



AJUNTAMENT
Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

PLEC DE CLÀUSULES DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS
ADMINISTRATIUS MITJANÇANT UN PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT.

Índex

1. Antecedents del projecte	¡Error! Marcador no definido.
2. Descripció general	2
3. Objecte del contracte	2
4. Característiques tècniques del treball	2
5. Requeriments del servei cloud	6
6. Confidencialitat i propietat intel·lectual.....	6
7. Protecció de dades personals.....	7
8. Compliment legal.....	9
9. Seguretat de la informació	9
10. Controls i auditories del servei	10
11. Devolució de la informació o transferència del servei	11
12. Responsabilitat per incompliment i danys	11
13. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament	12
14. Capacitat d'emmagatzematge del servei	12
15. Compromís de Nivell de Servei.....	13



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

1. Descripció general

El present contracte té per objecte el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics GENESYS, i el mòdul de control intern i financer, que ha de continuar permetent la gestió de documents electrònics i la relació telemàtica entre la ciutadania, les empreses i les administracions i els treballadors de l'Ajuntament i a la inversa.

L'actual eina disposa de l'homologació per part del Consorci d'Administració Oferta de Catalunya (AOC) amb un nivell suficient d'adequació funcional segons el mètode de treball e-SET. Per aquest motiu es necessari dotar el gestor de dos mòduls d'accés als recursos del Consorci AOC anomenats Representa i Via Oberta.

Durant el servei de manteniment l'eina de tramitació d'expedients electrònics ha de complir amb tots els requisits de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i tant amb els Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i de Seguretat (ENI i ENS) com amb el Reglament sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social (Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre) i el Reglament de Gestió documental aprovat pel Ple de la Corporació en data 18 de gener de 2021.

Per tal de millorar la seguretat de l'accés al gestor és del tot necessari establir un sistema d'accés basat en la firma electrònica i/o doble factor d'autenticació.

3. Objecte del contracte

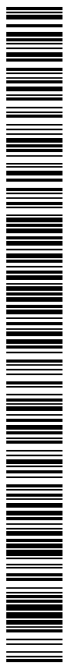
El present plec té com a finalitat la contractació d'una persona física o jurídica que realitzi els servei de dret d'ús, actualització i manteniment de l'aplicació informàtica de gestió d'expedients, així com de la integració dels serveis del Consorci AOC: Representa, Via Oberta i Vàlid.

4. Característiques tècniques del treball

Els serveis han d'incloure el següent:

a) Manteniment Anual de llicències il·limitades de l'aplicació de Gestió d'expedients.

S'hauran de corregir les possibles errades o deficiències de funcionament que es poguessin produir en la utilització de l'aplicació informàtica. L'adjudicatari estarà obligat a resoldre qualsevol tipus d'incidència que es produeixi en el normal funcionament del programa per part de tots els usuaris d'aquest.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

Les funcionalitats de l'aplicació han de ser les següents:

1. Mòdul extern orientat al ciutadà o empresa
 - 1.1. Seu electrònica
 - 1.2. Tràmits i procediments (Instància genèrica i Queixes i suggeriments)
 - 1.3. Validació de documents electrònics
2. Mòdul oficina d'atenció al ciutadà
 - 2.1. Registre presencial i electrònic
3. Mòdul intern orientat als treballadors de les administracions
 - 3.1. Gestor d'expedients
 - 3.2. Gestió de resolucions d'òrgans unipersonals i d'acords d'òrgans col·legiats
 - 3.3. Gestor de tasques
 - 3.4. Planning corporatiu
 - 3.5. Notificació electrònica
4. Components comuns
 - 4.1. Mòdul de firma
 - 4.1.1. Portafirmes
 - 4.1.2. Identificació electrònica
 - 4.2. Model de dades de tercers i territori
5. Mòdul component de gestió documental i arxiu electrònic

b) Requeriments del servei cloud

Atès que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, caldrà que l'adjudicatari es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor
- Confidencialitat i propietat intel·lectual
- Protecció de dades personals
- Compliment legal



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

- Seguretat de la informació
- Acord de nivell de servei garantit
- Devolució de la informació o transferència del servei en el moment en que acabi la relació
- Responsabilitat per incompliment i danys
- La totalitat d'aquest contracte ha de ser executada directament pel propi licitador, per tant, no s'admet la subcontractació.

c) Requeriments funcionals i tecnològics del sistema

La plataforma de tramitació seguirà tenint la metodologia de treball e-Set i estarà composta, entre altres elements, per una eina de gestió de fluxos de treball, un sistema de generació de signatures electròniques i un sistema de generació de formularis per permetre l'entrada de dades i sol·licituds per part dels ciutadans o usuaris.

