

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT AL DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT D'APLICACIONS EN ENTORN BI I OFFICE 365.

Expedient núm.: 2511OB02

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei consisteix en el suport al desenvolupament i manteniment d'aplicacions i instal·lació en entorn BI i servei de suport al desenvolupament i manteniment d'aplicacions en entorns col·laboratius basats en solucions Office 365.

Les necessitats màximes del servei s'estableixen en **1.000 hores** durant el període de vigència inicial del contracte (1 any). S'estableixen tres tipus de serveis (en funció del tipus d'aplicacions al que van destinats) amb una estimació de dedicació:

- Servei de Suport SAP-BO: 60%
- Servei de Suport Office 365: 20%
- Servei de Suport PowerBI: 20%

La CCMA, SA estima que contractarà el servei per un volum mínim del 70% sobre les necessitats màximes establertes.

Podran ser indistintament en projectes de les diferents tecnologies que es demanen, ja que en funció de les necessitats de l'organització es requerirà suport en un o altra àmbit tecnològic.

2. MITJANS PERSONALS: EQUIP DE TREBALL

És requisit indispensable que l'equip de treball que el licitador posi a disposició del contracte, tingui **coneixements i experiència contrastada** en el desenvolupament i manteniment d'aplicacions utilitzant SAP Business Objects sobre bases de dades SQL Server, Trino, Microsoft Power Platform, Microsoft Fabric inclòs Power BI. Addicionalment l'equip haurà de tenir coneixements i experiència contrastada en el desenvolupament i manteniment de solucions en entorns col·laboratius basades en SharePoint i Office365.

Els perfils professionals proposats hauran de poder cobrir el servei de totes les hores de desenvolupament i manteniment d'aplicacions en entorn BI i en solucions per a entorns col·laboratius i Office 365.

L'adjudicatari haurà de disposar de la capacitat de substituir qualsevol professional de l'equip que posi a disposició del contracte, o que tinguin similars coneixements i **experiència contrastada** en el desenvolupament i manteniment d'aplicacions utilitzant SAP Business Objects sobre bases de dades SQL Server, Trino i/o en el desenvolupament i manteniment d'aplicacions orientades a entorns col·laboratius, utilitzant Microsoft Power Platform, SharePoint, Teams i Office365, Microsoft Fabric inclòs PowerBI, i prèvia consulta a la CCMA, SA.

És indispensable que l'adjudicatari disposi d'un servei de manteniment i resolució d'incidències on pugui donar un nivell de suport qualificat als perfils assignats al servei. És un requeriment obligatori que els perfils professionals que el licitador posi a disposició del contracte, hagin participat en global en els següents projectes:

- Un **mínim de tres projectes** SAP Business Objects sobre bases de dades SQL Server i/o Trino **en els tres darrers anys**.
- Un mínim de **tres projectes** sobre la plataforma de Microsoft Power Platform **en els tres darrers anys**, amb la següent distribució:
 - 1 projecte amb Power Automate
 - 1 projecte amb Power Automate Desktop (RPA)
 - 1 projecte amb Power Apps
- Un mínim de **tres projectes** sobre la plataforma de Microsoft PowerBI **en els tres darrers anys**.

És un requeriment obligatori que els perfils professionals que el licitador posi a disposició del contracte, tinguin una antiguitat **mínima de quatre anys en SAP Business Objects** sobre bases de dades SQL Server i/o Trino, una **antiguitat mínima de dos anys** sobre la plataforma de Microsoft Power Platform, i una **antiguitat mínima de tres anys** sobre la plataforma de Microsoft PowerBI. Per a avaluar aquesta antiguitat mínima, el licitador haurà de presentar el CV dels consultors que prestaran el servei. Indicar que el/s consultor/s emprats per a calcular l'antiguitat de l'equip en feines SAP-BO poden ser diferents dels emprats en el càlcul de les feines de Microsoft Power Platform i Microsoft PowerBI.

Els professionals assignats al servei hauran de dominar els idiomes català i castellà.

El licitador presentarà una descripció detallada del personal que s'assignarà al servei amb la seva qualificació i experiència en serveis similars.

El licitador especificarà el suport que altres professionals de l'empresa poden oferir a les persones assignades al servei.

La substitució del personal s'haurà d'efectuar en el temps i forma que minimitzi l'impacte en el servei requerit i sense cap cost addicional. En qualsevol cas, la substitució no podrà ser d'inferior qualitat o capacitat i per aquest motiu haurà d'informar oportunament a la CCMA, SA de qualsevol canvi que es produeixi i garantir, en tot moment, el nivell de solvència tècnica acreditat durant el procés de licitació. La CCMA, SA podrà demanar en qualsevol moment els documents que acreditin el nivell d'aquesta solvència.

3. INTERLOCUCIÓ

El proveïdor designarà un **coordinador de servei** i serà l'únic interlocutor vàlid entre els responsables de la CCMA, SA i l'empresa adjudicatària. Serà responsabilitat del coordinador transmetre les instruccions pertinents a les persones del seu equip.

Els tècnics prestaran els seus serveis seguint les instruccions del coordinador/a designat per l'adjudicatari, sense que els estigui permès atendre ordres de treball fora de l'operativa habitual establerta amb el coordinador/a.

4. OPERATIVA

Per a la prioritització i seguiment del projecte, la CCMA, SA utilitzarà metodologia Agile actuant el cap de projecte que designarà la CCMA com a “**Product Owner - PO**”.

El projecte es durà a terme en desenvolupaments menors anomenats US (User Story).

El PO és el responsable de la definició de les US i de la seva prioritització i acceptació un cop acabades.

Els consultors assignats al projecte hauran de resoldre la part de la documentació del projecte a les plataformes corporatives de la CCMA, SA.

5. GESTIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària designarà un **coordinador del servei**.

El responsable de la CCMA, SA facilitarà al coordinador del servei designat per l'empresa adjudicatària la necessitat de serveis previstos amb la suficient antelació perquè aquest pugui realitzar una correcta planificació.

El responsable de la CCMA, SA i el coordinador del servei designat per l'empresa adjudicatària mantindran reunions mensuals en les que s'avaluarà el treball realitzat per l'equip, i per tant s'acordarà l'import del servei en el període de facturació. Tenint en compte, que en tots els casos, la CCMA, SA només abonarà a l'adjudicatari l'import corresponent als serveis finalment realitzats.

També seran tasques dels coordinadors del servei:

- Analitzar i valorar el funcionament del servei.
- Fer un seguiment de les tasques encarregades i veure'n l'estat i revisar-ne els terminis d'execució.
- Valorar les necessitats del servei i ajustar el volum de l'equip d'acord a les mateixes.
- Resoldre discrepàncies en facturació, bonificacions o qualsevol altre aspecte del servei

Totes les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran en les reunions periòdiques entre la persona responsable designada per la CCMA, SA i la coordinadora designada per l'empresa adjudicatària.

La CCMA, SA, pot requerir a l'empresa adjudicatària realitzar les reunions que siguin necessàries amb el coordinador del servei per el bon funcionament d'aquest. **El cost** d'aquests desplaçaments i les hores dedicades seran a càrrec de l'adjudicatari.

6. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei s'haurà de prestar des de les dependències del licitador. No obstant això, els consultors assignats al servei hauran de realitzar com una mínim 1 jornada a la setmana a les instal·lacions de la CCMA, SA, o quan el servei ho requereixi.

La CCMA, SA donarà accés remot a l'adjudicatari, via VPN o sistema alternatiu, a les eines que necessiti per realitzar la tasca encomanada. Es podran proposar altres

opcions de connexió que la CCMA, SA avaluarà i autoritzarà si les considera adequades i segures.

7. PROTOCOLS DE SEGURETAT

L'adjudicatari està obligat a complir els requeriments que facilitarà la CCMA, SA en quant a persones que accediran als sistemes de la CCMA, SA, els usuaris assignats, els programaris als que podran accedir i les dates de vigència d'accés al servei.

Concretament hauran de treballar única i exclusivament amb els usuaris que la CCMA, SA els hi faciliti i per tant podran accedir únicament a les aplicacions que aquests usuaris estiguin autoritzats.

En cas d'accés en remot hauran de sol·licitar expressament a la CCMA, SA que s'habilitin permisos pel període que es necessitin.

8. QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment l'estabilitat i continuïtat del servei. Així mateix, la CCMA, SA, es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari, motivadament, la substitució del personal assignat al servei.

L'adjudicatari haurà de prestar el servei en tot moment d'acord amb el model de competència acreditat.

