

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT A DIFERENTS APLICACIONS GESTOR D'EXPEDIENTS I ALTRES.

Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest contracte és definir la contractació del manteniment i suport tècnic del conjunt de les aplicacions informàtiques adquirides a l'empresa Absis Berger-Levrault, que inclou els serveis seu electrònica, gestió documental, oficina d'assistència en matèria de registre, la gestió dels expedients, la notificació electròniques, la gestió dels òrgans col·legiats i resolucions, la interoperabilitat amb els serveis del Consorci AOC, gestió tributaria i recaptatòria i servei cloud allotjament ASAC.

Delimitat i determinat l'objecte del contracte, des d'aquest Ajuntament s'aposta per continuar amb el servei que s'està prestant per part de l'empresa Absis Berger-Levrault, segons acord de la Junta de Govern Local de data 10 de febrer de 2022, atès que és l'única empresa que permet obtenir tots els elements necessaris que poden satisfer l'assoliment de l'objecte contractual.

És objecte d'aquest contracte, com a mínim, els següents elements més essencials:

- Mòdul de gestió d'expedients electrònics en format (SaaS) mitjançant el qual es faciliti la tramitació dels procediments administratius per via electrònica. Aquest, ha de comptar amb una integració total i completa amb el registre d'entrades i sortides. Tanmateix, també ha de tenir i permetre la gestió completa de carpetes i expedients electrònics d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- Mòdul de seu electrònica que permeti posar en marxa i a disposició els serveis electrònics dirigits a ciutadans i empreses d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- Mòdul de gestió dels expedients electrònics dels òrgans col·legiats dins de la plataforma principal tipus (SaaS).
- Ofereixi una integració completa amb una plataforma de carpeta ciutadana que també s'oferirà a través de la present licitació. Aquesta, permetrà a la ciutadania de disposar dels seus registres d'entrades i sortides, les seves dades a efectes de notificacions, els expedients en els quals són part interessada, entre d'altres que puguin oferir-se.
- Que ofereixi una integració àmplia amb les eines que posen a disposició dels Ajuntaments el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i altres organismes públics.

Signatura 1 de 1	Responsable Administració Electrònica
M. Nieves Villanueva Igual	23/12/2025

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:	
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Mòdul de gestió d'arxiu dels expedients i documents administratius.
- Mòdul de gestió de gestió tributària que permeti la creació i gestió de les taxes municipals no delegades a altres organismes públics.
- La custòdia i emmagatzematge de les dades.
- El manteniment de tots els serveis durant la vigència del contracte.

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis que es descriuen en aquest document tenen un caràcter mínim imprescindible, i caldrà demostrar que estan completament operatives en el moment de formalitzar el contracte. A més, és necessari garantir que la licitació inclou tots els serveis associats, com ara el suport tècnic, el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la solució, així com la formació, la documentació i qualsevol altre servei inherent a l'objecte d'aquesta licitació, tal com es detalla en aquest plec.

D'altra banda, la solució d'administració electrònica que s'implanti haurà de permetre l'aplicació de totes les mesures necessàries en matèria de seguretat i interoperabilitat, segons les necessitats específiques d'aquesta Corporació.

Així mateix, cal tenir en compte diverses disposicions normatives aplicables que incideixen directament en l'objecte de la licitació, com són:

- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, que regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre, que modifica el Reial decret 3/2010, de 8 de gener, sobre l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, sobre l'ús dels mitjans electrònics al sector públic a Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, sobre el règim jurídic del control intern de les entitats del Sector Públic.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic.

Finalment, cal destacar que donar resposta a tots aquests requisits legals en matèria d'administració electrònica implica un procés de transformació profunda de les administracions públiques. Aquest canvi no només és tecnològic, sinó també organitzatiu, jurídic i econòmic, i afecta tant les relacions entre administracions com les que s'estableixen amb la ciutadania.

Signatura 1 de 1	Responsable Administració Electrònica
M. Nieves Villanueva Igual	23/12/2025

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:	
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Requeriments del servei:

1. Còpies de seguretat

L'empresa mantindrà el procés de còpies de seguretat. La gestió del servei haurà d'incorporar els corresponents nivells de servei i hauran de ser controlats i mesurats. El sistema d'allotjament haurà d'assegurar que els accessos son controlats i es disposa d'una correcta gestió i traçabilitat d'accions.

2. Protecció de dades.

2.1 Obligació de confidencialitat.

En allò que pugui comportar l'accés parcial o total a arxius propietat de l'Ajuntament de Martorelles, el contractista reconeix el caràcter confidencial, secret i indivulgable de la informació continguda als esmentats arxius i s'obliga a no revelar-la sota cap pretext (llevat de l'expressa autorització escrita de l'Ajuntament de Martorelles) i a no utilitzar-la per a cap altre propòsit que no sigui el de l'estricta compliment del contracte.

2.2 Obligacions del contractista relatives al tractament de dades personals.

Cas que el contractista, per al compliment del contracte, hagi de tenir o tingui accés a informació que contingui dades personals el tractament de les quals sigui responsabilitat de l'Ajuntament de Martorelles, actuarà com a encarregat del tractament als efectes d'allò establert al Reglament (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament General de Protecció de Dades o RGPD), i resta subjecte a l'efectiu compliment de les obligacions imposades a l'encarregat del tractament de dades pel RGPD.

En tot cas, el contractista s'obliga a justificar anualment a l'Ajuntament de Martorelles el compliment de les mesures tècniques i organitzatives adequades per a garantir un nivell de seguretat adequat al risc de les dades personals de conformitat amb el que preveu l'article 32 del RGPD, mitjançant el lliurament d'un certificat de compliment elaborat per un expert independent amb certificació d'una Entitat de Certificació acreditada per la Agencia Espanyola de Protecció de Dades.

Signatura 1 de 1	Responsable Administració Electrònica
M. Nieves Villanueva Igual	23/12/2025

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:	
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



En cas d'incompliment de qualsevol de les obligacions establertes a la citada normativa així com en aquesta clàusula, el contractista respondrà de les infraccions en què hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que pugui ser interposada pels interessats o per un tercer davant de qualsevol autoritat o instància, i de la indemnització que, si escau, es reconegui a l'afectat.

En virtut d'això, l'Ajuntament de Martorelles podrà repercutir al contractista els costos, incloent tot tipus d'indemnitzacions, sancions i despeses, derivats de reclamacions dels afectats, per negligència i/o manca de confidencialitat, ús i/o tractament indegut de les dades personals, incloent les sancions que eventualment pogués imposar-li la corresponent autoritat competent (per exemple, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades) per l'incompliment o compliment defectuós de la normativa aplicable, sempre que aquests costos siguin conseqüència d'un incompliment imputable al contractista. Així mateix, el contractista comunicarà a l'Ajuntament de Martorelles les reclamacions que en aquest sentit rebi perquè aquest pugui assumir al seu càrrec la defensa legal, i el contractista actuar en tot moment de forma coordinada amb l'Ajuntament de Martorelles per a preservar la seva imatge.

3. Registre d'incidències.

L'empresa disposa d'un procediment de gestió d'incidències i reclamacions, que generarà un registre efectiu de cada comunicació i de cada acció desenvolupada a l'efecte.

S'ha establert un procediment per a notificar i gestionar les incidències relatives al servei i que són associades a l'Ajuntament i al servei.

Es considerarà incidència tot allò que succeeixi de manera sobtada que posi en risc les dades personals o la informació que es trobi present en els serveis donats, inclouen danys en la confidencialitat, integritat i disponibilitat bé per acció pròpia o per accions de tercers, per errades en equips o dispositius o per accidents o casos fortuïts o força major. Les incidències podran ser detectades pel personal de l'empresa de forma activa o per l'Ajuntament responsable del servei. Qualsevol succés que sigui considerat incidència serà registrat en l'aplicació interna de l'empresa.

Les incidències comunicades pel Responsable, es podran efectuar mitjançant trucada telefònica al número de suport establert o mitjançant la pàgina web. Davant qualsevol incidència presentada, L'empresa podrà requerir al proveïdor per a que realitzi un informe que contingui, com a mínim, el següents punts: data de detecció i data de solució, personal encarregat de la resolució de la incidència, causes de la incidència, mesures pal·liatives, mesures definitives de correcció, pèrdua de disponibilitat del servei, dades i informació afectades, mesures establertes per evitar una nova incidència.

Signatura 1 de 1 M. Nieves Villanueva Igual	Responsable Administració Electrónica
	23/12/2025

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:	
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



La gestió d'incidències queda sotmesa a les mesures de seguretat de la responsable. En tot cas, l'empresa es reserva el dret a reclamar al seu proveïdor el registre d'incidències en el que s'hagi inclòs la incidència de referència i el que s'ha de veure sobre les seves dades personals.

El registre de la incidència, podrà donar lloc a l'inici del còmput dels terminis establerts en els acords del servei, quan estiguessin previstos en el servei. El registre d'incidències haurà d'incloure totes les fases de resolució efectuades i haurà de permetre traçar les tasques efectuades pel personal assignat. No es tancarà una incidència sense acceptació expressa o tàcita del comunicant.

