiment dels processos
- El seguiment, mesura i anàlisi d'aquests processos
- Gestió de les incidències
- I implementant accions que permetin assolir els objectius planificats i la millora contínua dels processos

El Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), basat en el Model de Gestió de la Qualitat definit en la Norma Internacional UNE/EN ISO 9001:2015 i consta de:

Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat: Descriu l'organització, la Política de Qualitat, l'abast del sistema, incloses les exclusions, una descripció de la interacció entre tots els processos i les línies generals d'actuació.

Procediments Els procediments defineixen les responsabilitats, les actuacions i els registres per a les diferents activitats contemplades pel SGQ.

Instruccions de treball Descriuen les seqüències i tècniques establertes per a l'execució i/o control de les activitats que afecten a la qualitat.

Documents interns: són documents emesos per la pròpia organització que afecten a les activitats de la qualitat (normatives internes, per exemple).

Documents externs: són documents no emesos per l'organització i que afecten les activitats de la qualitat dels serveis (resolucions, DOGC,...).

Registres: són els documents, en suport paper o informàtic, que es generen en la realització de les activitats i serveis. S'identifiquen com a Registres de la Qualitat, aquells que permeten demostrar l'eficàcia del SGQ.

3.2. Continguts i processos que gestiona l'aplicatiu

Gestió de la formació i promoció de l'ocupació

A través d'una classificació de projectes les diferents accions formatives permet gestionar tot el procés formatiu de forma global i integrada. Les dades bàsiques de l'acció formativa, el



calendari, l'horari, com serà el procés d'inscripció, proves de selecció i de nivell, l'acció de tutoria i fins i tot les pràctiques formatives.

Està Integrat al lloc web. El mòdul de serveis i vistes web permet afegir al lloc web les vistes per a la gestió de la formació. Es pot mostrar els cursos catalogats mitjançant etiquetes i permetre que la gent faci el procés d'inscripció. El sistema fins i tot us podria assegurar que els inscrits prèviament han aportat informació i/o documentació necessària abans de sol·licitar la inscripció a un curs.

Història de la persona ja sigui en accions de formació i/o ocupació orientació, etc.

Gestió de la Borsa de treball

- Recerca de candidats: Troba ràpidament els candidats que encaixen amb una oferta de treball i els ordena per diferents barems.
- Envia currículums: Envia els currículums dels candidats validats a les empreses, un per un o tots junts.
- Seguiment d'ofertes: Entrada automàtica d'ofertes via web, seguiment dels candidats enviats i de l'estat de l'oferta
- Informes d'indicadors de Qualitat
- Enviament enquestes a empreses i a ciutadans
- Ofertes de treball: Gestió d'alta a la borsa de treball. Llista pública d'ofertes, validació de requisits automàtica i inscripcions.

Gestió de l'assessorament a l'emprenedoria

L'Aplicatiu SPIN permet gestionar de forma integral un servei d'atenció a l'emprenedoria. Permet iniciar el seguiment de la persona emprenedora, del seu projecte d'empresa i la consolidació del negoci. També permet realitzar tota la gestió de la formació orientada al món de l'empresa des de les inscripcions via web fins a la generació automàtica dels certificats dels alumnes.

Llista de característiques:

- Informació inicial: Gestió de les sessions informatives inicials.
- Registrar les atencions individuals d'assessorament.
- Recollir totes les dades del projecte d'empresa.
- Gestionar les accions formatives que ofereix.
- Gestionar l'agenda compartida de l'equip i doneu hora via internet.
- Història de l'emprenedor
- Tota la història de l'emprenedor amb el nostre servei a una sola pantalla.
- Indicadors automàtics
- Integrat al web

3.3. Gestió de processos de control i seguiment de la informació



Bases de dades (BBDD)

Persones:

- Dades bàsiques de la persona, dades curriculars formatives (formació reglada i no reglada, formació dins el centre, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnets de conduir, etc.), dades curriculars laborals (indicant períodes d'atur i actius i experiència per ocupació), dades especials, etc.
- Adequació de la fitxa de la persona al RGPD i registre d'accessos.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Històric de gestions de la persona dins el web, restabliment de contrasenya, habilitació d'accés.
- Històric de comunicacions amb la persona, amb còpia dels correus electrònics enviats des del programa.
- Històric de la persona en relació amb les accions desenvolupades, itineraris, actuacions individuals, tutoritzacions, pre-inscripcions i inscripcions a accions grupal, formacions realitzades o en curs (inscrit/ admès provisional/ admès definitiu/ reserva/ baixa, etc.)
- Dades curriculars formatives, formació reglada i no reglada, formació dins el centre, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnets de conduir, etc.
- Objectiu laboral per ocupacions, jornada laboral i disponibilitat geogràfica.
- Preinscripcions i inscripcions a les diferents accions.
- Indicadors estadístics

Les organitzacions, empreses, entitats, relacionades amb l'ajuntament en els àmbits de formació i ocupació:

- Dades bàsiques de l'organització, empresa, etc.
- Dades de les persones de contacte.
- Documentació relacionada digitalitzada
- Ofertes de treball vigents i històric d'ofertes gestionades.
- Gestió de l'acollida d'alumnes en pràctiques.
- Registre de convenis de col·laboració.
- Històric de l'organització en relació amb les accions desenvolupades, visites, assessoraments, formacions realitzades, col·laboracions, etc.
- Històric de comunicacions amb l'organització, amb còpia dels correus electrònics enviats des del programa.

Les accions, programes i projectes:

- Dades bàsiques del programa, projecte o acció
- Dades addicionals del programa, projecte o acció.



- Classificació de les accions per projectes i classificació lliure mitjançant etiquetes.
- Configuració del sistema d'inscripció per a les accions formatives.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Perfil de les accions i seguiment dels estats
- Gestió de les persones relacionades amb el programa, projecte o acció amb el detall de data i tipus d'actuació (Sol·licitant, alta, pràctiques, etc.)
- Gestió de les empreses, organitzacions o entitats relacionades amb el programa, projecte o acció amb el detall de data i tipus d'actuació (Visita, alta, pràctiques, etc.)
- Indicadors estadístics: possibilitat d'exportar dades.
- Gestió de facturació.
- Integració del sistema SPIN (comunicacions massives i/o col·lectives) amb les aplicacions de correu de l'Ajuntament.

Funcionalitats Web

- Les persones poden donar-se d'alta al web i disposar d'un correu electrònic i contrasenya per a accedir-hi.
- Preinscripció a activitats formatives acord als filtres automàtics establerts per gestió interna

Indicadors

- Automàtics
Generació d'indicadors de forma automàtica.
- Individualitzats
Accés a indicadors segons rols
- Valorables
Cada indicador permet definir quina persona en farà una valoració al generar-se.
- Transversals
Els indicadors agrupen informació dels diferents programes i projectes.
- Compartits
El sistema podria enviar un informe de l'indicador a les persones designades
- Ràpids
El sistema genera l'indicador en hores de poc ús i no cal esperar a que es calculin.
- Globals
El sistema també permet afegir indicadors manuals externs i integrar-los.
- Exportables
Exportació de les xifres a MS Excel i els informes a MS Word.

4. Obligacions de l'adjudicatari en relació a la seva activitat ordinària.



L'empresa adjudicatària del contracte es compromet a:

- a) Aportar l'estructura empresarial suficient i adequada per al desenvolupament de l'objecte del contracte i, a la vegada, admetre que controla efectivament tots els mitjans indispensables per a la realització de l'activitat contractada (sistemes d'informació, materials d'oficina).
- b) Aportar un organigrama del personal destinat a l'objecte del contracte, inclosos els quadres intermedis, amb especificació de la seva categoria i funcions.
- c) Especificar els recursos materials i d'infraestructura que es destinaran al desenvolupament de l'activitat objecte del contracte.
- d) Designar un responsable com a interlocutor vàlid durant tota l'execució de l'objecte del contracte.

Informació i publicitat.

Caldrà fer constar en totes els sistemes d'informació i publicitat adreçades a les persones usuàries i destinàries, als destinataris potencials i al públic en general, els emblemes de l'Àrea de Ciutat Transformadora de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat

Idioma

L'aplicació ha de ser completament multilingüe i estar disponible, com a mínim, en català i castellà. Aquest requisit inclou tant la interfície pública com la interfície d'administració i gestió interna, incloent-hi tots els elements de l'aplicació.