9. PROTECCIÓ DE DADES

9.1 ENCARREGAT DEL TRACTAMENT: D'acord amb l'establert a la disposició addicional vint-i-cinquena de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (en endavant, la "**LCSP**") i tenint en compte que la prestació del Serveis implicarà l'accés per part de Part Adjudicatària a dades de caràcter personal responsabilitat de la CCMASA, la Part Adjudicatària actuarà com a encarregat del tractament respecte a aquestes dades respecte de les que la CCMASA actua com a responsable del tractament, quedant en aquest cas la Part Adjudicatària, en la seva condició d'encarregat del tractament, obligat a:

- a. Utilitzar les tipologies de dades personals de la categoria de d'interessats que s'indiquen a l'Annex de Protecció de Dades adjunt a aquests plecs (en endavant, anomenades les "**Dades Personals**") a les que tindrà accés per a les activitats del tractament que es descriuen en les especificacions administratives i tècniques i en cap cas per altres finalitats ni tampoc per a finalitats pròpies.
- b. Tractar les Dades Personals d'acord amb les instruccions de la CCMASA com a responsable del tractament. Si la Part Adjudicatària, en la seva condició d'encarregat del tractament, considera que alguna de les instruccions infringeix la normativa en matèria de protecció de dades, informarà de manera immediata a la CCMASA.
- c. Si li és d'aplicació, portar per escrit un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de la CCMASA que inclogui tota la informació establerta per la normativa en matèria de protecció de dades.
- d. Implementar les mesures tècniques i organitzatives de seguretat necessàries per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les Dades Personals a

- les que tingui accés; 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 així com seudonimitzar i xifrar les dades quan sigui necessari. En particular i sense caràcter limitatiu, la Part Adjudicatària es compromet a aplicar les mesures de seguretat que es deriven de l'aplicació del nivell de l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant, l'"ENS") indicat a l'Annex de Protecció de Dades juntament amb les mesures de seguretat addicionals que es puguin indicar en l'esmentat Annex.
- e. No comunicar les dades a tercers, tret que tingui l'autorització expressa de la CCMASA, en els supòsits legalment admissibles. La Part Adjudicatària podrà comunicar les dades a altres encarregats de la CCMASA, d'acord amb les instruccions de la CCMASA.
 - f. No subcontractar la prestació dels Serveis quan impliqui que el subcontractista requereixi accedir a les Dades Personals sense l'autorització prèvia i expressa per part de la CCMASA, tret dels serveis auxiliars necessaris per al funcionament dels serveis de la Part Adjudicatària. L'autorització queda subjecte a que la Part Adjudicatària subscriuï amb el subcontractista un contracte d'encarregat del tractament en termes no menys restrictius que els indicats en la present clàusula que haurà de ser posat a disposició de la CCMASA en cas de ser requerit i sense que l'existència de l'autorització i d'aquest acord alliberi de la responsabilitat que seguirà tenint la Part Adjudicatària davant la CCMASA de qualsevol possible incompliment per part del subcontractista.
 - g. Guardar secret i confidencialitat de les Dades Personals, fins i tot després de finalitzar la prestació dels Serveis.
 - h. Garantir que les persones autoritzades per tractar Dades Personal es comprometin, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment, mantenint a disposició de la CCMASA la documentació acreditativa a aquest respecte.
 - i. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades a les persones autoritzades per tractar les Dades Personals.
 - j. En cas d'implicar la prestació dels Serveis la recollida de les Dades Personals dels propis interessats, facilitar a aquests la informació preceptiva en matèria de protecció de dades que li sigui indicada per part de la CCMASA.
 - k. Remetre sense dilació indeguda a la CCMASA qualsevol sol·licitud d'exercici de drets que pogués rebre dels interessats i, en cas de ser requerit, assistir a la CCMASA en la seva resposta.
 - l. Posar a disposició de la CCMASA tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que la CCMASA o un altre auditor autoritzat per ella puguin realitzar.
 - m. Donar suport a la CCMASA a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui així com també quan escaigui, a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control.
 - n. No tractar les Dades Personals fora de l'espai econòmic europeu en un territori sense decisió d'adequació per part de la Comissió Europea sense haver obtingut l'autorització prèvia per part de la CCMASA.
 - o. La Part Adjudicatària s'ha de sotmetre a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té la condició d'obligació contractual essencial.
 - p. Quan la prestació dels Serveis impliqui l'emmagatzemat de les Dades Personals en servidors de la Part Adjudicatària, els licitadors han indicar en la seva oferta una declaració sobre el lloc on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran associats a aquests, incloent si tenen previst subcontractar els

- servidors o serveis associats a aquests i, en cas afirmatiu, el nom o el perfil empresarial dels subcontractistes, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, utilitzant el model facilitat per la CCMASA. La Part Adjudicatària haurà de comunicar sense dilació indeguda a la CCMASA qualsevol modificació que es produeixi sobre aquesta declaració.
- q. Una vegada finalitzat el Contracte, retornar a la CCMASA les Dades Personals que hagi tractat i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder. No obstant això, la Part Adjudicatària podrà conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació dels Serveis i fins a la prescripció de les mateixes.
- r. Informar a la CCMASA, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 48 h, i a través de dpd@3cat.cat, de les violacions de la seguretat de les Dades Personals de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

La notificació no serà necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats dels interessats als que pertanyen les Dades Personals.

