



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I
MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA LINEAVERDE Y L'APP PÚBLICA DE
COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIES SQVBENFET**

Administració Contractant **Ajuntament de Sant Quirze del Vallès**

Objecte del contracte: Manteniment de la plataforma de gestió d'incidències i
manteniment de Via pública Linea Verde y l'App pública
de comunicació d'incidències SQVBenfet

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte el manteniment de la solució informàtica LINIAVERDE, aquest serà preventiu, correctiu i adaptatiu de les següents aplicacions informàtiques:

- Aplicació de gestió Linea Verde en modalitat intranet web i backoffice per la gestió d'incidències, tipologies, estats, orígens, camps addicionals, geolocalització, històrics de comunicacions, informes i estadístiques, comunicacions, inventari, rutes de manteniment, etc. amb gestió per perfils personalitzats.
- Aplicació LiVE Gestión amb 20 llicències incloses per a la gestió d'incidències i inventari des de dispositius mòbils per part del personal municipal i empreses de serveis.
- Aplicació per dispositius mòbils IOS i Android personalitzada per l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès sota el nom "SQVBenfet" amb possibilitat de crear i administrar un perfil personal per cada usuari, publicació d'enllaços al web municipal (web, notícies, agenda i informació), comunicar incidències i fer seguiment del seu estat amb geoposicionament, possibilitat d'adjuntar imatges, etc...
- Serveis web d'integració d'aplicacions mitjançant SOAP per consultar informació i realitzar actuacions a la plataforma de forma segura.
- Call center d'atenció d'incidències.
- Modalitat Software as a Services amb allotjament, monitorització de sistemes, seguretat i backups.

2. DESCRIPCIÓ DE LA NECESSITAT A COBRIR

La necessitat a cobrir és el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de les aplicacions informàtiques objecte d'aquest contracte així com l'assistència, actualització de seguretat i adaptació a la normativa vigent. Els serveis es realitzaran en modalitat Software as a Service i el licitador proporcionarà l'allotjament de la plataforma amb alta disponibilitat, identificació segura i garantint la seguretat de la informació així com la recuperació de dades de backup (que haurà de ser diari) amb un termini màxim de 24 hores.



3. PRESTACIONS A REALITZAR

Descripció de les condicions del manteniment

- A) Les empreses licitadores d'aquest contracte hauran de disposar de tots els drets, coneixements, eines, infraestructures i demés elements necessaris per dur a terme l'objecte d'aquest contracte.
- B) L'empresa adjudicatària farà:
- a. La reposició de les aplicacions informàtiques objecte de manteniment a la darrera versió.
 - b. La correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que, durant la vigència del contracte, s'observi en el comportament de les aplicacions informàtiques (manteniment correctiu).
 - c. L'actualització de les versions que impliquin millores en les aplicacions objecte del contracte, tals com millores en el rendiment, millores en el consum de recursos de màquines, millores en temps d'accés a les dades, revisions periòdiques, ... (manteniment preventiu).
 - d. L'actualització de les versions que incloguin la correcció de deficiències, així com els canvis obligats per Llei, modificacions en la vigent legislació (manteniment adaptatiu).
 - e. Tots els treballs de desenvolupament necessaris per dur a terme el manteniment de les aplicacions informàtiques objecte d'aquest contracte estaran coberts.
- C) Altres aspectes del servei de manteniment:
- a. Servei de consulta pels distints mitjans telemàtics, sobre qüestions de manteniment de les aplicacions informàtiques objecte de contracte (incidències). Si n'és el cas, l'empresa formarà i proporcionarà l'assistència tècnica mínima al personal de l'Ajuntament per fer possible la resolució de problemes mitjançant el servei de consulta telemàtica.
 - b. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir al dia la documentació de les aplicacions objecte d'aquest contracte de manteniment per garantir el seu ús correcte.
 - c. La prestació del servei de manteniment mitjançant (sempre d'acord amb al punt de Compliment en la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal d'aquests plecs):
 - i. Suport de manera on-line i en remot, amb la finalitat de resoldre, el més aviat possible, qualsevol problema, evitant desplaçaments innecessaris.
 - d. La instal·lació de les actualitzacions serà realitzada per personal de l'empresa adjudicatària.
 - e. Suport i gestió de la publicació de l'App IOS i Android a les plataformes pròpies de publicació de les botigues associades.
- D) L'empresa adjudicatària també estarà obligada a donar els següents serveis:
- a. Iniciar la tramitació d'una incidència/consulta a les 4 hores laborables de la seva comunicació, dins de la jornada laboral i segons els horaris establerts. Resoldre la incidència/consulta preferentment dins les 24 hores laborals. L'Ajuntament podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant un canal telemàtic proporcionat a tal efecte.
 - b. Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament "incidències" de software.
 - c. Atendre les incidències produïdes de l'entorn d'explotació de les aplicacions informàtiques objecte del contracte: base de dades, sistema operatiu, etc.



- d. Proporcionar formació sense despeses addicionals de versions lliurades de les aplicacions informàtiques, pel que fa als continguts diferencials de les mateixes.
 - e. Atendre totes les peticions que l'Ajuntament faci, tant de nova programació com per a millora o complement de l'existent, objecte d'aquest contracte. Fer-ne pressupost valorat del que no es pugui incloure dins del producte contractat (programació i personal tècnic que es requereixi) per a l'estudi i acceptació o rebuig de l'Ajuntament.
- E) Horari de prestació dels serveis L'horari de prestació dels serveis s'haurà d'ajustar el més possible a l'horari del personal de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, preferentment serà de 08:00 a 15:00 hores dels dies laborables.

4. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DELS SERVEIS

Els licitador a la seva oferta detallaran l'equip de treball assignat al projecte, persones de contacte a efectes administratius i tècnics de gestió del servei amb indicació de les seves responsabilitats i capacitat professional.

5. INTEROPERABILITAT, FORMATS I ESTÀNDARDS OBERTS

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic. Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma LineaVerde.

Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts en el termini màxim d'una setmana a partir de la seva sol·licitud tret que es pacti un altre termini en el moment de la sol·licitud.

6. Localització dels processos i les dades

L'allotjament de la plataforma de gestió LineaVerde i de la seva base de dades tindrà lloc a servidors dedicats al núvol amb un hosting professional que prestarà servei de forma ininterrompuda les 24 hores al dia i els set dies de la setmana.

L'empresa adjudicatària es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació LineaVerde i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

La plataforma de gestió LineaVerde estarà ubicada en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la



normativa europea en vigor en matèria de protecció de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell mig.

7. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'adjudicatari, en la realització dels treballs contractats, ha d'adequar les seves actuacions al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta a el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari i el personal al seu servei que tingui accés o realitzi qualsevol tractament amb les dades de caràcter personal, tindrà la consideració d'encarregat del tractament.

Haurà d'adoptar totes les mesures d'índole tècnica i organitzativa que resultin necessaris per mantenir la seguretat de les dades de caràcter personal, així com per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés.

No aplicarà ni utilitzarà les dades amb finalitats diferents a les de la realització dels treballs objecte del contracte, ni les comunicarà, a altres persones i/o empreses.

Estarà obligat a guardar el secret professional fins i tot després d'acabar les relacions contractuals.

Un cop finalitzats els treballs objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de destruir o tornar a l'Ajuntament tots els documents o suports informàtics en què podria constar alguna informació de caràcter personal.

En el cas que l'adjudicatari destini les dades a una altra finalitat, els comunicats o els usos incomplets les estipulacions establertes en el contracte, serà considerat responsable del tractament, responen de les infraccions en què hauria incorregut personalment, en la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura en aquest plec ni tampoc cedir a altres.

L'adjudicatari no podrà fer cap ús o divulgació dels informes, estudis i documents elaborats, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa per escrit de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

El conjunt dels treballs així desenvolupats s'entendran com confidencials, devent l'adjudicatari assegurar de la manera més raonable possible aquesta característica.



**Ajuntament
de Sant Quirze
del Vallès**

Així mateix queda obligat al compliment del RD 951/2015, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.

Sant Quirze del Vallès,