4. Notificació de bretxes de seguretat de seguretat.

L'empresa ha establert un procediment per a notificar i gestionar les violacions de seguretat relatives al servei i que son associades al client i al servei, que poden afectar a dades personals, seguint el requisits en l'Art. 33.2 del RGPD. Les incidències de seguretat hauran de ser comunicades al Responsable per si poguessin suposar una violació de seguretat en les dades personals d'obligada notificació a la Agència Espanyola de Protecció de dades.

L'empresa haurà de comunicar, sense dilacions, a l'Ajuntament les incidències de seguretat detectades en un termini màxim de 24 hores, pel canar establert per l'Ajuntament per aquestes efectes, havent de col·laborar en tot moment, aportant tota la informació que sigui necessària per al compliment del deure de comunicació. La informació a comunicar per part de l'empresa serà, com a mínim, la següent:

Descripció de l'esdeveniment o incident de seguretat de les dades personals, valoració de l'afectació, gravetat i rics per als interessats. Inclourà, necessàriament, data, personal implicat en la gestió de la incidència, causes i pèrdua de disponibilitat.

Descripció de la naturalesa de la violació de seguretat, número d'afectats, categories de dades, registres afectats i format (paper o electrònic) que ha sofert la brexa de seguretat.

El nom i cognoms del Delegat de Protecció de Dades, en el seu cas, o de la persona assignada als efectes de seguretat.

Descripció de les mesures palliatives, mesures definitives preses, o en el seu cas, les proposades pel encarregat del tractament després de la detecció de la violació de seguretat per a pal·liar els danys produïts o, en el seu cas, els potencials riscos o efectes perjudicials per als afectats.

Signatura 1 de 1	Responsable Administració Electrònica
M. Nieves Villanueva Igual	23/12/2025

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:	
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



No serà necessària aquesta comunicació quan sigui improbable que, dita violació de seguretat, constitueixi un risc pels drets i les llibertats de les persones físiques. L'Ajuntament podrà comunicar les incidències de seguretat a l'empresa mitjançant trucada telefònica al número de suport establert o mitjançant la pàgina web.

5. Acord de nivell de servei garantit.

Disponibilitat del sistema: El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

- Aturades plantificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, màxim 1 a l'any.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: màxim 1 al mes.

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.

Els horaris de manteniment i suport es diferenciarien:

Horari 24x7: considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any.

Horari d'oficina: considera horari de 8 a 16 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 la disponibilitat del servei i incidències.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada

6. Manteniment correctiu

Entenent aquest com a l'atenció a les incidències no previstes que impedeixin el desenvolupament del servei amb normalitat.

- 2 hores per respondre a la sol·licitud i fer un primer diagnòstic.
- 24 hores quan la incidència impedeixi l'ús del servei de manera global (no permet a l'Ajuntament, de cap manera, complir amb les activitats d'administració electrònica essencials (registre d'entrada i sortida, notificacions, publicacions, presentació de tràmits, etc.) I, en general, aquelles que puguin causar demora en els terminis del procediment administratiu o, fins i tot, la nul·litat.

Signatura 1 de 1	Responsable Administració Electrònica
M. Nieves Villanueva Igual	23/12/2025

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:		
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001	
Url de validació	https://sedesimplifica03.absiscoud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- 72 hores qual la incidència és lleu, es dir, no afecta al compliment de les activitats d'administració electrònica essencials.

El proveïdor haurà de comunicar a l'Ajuntament, pel mateix canal escrit, la resolució de la qual.

7. Devolució de les dades.

Un cop finalitzada la prestació i en el moment en que es donin per complertes les condicions pactades o legalment previstes, i/o finalitzi la relació entre ambdues parts, les dades de caràcter personal utilitzades per l'ENCARREGAT del Tractament hauran de ser retornades al responsable de les mateixes, sempre sota les indicacions que aquest especifiqui, excepte quan existeixi la previsió legal que exigeixi la seva conservació, que en aquest cas, s'haurà de procedir a la devolució de les mateixes garantint l'ENTITAT dita conservació.

Això mateix s'aplicarà respecte a qualsevol suport, documents escrits o electrònics, o qualsevol objecte en que hi consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

No obstant això, quan el servei i, específicament, quan el procés d'implantació o en la gestió de les incidències s'utilitzin dades reals i es disposi d'una còpia en les instal·lacions / infraestructura de l'encarregada, aquesta procedirà al seu esborrat segur i quan sigui possible, es realitzarà utilitzant una eina certificada - Common Criteria-, en el termini màxim de 30 dies naturals..

Martorelles, a data de la signatura electrònica.

Signatura 1 de 1 M. Nieves Villanueva Igual	23/12/2025	Responsable Administració Electrònica

Pot corroborar la validesa del document, fent servir les següents dades:	
Codi Segur de Validació	a9d4919dae404774b335ad722a4c544c001
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=122
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