Memòria tècnica

Els candidats hauran de presentar una memòria tècnica que compleixi amb les següents condicions:

- Format:
 - Tipus de lletra: Arial.
 - Mida de lletra: 10 punts
 - Espaiat: 1,5 línies
 - Extensió: Màxim de 30 pàgines, impreses per davant i per darrere
- Objectiu: L'objectiu principal d'aquesta memòria tècnica és permetre a l'òrgan de contractació comprovar que els béns proposats per al subministrament compleixen amb les característiques mínimes establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), incloent-hi tots els serveis associats.
- Avaluació: La memòria tècnica serà avaluada per determinar l'adequació de la proposta a les necessitats especificades en el PPT.



- Exclusió: Les propostes que no incloguin la memòria tècnica o que no compleixin amb els requisits de format i contingut especificats podran ser excloses del procés de licitació.

- Contingut: La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, els següents apartats:

1. Introducció

- Breu descripció de l'empresa licitadora, experiència prèvia i capacitat tècnica per dur a terme el projecte.
- Referència al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i compromís de complir amb els requisits establerts.

2. Objectiu

Declaració de l'objectiu principal de la memòria tècnica: demostrar que els subministraments i serveis proposats compleixen amb les característiques mínimes establertes en el PPT.

3. Descripció dels Serveis Proposats

Aquest apartat ha de detallar com es compliran cadascun de les prestacions especificats al PPT.

3.1. Actualitzacions i Manteniment de l'Aplicatiu SPIN

Manteniment continu: Descripció del pla de manteniment preventiu i correctiu.

- Creació de noves funcionalitats: Metodologia per al desenvolupament i validació de noves funcionalitats.
- Actualitzacions i millores: Procés per implementar millores als mòduls contractats.
- Servei online de suport: Descripció del sistema de gestió d'incidències i garantia de temps de resposta.

3.2. Allotjament de l'Aplicatiu Online

- Descripció del servidor virtualitzat dedicat.
- Pla de manteniment del servidor replicat i de la base de dades.
- Compliment amb els requisits de seguretat i certificacions (TIER III, ISO 27001, etc.).

3.3. Backup Remot Anual

Descripció del sistema de còpies de seguretat diàries i la seva replicació geogràfica.

3.4. Jornada de Treball Presencial

- Planificació de les jornades presencials a les instal·lacions de l'Ajuntament.



- Tasques a realitzar durant aquestes jornades: optimització del programa, resolució d'incidències, generació d'indicadors, auditories de seguretat, etc.

3.5. Servei de Suport Online

Atenció a dubtes i incidències.

3.6. Borsa Anual de 30 Hores per a Millores

Descripció de com es gestionarà la borsa d'hores per a personalitzacions i millores del programari.

3.7. Integració amb Altres Sistemes

Descripció de les eines d'importació/exportació de dades (formats .csv, .xlsx, etc.).

Integració amb aplicacions de correu

Proposta de serveis web o sistema similar per a la integració amb tercers.

4. Compliment dels Requisits de Seguretat

Descripció detallada de com es compliran els requisits de seguretat especificats al PPT

- Protecció contra atacs DDoS.
- Xifrat de dades en repòs i en trànsit.
- Autenticació multifactor (MFA).
- Monitorització contínua i sistemes de detecció d'intrusions (IDS/IPS).
- Pla de continuïtat i recuperació davant desastres (RPO i RTO).
- Acreditació de les certificacions requerides (TIER III, ISO 27001, SOC 2 Tipus II, ISO 27017, etc.).
- Garantia de compliment amb l'ENS i el RGPD.

5. Metodologia de Treball

Descripció de la metodologia que s'utilitzarà per a les prestacions contractades.

Coordinació amb la persona designada per l'Ajuntament per validar continguts i millores.

Pla de comunicació i seguiment del projecte.

6. Recursos Tècnics i Humans

Descripció dels recursos tècnics que es destinaran al projecte (servidors, eines de suport, etc.).

Equip humà assignat al projecte: perfils professionals, experiència i responsabilitats.



7. Cronograma

Planificació temporal de les activitats i serveis durant el contracte

8. Garantia de Qualitat

- Descripció de les mesures per garantir la qualitat de les prestacions.
- Procediments per a la resolució d'incidències i la millora contínua.

9. Annexos

Documentació addicional que acrediti el compliment dels requisits (certificacions, documentació del proveïdor de Cloud Computing, etc.).

Exemple de manual d'ús o altres materials formatius.

Referències de projectes similars realitzats per l'empresa licitadora.

5. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte la gestió de dades

- Totes les dades i metadades gestionades pel contractista són propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista està obligat a facilitar el model de dades i donar accés a les dades de l'aplicació. Aquest model estarà convenientment documentat i en qualsevol cas el contractista haurà d'atendre amb la màxima celeritat qualsevol qüestió o informació requerida pels tècnics municipals.
- En el cas que les bases de dades utilitzades estiguin allotjades al núvol o en un servidor que no sigui de l'Ajuntament, el proveïdor estarà obligat bé a mantenir una rèplica de les bases de dades en servidors municipals, incloent la previsió de la possibilitat de rèplica en temps real, i/o bé a facilitar l'accés via API per permetre aquest tipus d'accés a totes les dades i metadades. A tal efecte, un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament realitzarà una reunió amb el proveïdor per tal d'establir tècnicament el procediment d'accés a les dades, així com determinar aspectes tècnics i de contingut dels camps i formats a incloure a qualsevol formulari, interfície o similar a omplir pel ciutadà. D'aquesta reunió s'aixecarà acta, i com a mínim hi haurà present un responsable tècnic del departament competent en l'àmbit de les dades de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.
- En el cas que el programari subministrat incorpori algorismes en el marc de l'aplicació de qualsevol mecanisme/tècnica/tecnologia d'IA haurà d'indicar en la seva oferta la seva



utilització i proporcionar una explicació comprensible del seu funcionament i dades utilitzades sense que, en cap cas, aquesta explicació comprensible comporti una revelació de la propietat intel·lectual per part del licitador.

- En el cas d'utilitzar dades que corresponguin a adreces postals del municipi de L'Hospitalet, aquestes han de ser compatibles amb els estàndards municipals i garantir que aquestes són les vigents en cada moment. A tal efecte el contractista haurà d'utilitzar les adreces postals del municipi de L'Hospitalet disponible al portal de dades obertes i amb una actualització diària dels seus continguts: https://www.seu-e.cat/ca/web/hospitaletdellobregat/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/4c9f111c-d66a-4a78-8497-1dd592550ffa?p_auth=DOsRogXg. En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.
- En el cas que s'utilitzin dades personals com: document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport), nom i cognoms, adreça electrònica, telèfon mòbil, data naixement o sexe aquest hauran de ser compatibles amb els estàndards municipals en quan a format, extensió i codificacions a emprar. Al respecte, com a mínim s'haurà de respectar:
 - Partícules del primer cognom
 - Primer cognom
 - Enllaç cognoms si és necessari (i)
 - Partícules del segon cognom
 - Segon cognoms
 - Tipus de document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport)
 - Document d'identitat: l'extensió necessària a cada tipus de document
 - Data de naixement (dd/mm/aaaa)
 - Sexe: H-Home, D-Dona
 - Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
 - Adreça electrònica:
- Les dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.
- A la finalització del contracte el contractista està obligat ha facilitar totes les dades i metadades a l'Ajuntament de L'Hospitalet. A tal efecte, el contractista haurà de garantir, en un termini màxim de 3 mesos el lliurament de totes les dades i metadades utilitzades i gestionades als servidors i sistemes d'informació municipals en formats estructurats i llegibles per màquines.



- Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades implicarà una falta molt greu del contracte.

6. Nivell de servei

El compliment del nivell de servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

El proveïdor posarà a disposició dels responsables del contracte i de les persones que aquests designin un portal web de creació d'incidències, consultes o peticions de suport tècnic.

Els SLA's segons els tipus d'incidències són:

- Incidència molt greu

Es consideren incidències molt greus:

- La no disponibilitat total de l'Aplicatiu SPIN
- Pèrdua o corrupció de dades
- Fallada del sistema de backup
- Problemes de seguretat que comprometin la integritat o confidencialitat de les dades
- Caiguda del servidor principal sense activació correcta del servidor replicat

Temps de resposta i resolució:

- Assignació de tècnic: Màxim 2 hores laborables
- Temps de resolució: Màxim 4 hores laborables
- Disponibilitat del servei: 24x7

Penalitzacions:

Per cada 10% de temps addicional sense resposta o resolució de la incidència es descomptarà un 5% de l'import màxim mensual destinat al servei de manteniment.

- Incidència greu

Es consideren incidències greus:

- Mal funcionament de mòduls crítics de l'aplicatiu
- Problemes amb les integracions (descàrrega de dades, correu)
- Errors en la importació/exportació de dades
- Problemes de rendiment que afectin significativament l'ús del sistema
- Errors en la generació d'informes crítics

Temps de resposta i resolució:

- Assignació de tècnic: Màxim 4 hores laborables
- Temps de resolució: Màxim 8 hores laborables
- Disponibilitat del servei: Dies laborables 8h-18h



Penalitzacions:

Per cada 50% de temps addicional sense resposta o resolució de la incidència es descomptarà un 5% de l'import màxim mensual destinat al servei de manteniment.

- **Incidència lleu**

Es consideren incidències lleus:

- Consultes sobre el funcionament del programa
- Peticions de suport no urgents
- Problemes menors que no afecten la operativa principal
- Peticions de millora o personalització
- Actualitzacions no crítiques

Temps de resposta i resolució:

- Assignació de tècnic: Màxim 1 dia laborable
- Temps de resolució: Màxim 3 dies laborables
- Disponibilitat del servei: Dies laborables 8h-15h i de 16h a 18h

Penalitzacions:

Per cada 100% de temps addicional sense resposta o resolució de la incidència es descomptarà un 5% de l'import màxim mensual destinat al servei de manteniment.

Condicions addicionals:

- Les jornades presencials es programaran amb mínim 1 setmana d'antelació
- La borsa de 30 hores per millores es gestionarà amb un temps de resposta màxim de 5 dies laborables per a l'avaluació de la petició
- El sistema de backup ha de garantir un RPO (Recovery Point Objective) màxim de 24 hores
- La disponibilitat del sistema ha de ser del 99,9% en còmput mensual
- El temps màxim d'implementació de noves funcionalitats crítiques serà de 30 dies laborables

7. Recursos humans destinats al contracte

A continuació, es detallen els diferents perfils que participaran en les diverses prestacions del contracte. Alguns d'aquests perfils col·laboraran en les mateixes prestacions durant la vigència del contracte.

Taula de recursos humans assignats al projecte



Prestació	Perfil	Efectius	Dedicació	Formació
Servei de suport i servei de formació presencial	Formador / Consultor	1	Parcial	Consultor programador amb formació de Grau superior Administració de sistemes informàtics o superior, o Grau Superior Tècnic Administratiu
Borsa d'hores de desenvolupament, manteniment de l'aplicació, suport remot	Programador	1	Parcial	Programador sènior amb formació en Enginyeria informàtica, grau mig o superior

8. Propietat intel·lectual

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del present contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

9. 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'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

10. Finalització del servei

En el supòsit que l'ajuntament decidís no continuar amb el servei un cop finalitzat el present contracte:

- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades i documents de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a facilitar la transferència al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades i documents que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.



- L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.
- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari facilitarà la transferència del coneixement al nou adjudicatari del contracte, necessari per executar les tasques de manteniment i futures millores funcionals.

11. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï 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 dades 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, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar el servei de manteniment i la creació de nous continguts a l'aplicatiu informàtic SPIN de suport a la gestió de l'àrea de Ciutat Transformadora, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Modificació
- Extracció



- Consulta
- Utilització

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Ciutadania:
 - Categories de dades (Nom i cognoms, DNI, adreça, telèfon, correu electrònic)
 - Dades curriculars formatives (reglades i no reglades, formació dins del centre, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnet de conduir)
 - Dades curriculars laborals (ocupació, períodes d'activitat i atur)
 - Registre d'accessos a l'aplicació
 - Històric de comunicacions (correus electrònics enviats)
 - Històric de les accions desenvolupades : itineraris, actuacions individuals, tutories, pre-inscripcions i inscripcions, formacions realitzades o en curs.
- Empreses
 - Dades de les persones de contacte: nom i cognoms, DNI, títol, telèfon i correu electrònic.