És necessari que l'entorn de treball segueixi estant configurat íntegrament en català.

Durant el manteniment del present contracte la plataforma ha de disposar dels mateixos elements que tenia fins a l'actualitat:

- Capacitat per tramitar un procediment genèric.
- Formats de documents gestionats.
- Requeriments tecnològics de base.
- Interoperabilitat amb altres plataformes (ofertes per l'AOC o per altres administracions).
- Nivell de personalització possible, complexitat del projecte de configuració parametrització i durada previsible.
- Priorització de determinades necessitats funcionals:
 - o Eines de Registre
 - o Manteniment nucli dades personals
 - o Sistemes de comunicació amb els interessats
 - o Funcionalitats de tramitació
 - o Mecanismes i formats de signatura electrònica
 - o Capacitats de gestió d'usuaris i definició de nivells de seguretat

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT 2025/000018/1403
Codi Segur de Verificació: b9166406-9f3b-4efa-8070-07ca2d5bb1a5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082303_2025_7628635 Data d'impressió: 15/05/2025 07:44:18 Pàgina 5 de 15		
SIGNATURES 1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic d'Informàtica), 13/05/2025 10:22		



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

- Mecanismes de control i auditoria
- Funcionalitats de Business Intelligence (informes d'ús, etc.)
- Funcionalitats de creació de còpies autèntiques
- Funcionalitats de gestió documental

Per al dimensionament de les llicències a incloure en la proposta, el proveïdor tindrà en compte que el llicenciament que s'ofereixi ha de permetre l'ús il·limitat per part dels usuaris de l'aplicació de totes les funcionalitats del sistema.

I qualsevol altre aspecte que estigui contemplat en el contracte d'implantació de l'eina.

d) Manteniment

La primera responsabilitat de l'adjudicatari serà el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, per donar servei a l'Ajuntament, amb les funcionalitats que s'hagin incorporat en la proposta com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema.

En cas que sigui necessari algun programari per connectar-se des dels terminals de l'Ajuntament al sistema remot, el proveïdor s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per a l'Ajuntament, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

e) Integracions

L'eina de tramitació que s'ha de mantenir durant el present contracte ha de facilitar una arquitectura orientada a serveis que s'integri mitjançant serveis web amb les aplicacions del Consorci Administració Oberta de Catalunya – AOC, específicament els serveis Representa, Via Oberta i Valid.

f) Suport al servei

L'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

5. Requeriments del servei cloud

1. El proveïdor tindrà situats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").
2. El proveïdor en cap cas situarà els CPD en localitzacions que poguessin suposar una 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 europeu.
3. L'Ajuntament es reserva el dret, durant el període de vigència del contracte, a ordenar la migració del sistema a una plataforma mancomunada o supramunicipal disposada a tal efecte, eximint en aquest cas al proveïdor de les obligacions relacionades amb la seguretat i disponibilitat del hardware, però quedant igualment el proveïdor obligat a les tasques d'administració funcional de l'eina.

6. Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat de l'Ajuntament que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari situats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT 2025/000018/1403
Codi Segur de Verificació: b9166406-9f3b-4efa-8070-07ca2d5bb1a5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082303_2025_7628635 Data d'impressió: 15/05/2025 07:44:18 Pàgina 7 de 15		
SIGNATURES 1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic d'Informàtica), 13/05/2025 10:22		



AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE DALT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a
https://bpm.premiadedalt.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca - Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.



AJUNTAMENT
Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.

- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de l'Ajuntament.
- Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a l'Ajuntament dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Ajuntament per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
- El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Ajuntament, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

7. Protecció de dades personals



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la normativa vigent sobre protecció de dades personals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell 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 la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, o a qualsevol altre normativa que en un futur pugui substituir o complementar aquesta normativa, en relació a les dades personals a les que tinguin accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

En compliment dels articles 28 i 29 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell 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 (Reglament general de protecció de dades), el proveïdor haurà de formalitzar un contracte amb l'Ajuntament en la seva condició d'encarregat del tractament. En el moment de la formalització del contracte s'establiran totes les obligacions que correspondran al contractista, i que s'hauran d'observar durant l'execució del contracte, entre altres les següents:

- Tractar les Dades Personals només seguint les instruccions documentades de l'Ajuntament de Premià de Dalt, inclosa la transferència de Dades Personals a un país no pertanyent a la UE o una organització internacional, llevat que el proveïdor estigui obligat a fer-ho segons la legislació de la Unió Europea o dels estats membres a què està sotmès. En aquest cas, el proveïdor haurà de notificar al responsable del tractament aquests requisits legals abans del Tractament, en la mesura que la llei aplicable no prohibeixi la notificació a causa d'un interès públic significatiu.
- Posar a la disposició de l'Ajuntament de Premià de Dalt de tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part de l'Ajuntament o d'un altre auditor autoritzat pel mateix.
- Notificar a l'Ajuntament qualsevol comunicació de les autoritats de supervisió (per exemple, consultes, notificació de mesures o requisits) al proveïdor en relació amb el tractament de dades personals. En la mesura que sigui legalment permisible, el proveïdor ha de proporcionar informació a tercers, incloses les autoritats de supervisió, només amb el consentiment previ per escrit i en coordinació amb l'Ajuntament.
- Designar un delegat de protecció de dades (quan escaigui), d'acord amb el que es disposa en l'article 37 del Reglament General de Protecció de Dades, i comunicarà la seva identitat i dades de contacte a l'Ajuntament.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de l'Ajuntament de Premià de Dalt.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

- f. Implantar mecanismes per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament, així com restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic, verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament, i seudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.
- g. Establir que els seus treballadors autoritzats per al tractament de dades personals queden, expressa i específicament obligats, a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades personals a la qual puguin accedir i que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei. Aquestes obligacions subsistiran indefinidament fins i tot després de finalitzar o extingir-se aquest contracte i després de finalitzar o extingir-se la vinculació dels treballadors amb l'encarregat del tractament.
- h. No recórrer un altre encarregat sense l'autorització prèvia per escrit, específica o general, de l'Ajuntament.

8. Compliment legal

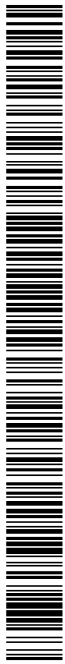
El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

9. Seguretat de la informació

El proveïdor, d'acord amb que estableix la Disposició addicional primera de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, haurà de garantir que en el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics i altres serveis objecte d'aquest contracte, aplica les mesures de seguretat adequades als riscos detectats en l'anàlisi de riscos, que s'ajusten a les establertes en l'annex II del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat i altres mesures de seguretat comunicades per l'Ajuntament. Per fer-ho, podrà basar-se, entre altres, en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

Les mesures de seguretat s'ajustaran i complementaran a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament i inclouran entre altres, les següents:



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

- 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.
- Fer servir canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- Garantir la traçabilitat i autenticitat de les dades, informació i els serveis de l'Ajuntament continguts en la seva infraestructura.
- Garantir l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de la informació per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos que l'edifici primari.
- Disposar d'un pla de proves de recuperació de dades planificat.
- Disposar d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats per l'Ajuntament.

10. Controls i auditories del servei

L'Ajuntament podrà realitzar en qualsevol moment els controls i les auditories que s'indiquen a continuació i el cost anirà a càrrec de l'Ajuntament.

- Controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, d'acord amb la normativa de protecció de dades,
- Controls de les mesures de seguretat implementades respecte al que disposa el Reial Decret 3/2010.
- Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.
- Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.
- Auditoria de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT 2025/000018/1403
Codi Segur de Verificació: b9166406-9f3b-4efa-8070-07ca2d5bb1a5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082303_2025_7628635 Data d'impressió: 15/05/2025 07:44:18 Pàgina 11 de 15		
SIGNATURES 1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic d'Informàtica), 13/05/2025 10:22		



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

L'Ajuntament en qualsevol moment de la vigència del contracte pot sol·licitar al proveïdor tota la informació necessària per comprovar que compleix les obligacions que estableix el contracte. Aquesta informació també haurà d'estar disponible en cas de procediment administratiu o judicial.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment del contracte.

11. Devolució de la informació o transferència del servei

El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible un cop finalitzat el contracte, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord. 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 alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, per al que haurà de col·laborar sense restriccions. Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació i altres, reflectides en el Reglament de gestió documental de l'Ajuntament de Premià de Dalt.

L'Ajuntament tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments a través dels quals tant l'Ajuntament com els usuaris podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

12. Responsabilitat per incompliment i danys

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el proveïdor està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT 2025/000018/1403
Codi Segur de Verificació: b9166406-9f3b-4efa-8070-07ca2d5bb1a5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082303_2025_7628635 Data d'impressió: 15/05/2025 07:44:18 Pàgina 12 de 15		SIGNATURES 1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic d'Informàtica), 13/05/2025 10:22



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

import equivalent a cinc vegades l'import de pressupost del contracte, a menys que l'Ajuntament accepti explícitament un import diferent.

El proveïdor haurà d'acreditar a l'Ajuntament, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa, així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici l'Ajuntament per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades. Específicament, respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar a l'Ajuntament com a conseqüència de l'incompliment per part del proveïdor. El proveïdor no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable,

El proveïdor serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Ajuntament.

13. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciamnt

Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei al núvol i en el mateix s'hi 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. Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de l'Ajuntament. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

14. Capacitat d'emmagatzematge del servei

El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent fins a un màxim de 600 Gbytes.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

Les ampliacions d'emmagatzematge, en cas de ser necessari, seran mitjançant ampliacions de 100Gb i es demana al licitador que indiqui els costos d'ampliació en cas de ser necessari.

15. Compromís de Nivell de Servei

- **Disponibilitat del sistema:** El sistema estarà disponible de manera continuada.

S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

- Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, fora dels horaris estàndard d'oficina.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 5 minuts en horari d'oficina: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei.
- A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota mensual corresponent a les llicències i manteniment dels diferents mòduls. Aquest 10% s'aplicarà cada vegada que es produeixi una nova caiguda. El termini d'un any s'entendrà a partir de la data de formalització del contracte.
- En cas de mal **funcionament o no funcionament** de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de llicències i manteniment de tots els mòduls.
- En cas de **funcionament irregular**, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota de llicències i manteniment de tots els mòduls.
- Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota de llicències i manteniment de tots els mòduls.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

- L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.
- 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 hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%	10% del manteniment mensual
RTO en incidències del servei	4 hores (oficina)	10% del manteniment mensual
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores (oficina)	5% del manteniment mensual
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (24x7)	20% del manteniment mensual
Atenció a peticions de configuració/ parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	8 hores (oficina)	5% del manteniment mensual
Correcció de defectes de funcionament	1 jornada laboral (oficina)	5% del manteniment mensual
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals (oficina)	5% del manteniment mensual

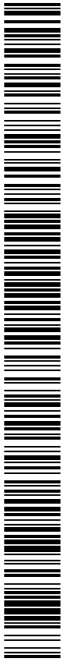
Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7 els 365 dies l'any.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 19:00 en dies laborables en el municipi.

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui.

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT 2025/000018/1403
Codi Segur de Verificació: b9166406-9f3b-4efa-8070-07ca2d5bb1a5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082303_2025_7628635 Data d'impressió: 15/05/2025 07:44:18 Pàgina 15 de 15		SIGNATURES 1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic d'Informàtica), 13/05/2025 10:22



**AJUNTAMENT
Premià de Dalt**

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt · El Maresme
T. 936 931 515 · F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2025/000018/1403

Premià de Dalt, signat electrònicament la data que figura al marge

El tècnic d'Informàtica
Pedro Obrero Roman