Caldrà facilitar, com a mínim, la informació següent:

- Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les Dades Personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de Dades Personals afectats.
- Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
- Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les Dades Personals.
- Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

Seràn obligacions de la CCMASA (i) lliurar permetre l'accés a la Part Adjudicatària a les Dades de Caràcter Personal incloses en l'Annexa de Protecció de Dades; (ii) fer una avaluació d'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar la Part Adjudicatària en els casos legalment previstos; (iii) fer les consultes prèvies que correspongui a l'autoritat de control; (iv) vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè la Part Adjudicatària compleixi la normativa de protecció de dades; així com (v) supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories. La present clàusula juntament amb l'Annex de Protecció de Dades adjunt a aquest plec conformen el contracte d'encarregat del tractament entre la CCMASA i la Part Adjudicatària a que fa referència l'article 28 del Reglament General de Protecció de Dades. Les obligacions i prestacions que aquí es recullen no són retribuïbles de forma diferent al previst en aquests plecs i demés documents contractual i tindran la mateixa duració que la prestació dels Serveis objecte d'aquest plec i el seu contracte, prorrogant-se en el cas per períodes d'igual duració que aquests. No obstant l'anterior, a la finalització del contracte, el deure de guardar secret continuarà vigent, sense límit de temps, per totes les persones involucrades en el tractament de les Dades Personals.

Pel compliment de l'objecte d'aquest plec no es requereix que la Part Adjudicatària accedeixi a ninguna altra Dada Personal responsabilitat de la CCMASA que les indicades en l'Annex de Protecció de Dades.

9.2.- CLÀUSULA INFORMATIVA.- La CCMASA informa a la Part Adjudicatària que les seves dades de caràcter personal o les dels seus representants en cas de ser aquest persona jurídica seran tractades amb la finalitat de poder complir amb les obligacions resultant de la relació contractual mantinguda amb la Part Adjudicatària sent la base jurídica el compliment de la relació contractual i de les obligacions legals, podran ser comunicades a tercers en aquells casos que sigui necessari per complir amb la relació contractual o les obligacions legals aplicables a la CCMASA i es conservaran mentre es mantingui la relació contractual i es puguin derivar responsabilitats legals de les mateixes. La Part Adjudicatària o els seus representants podran exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació i portabilitat de les seves dades davant la CCMASA a l'adreça Oriol Martorell 1 08970 de Sant Joan Despí o per correu electrònic a la direcció protecciodedades@3cat.cat. En qualsevol cas, tenen dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (www.apdcat.cat).

ANNEX PROTECCIÓ DE DADES

Categories d'interessats:

<input checked="" type="checkbox"/> Treballadors	<input checked="" type="checkbox"/> Proveïdors
<input type="checkbox"/> Candidats a treball	<input checked="" type="checkbox"/> Usuaris 3Cat
<input type="checkbox"/> Càstings	<input checked="" type="checkbox"/> Súpers
<input type="checkbox"/> Públic programes	<input type="checkbox"/> Visites
<input type="checkbox"/> Altres: Indicar:	

Tipologia de dades

<input checked="" type="checkbox"/> Dades de caràcter identificatiu	<input checked="" type="checkbox"/> Dades de contacte
<input checked="" type="checkbox"/> Característiques personals	<input checked="" type="checkbox"/> Dades professionals i acadèmiques
<input checked="" type="checkbox"/> Dades econòmiques, financeres i d'assegurances	<input type="checkbox"/> Dades especialment protegides
<input type="checkbox"/> Altres: Indicar:	

Eines propietat de la CCMASA a les que tindrà accés la Part Adjudicatària: [*]

Mesures de seguretat a implementar:

Les mesures de seguretat que es deriven de l'aplicació del següent nivell de l'ENS:

- Nivell bàsic
- Nivell mitjà
- Nivell alt

Addicionalment i d'implicar la prestació dels Serveis l'emmagatzemat de les Dades Personals en servidors de la Part Adjudicatària, a la petició d'Oferta, s'adjuntarà l'Annex de Servidors sobre la declaració responsable RGPD i sobre la ubicació dels servidors i els seus serveis associats que haurà de ser omplert per les empreses licitadores: