



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA BASADA EN DECIDIM

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Reus d'acord al seu compromís de foment i ús del programari lliure així com de col·laboració interadministrativa per tal d'optimitzar els recursos de les administracions públiques aplicant criteris d'eficiència i racionalització, es va adherir el 6 de novembre de 2017 a l'acord de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Localret en l'impuls de la plataforma Decidim.

A partir d'aquest acord, es va instal·lar i configurar la plataforma de participació ciutadana decidim en la infraestructura pròpia municipal (<https://participa.reus.cat>) i s'ha realitzat diversos processos i pressupostos participatius des del 2018 fins a l'actualitat.

Com a continuïtat de la plataforma de participació ciutadana, cal garantir un servei de suport i manteniment per part d'una empresa experta en aquesta plataforma.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és disposar d'un servei que contempli tant el suport funcional com tècnic de la plataforma municipal de participació ciutadana basada en decidim durant els processos i pressupostos participatius i garantir el seu manteniment i actualitzacions tecnològiques incloent un servei correctiu, evolutiu, normatiu i preventiu.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal mitjançant la plataforma decidim que està publicada a internet en l'adreça <https://participa.reus.cat/>



4. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment, l'Ajuntament disposa de la plataforma decidim dins la infraestructura pròpia municipal en una màquina virtual pendent d'actualitzar a una versió superior de decidim una vegada es formalitzi la present licitació.

5. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment i les seves característiques, que haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 8:30 a 17:30 i divendres de 8:30 a 14:30 excepte festius nacionals i autonòmics i, a excepció del període del 1 de juliol al 30 de setembre que haurà de ser de 8:30 a 14:30 de dilluns a divendres.

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing d'acord a la metodologia ITIL encara que haurà de disposar també d'un correu electrònic i d'un telèfon. Es valorarà que també disposi de suport fora de l'horari normal només en cas d'incidència greu o molt greu durant les 24 hores i els 365 dies de l'any proporcionant un mòbil de guàrdies i en cas d'oferir la millora, el preu hora fora horari laboral serà el mateix que en horari laboral.

Hi haurà un servei correctiu que atindrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats o empreses contractes pel suport als processos participatius, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de la plataforma decidim. El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura d'acord a les polítiques de seguretat municipal.

També hi haurà un servei evolutiu i normatiu quan calgui actualitzarà les versions i subversions de la plataforma o d'algun dels seus elements que li dona suport, garantint que sempre estarà a l'última versió de tots els components per disposar de les últimes funcionalitats així com la correcció d'errors o forats en matèria de ciberseguretat. Aquestes actualitzacions es realitzaran amb



coordinació amb els tècnics municipals per acordar la finestra de temps per realitzar-lo.

S'inclourà finalment un servei preventiu que periòdicament revisi l'estat del sistema i de tots els seus components i com a mínim del correcte estat de funcionament integrant aquesta monitorització amb el sistema Zabbix que utilitzen els sistemes municipals.

Caldrà acreditar per la prestació del servei, almenys dos tècnics amb experiència de 3 o més anys en la plataforma decidim i en la resta de tecnologies que li donen suport que són ruby, GIT, linux i postgresQL i aquesta experiència ha acreditar haurà de ser dins els últims 5 anys. Un dels tècnics serà el interlocutor amb l'Ajuntament i per tant aquest haurà de formar part de la plantilla del contractista.

Tots aquests serveis de suport i manteniment seran facturats mitjançant el preu hora ofert i prestat.

Serà responsabilitat del Servei municipal de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions, de la infraestructura tecnològica on està ubicat el sistema objecte del contracte (maquinari, xarxa, programari base i base de dades), atès que estarà en modalitat «on premise» instal·lat en els sistemes municipals accedint a una base de dades postgresQL corporativa.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20



ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
		dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 3 dies laborables	Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborals i infracció greu quan és superior a 5 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables i que no siguin responsabilitat d'aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de



seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal de Reus.

8. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregará als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre anterior i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Adicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions.

9. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani l'Ajuntament de Reus quan ho cregui oportú ja sigui per adequacions, millores, evolutius, configuracions o formacions. Els costos unitaris associats seran conforme els indicats en la proposta econòmica en base al preu hora.



10. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte, per millores del sistema que requereixin tasques de consultoria tècnica o programació.

11. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre d'acord als preus adjudicats i a les hores realitzades que es justificaran prèviament i seran validades pel responsable del contracte. En la factura, el contractista detallarà les hores realitzades i el preu hora i adjuntarà els documents acreditatius dels serveis i hores realitzades.

12. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.



Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

13. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.



L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

14. DOCUMENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

1.- Característiques del servei de suport i manteniment

1.1.- Cobertura horària

1.2.- Eina de ticketing i recursos TIC per la prestació del servei

1.3.- Servei correctiu

1.4.- Servei evolutiu i normatiu

1.5.- Servei preventiu

1.6.- Acreditació dels requisits dels perfils dels tècnics que realitzaran el servei adscrits al contracte

2.- Informes i reunions de seguiment del servei

3.- Compliment normativa protecció de dades, ENS i seguretat TIC

4.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics.



AJUNTAMENT DE REUS

Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions

Av. de la cambra del comerç 42 – 1er pis

Edifici CEPID - 43204 REUS

Tel. 977 010 055 FAX 977 010 238

Info.stit@reus.cat

No es valoraran les millores de l'oferta econòmica que no s'acreditin en la documentació tècnica lliurada.

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions