

Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Governança i Economia Sistemes i TIC OLN		
Codi de verificació  6Y1G2O2I576W0C2K0RRI		
Document TIC19I006O	Expedient 23089/2025	Data 04-06-2025

Persona interessada de l'expedient
Spin Vilanova SL

Assumpte
Plec de prescripcions tècniques per a la
contractació dels serveis de manteniment i
actualització de l'aplicació SPIN

Adreça de l'activitat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVIS DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE L'APLICACIÓ SPIN

1. ANTECEDENTS

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 Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat des de fa més d'un 1 any. L'aplicatiu SPIN permet portar la gestió diària de l'activitat que realitzen les entitats públiques a nivell local i comarcal.

L'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat 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. 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 de Desenvolupament Econòmic, 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 fets, entre d'altres.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueixen l'objecte del present contracte, el serveis de manteniment i actualització de l'aplicació SPIN per la gestió de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

El present Plec estableix les condicions tècniques del manteniment i creació de nous continguts a l'aplicatiu informàtic SPIN que dóna suport a la gestió dels àmbits del servei de Promoció

Econòmica descrits a continuació dels àmbits de formació i ocupació, empresa i emprenedoria, turisme i el sistema de gestió de la qualitat.

L'Àrea de Desenvolupament Econòmic 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 per l'Àrea 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.

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del servei són les següents:

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 Àmbits de servei

Els àmbits detallats del servei són els següents:

3.1.1. Formació i Ocupació

- Programa Mix Treball i Formació.
- Agents d'ocupació i desenvolupament local.
- Espais de recerca de feina.
- Formació d'oferta en àrees prioritàries.
- Suport i acompanyament planificació estratègica.
- Projectes innovadors i experimentals.
- Programa integral foment emprenedoria.
- Treball als barris.
- Joves per l'ocupació.
- Fem ocupació per a joves.
- Treball amb suport de persones amb discapacitat i/o malaltia mental en el mercat ordinari de treball.
- Ocupació a la Indústria Local.

3.1.2. Empresa i emprenedoria

En la secció d'Empresa, el mòdul de gestió d'emprenedoria permet donar un servei d'informació i assessorament a totes aquells emprenedors/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'emprenedoria, 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 emprenedors.
- Programa integral foment emprenedoria.
- Gestió de la prospecció i col·laboració amb empreses
- Gestió de les subvencions a empreses
- Gestió dels programes de suport a la consolidació d'empreses
- Obtenció de dades estadístiques del servei.

3.1.3. Comerç i Turisme

La unitat de Comerç i Turisme té com a objectiu general la promoció, desenvolupament i posicionament estratègic del sector turístic i del comerç local del Prat de Llobregat.

Les seves actuacions principals són:

- Prospecció del sector de la restauració, del sector hotel·ler i comercial
- Coordinació, realització de programes de suport al comerç local, i associacionisme
- 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 i comerç de la ciutat.

3.1.4. 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.
- 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 Funcionalitats del programari

3.2.1 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.

3.2.2 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.
- Ofertes de treball.
Gestió d'alta a la borsa de treball. Llista pública d'ofertes, validació de requisits automàtica i inscripcions.

3.2.3 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 s'ofereixen.
- Gestionar l'agenda compartida de l'equip i doneu hora via internet.

- Història de l'emprenedor.
- Tota la història de la persona emprenedora amb el servei a una sola pantalla.
- Indicadors automàtics.
- Integrat al web.

3.2.4 Gestió de processos de processament, control i seguiment de la informació

a) Les dades que es gestionen i emmagatzemen al sistema de Bases de dades (BBDD) son les següents:

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 a la RGPD, signatura RGPD i registre d'accessos.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Històric de gestions de la persona dins el web, reset 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.

b) Les principals funcionalitats del portal web són:

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

c) Indicadors

- Automàtics
Podria generar indicadors de forma automàtica.
- Individualitzats
Cada persona podria tenir accés als indicadors que li pertocuen.
- 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. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

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:

- a) Actualitzacions i manteniment aplicatiu SPIN 2021-2024:
 - Manteniment continuu de l'aplicatiu durant el període 2021-2024.
 - Creació de nous continguts durant el període 2021-2024.
 - 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.
- b) Allotjament cloud aplicatiu online:
 - Allotjament del servidor de l'aplicatiu SPIN online en un servidor virtualitzat extern dedicat a l'Aplicatiu de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.
 - Servei de manteniment del servidor replicat, els serveis relacionats, i del servidor de base de dades.
- c) Backup remot aplicatiu:
 - Realització de backup diari remot de la base de dades del programa i els documents adjuntats.
- d) Jornada sencera de treball a l'Ajuntament del Prat:
 - Jornada de treball cada 15 dies d'un tècnic especialista en l'aplicatiu SPIN, el Servei municipal d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació (SITIC) i els tècnics de l'Àrea Desenvolupament Econòmic, 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.
- e) Servei de suport online (mensual) i manual d'ús:
 - Suport on line 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, Manual d'ús.
- f) Borsa anual de 30 hores en concepte de programació de millores
 - Programació de millores i personalitzacions vinculades amb l'ús del programa SPIN.

El servei del SITIC i l'Àrea Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat designarà les persones que validaran i donaran el vist i plau als nous continguts i s'encarregarà de facilitar tota la informació necessària per a la correcta implementació de les millores del servei.

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.

- Ha de disposar d'una API o un sistema similar per a permetre la integració de tercers amb aquest aplicatiu, poden obtenir-se qualsevol conjunt de dades del sistema per realitzar tractaments i agrupacions en els propis sistemes de l'Ajuntament.
- Ha d'integrar directament amb la plataforma actual de gestor d'expedients de l'Ajuntament.

Es proporcionarà un servei integral de computació en el núvol de l'aplicatiu, i les despeses del servei integral de computació en el núvol aniran íntegrament a càrrec de l'Empresa adjudicatària.

El Sistema s'oferirà com a servei, de manera que els usuaris puguin accedir als serveis disponible "Cloud Computing" sense coneixements (o, almenys sense ser experts) en la gestió de les accions i dades.

El Sistema atendrà les peticions a qualsevol moment. S'ha de tenir accés a la seva informació i servei, mitjançant una connexió a Internet des de qualsevol dispositiu mòbil o fix situat en qualsevol lloc.

El licitador podrà subcontractar el servei de Cloud Computing, quedant exclosa qualsevol altra subcontractació de les aplicacions i serveis recollits en aquest plec.

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

- Datacenter certificat PCI DSS o TIER III o superior.
- Certificació ISO 27001.
- Certificaciones SOC 1 tipo II y SOC 2 tipo II o similars.

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

- Barrera perimetral redundant i de propòsit específic anti DDoS.
- Emmagatzematge de còpies de seguretat en un Datacenter independent del Datacenter principal.

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.

4.1 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.

4.2 Informació i publicitat.

Caldrà fer constar en totes les mesures 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 Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament

4.3 Idioma

L'aplicació ha de contemplar com a mínim la llengua catalana, tant a la seva part pública com de treball intern.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

5.1 Obligacions generals

L'empresa adjudicatària realitzarà formació continuada presencial o telemàtica de la lògica del sistema, com dels diferents mètodes de funcionament i usos del sistema de gestió global al personal de l'Ajuntament encarregat d'aquestes feines, així com facilitarà un manual complet i detallat de formació i les diferents actualitzacions.

El servei inclourà les evolucions de software i les millores funcionals que implementin al portal durant la durada del contracte.

També inclouran els canvis que siguin necessaris implementar al software per complir les normatives legals durant la vigència del contracte.

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

5.2 Requisits jurídics

La solució haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

5.3 Confidencialitat i seguretat

L'adjudicatari s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

6. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

6.1 Centre de Suport

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport. El suport i manteniment es prestarà com a mínim els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 9:00 h i les 18:00h.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

El suport inclourà l'assistència per resoldre dubtes per canal telefònic i correu electrònic, l'adjudicatari es comprometrà a donar suport a l'Ajuntament del Prat de Llobregat per gestionar el sistema, resoldre dubtes i consultes de funcionament del sistema, amb un temps de resposta inferior a les 48 hores.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

6.2 Acords de Nivell de Servei (SLA)

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema (aplicació i portal de gestió) de forma continuada 24 hores 365 dies, garantint un 97% de disponibilitat del sistema

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 2 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 8 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 8 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 3 dies hàbils. (imperatiu).

6.3 Penalitzacions per incompliment dels SLA

L'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat treballa per impulsar el desenvolupament local, per tal de promoure la millora de la qualitat de vida de les ciutadanes i ciutadans del Prat a través del foment de l'ocupació, per aquest motiu és essencial i imprescindible disposar d'eines que garanteixin un servei correcte i de qualitat, un mal funcionament o incompliment afectaria a la prestació dels serveis de tota l'àrea, donada la criticitat del servei s'estableixen uns SLA i penalitats més exigents i restrictives.

6.3.1 Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 8h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 20h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 8 hores primer incompliment, > 16 hores segon incompliment).

6.3.2 Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 3 dies hàbils. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 10 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils primer incompliment, > 6 dies hàbils segon incompliment, > 9 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

7. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades en aquest contracte de subministrament, referents a les persones empleades de l'Ajuntament i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas de l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format CSV o equivalent. Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

8. CONFIDENCIALITAT I PORTABILITAT DE LES DADES

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, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà 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 l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

9. AVALUACIÓ

El servei del SITIC de l'Ajuntament del Prat supervisarà els treballs efectuats per l'adjudicatari, per la qual cosa podrà:

- Establir controls de qualitat sobre l'activitat i els productes obtinguts.
- Interpretar les condicions establertes per aquest contracte o per alguna disposició oficial que afecti el seu objecte.

- Exigir els mitjans necessaris per a la prestació dels serveis compromesos.
- Proposar les modificacions que convingui introduir, de forma motivada.

Durant l'execució, el servei del SITIC podrà fixar reunions periòdiques amb els responsables del servei designats per l'adjudicatari, per analitzar les possibles incidències i donar indicacions per a la seva resolució.

El Prat de Llobregat