



GENE2026000557 COSE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DEL SOFTWARE GESTOR D'EXPEDIENTS

1. Antecedents

La societat municipal PROMOCIONS URBANES DE RUBÍ, SA (en endavant PROURSA) va contractar amb l'empresa Audifilm Consulting S.L.U., els serveis i subministrament d'una solució de software per a la implantació de l'administració electrònica.

La solució de software contractada consisteix en un servei de plataforma de gestió d'expedients en mode Software as a Service (SaaS en endavant) que:

- Permet la gestió centralitzada dels expedients electrònics.
- Simplifica la generació i gestió de documents electrònics.
- No requereix un sistema complicat de definició de fluxos de procediments de treball

La Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, atribueix als mitjans electrònics com a motor dels processos de modernització i de reforma de les administracions públiques, ja que s'hi atribueix, entre d'altres, la millora de l'eficàcia i l'eficiència administratives. L'ús intensiu d'aquests mitjans, anomenat "administració electrònica", exigeix d'un procés de transformació de les administracions públiques amb una dimensió no només tecnològica, sinó també cultural, organitzativa i jurídica, i que afecta tant a les relacions interadministratives com a les que vinculen les diferents administracions amb els ciutadans.

L'aprovació del Reial decret 3/2010, del 8 de gener, de l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica, del Reial decret 4/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, i la normativa que els desenvolupa, així com la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de la Generalitat de Catalunya, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, estableixen una sèrie de requeriments tecnològics i procedimentals per a la implantació d'un model d'administració basat en el document electrònic.

Amb l'entrada en vigor de les dues normes estatals sobre organització administrativa i procediment administratiu comú, les Lleis 39 i 40 de 2015, que van entrar en vigor el 2 d'octubre 2018, es va accelerar el procés d'implantació de l'Administració electrònica.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 2 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

En aquest marc de canvi, cada administració ha de dotar-se dels mitjans necessaris per implantar aquest model d'administració, tant per a la tramitació dels procediments com per la conservació i gestió de la documentació i els expedients resultants existint múltiples iniciatives, impulsades tant des de l'administració pública com des del sector privat, per oferir eines que resolguin aquestes necessitats tecnològiques.

En aquest sentit, PROURSA va iniciar l'any 2023 un seguit de canvis interns per la millora dels sistemes de treball per buscar un nou mètode d'organització de la societat que ajudés a la organització interna. Durant aquests anys s'han anat implantant nous sistemes de treball que han permès arribar a un mètode de treball essencialment digital, principalment mitjançant el software de gestió d'expedients GENESYS.

PROURSA pretén disposar, a través d'aquest procés de desplegament de les eines tecnològiques que s'ha portat a terme els últims anys, així com l'experiència suficient per desplegar paulatinament l'Administració Electrònica, i que permeti que tots els seus serveis públics siguin prestats als ciutadans a través de mitjans telemàtics, així com la gestió interna de tots els seus procediments es pugui realitzar en base a l'ús de documents electrònics.

2. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics GENESYS, que ha de permetre la gestió de documents electrònics i la relació telemàtica amb la ciutadania per part dels empleats de PROURSA.

L'actual eina disposa de l'homologació per part del Consorci d'Administració Oferta de Catalunya (AOC) amb un nivell suficient d'adequació funcional segons el mètode de treball e-SET.

Durant el servei de manteniment l'eina de tramitació d'expedients electrònics ha de complir amb tots els requisits de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i tant amb els Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i de Seguretat (ENI i ENS) com amb el Reglament sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social (Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre).

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 3 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

Atenent el fet que molts procediments administratius estan reglats per la pròpia legislació, es valorarà particularment que l'eina ja tingui definits amb detall alguns procediments, de tal manera que la intervenció del personal de PROURSA en la configuració del funcionament de l'eina es limiti a aquelles particularitats específiques de la societat.

El present plec té com a finalitat la definició tècnica dels servei de dret d'ús, actualització i manteniment de les aplicacions informàtiques de gestió d'expedients, i dels tràmits online d'instància genèrica i queixes i suggeriments de PROURSA, d'acord amb les necessitats de l'entitat contractant.

3. Característiques tècniques dels serveis

Els serveis han d'incloure les següents prestacions:

3.1. Manteniment anual de llicències il·limitades de l'aplicació de gestió d'expedients

El contracte ha de comprendre els següents manteniments que responen als productes contractats inicialment, a més dels que han de ser incorporats de nou:

1. Llicències i Manteniment Gestor Expedients
2. Tràmits online d'instància genèrica i queixes i suggeriments
3. Catàleg de tràmits
4. El meu espai personal

S'hauran de corregir les possibles errades o deficiències de funcionament que es poguessin produir en la utilització de l'aplicació informàtica.

L'adjudicatari estarà obligat a resoldre qualsevol tipus d'incidència que es produeixi en el normal funcionament del programa per part de tots els usuaris d'aquest.

Les funcionalitats de l'aplicació han de ser les següents:

1. Mòdul extern orientat al ciutadà o empresa
 - 1.1. Tràmits i procediments (Instància genèrica i Queixes i suggeriments)
 - 1.2. Validació de documents electrònics

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 4 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

2. Mòdul oficina d'atenció al ciutadà
 - 2.1. Registre presencial i electrònic
3. Mòdul intern orientat als treballadors de PROURSA
 - 3.1. Gestor d'expedients
 - 3.2. Gestió de resolucions d'òrgans unipersonals i d'acords d'òrgans col·legiats
 - 3.3. Gestor de tasques
 - 3.4. Notificació electrònica
4. Components comuns
 - 4.1. Mòdul de firma
 - 4.1.1. Portafirmes
 - 4.1.2. Identificació electrònica
 - 4.2. Model de dades de tercers i territori
5. Mòdul component de gestió documental i arxiu electrònic

3.2. Requeriments del servei cloud

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei per part del proveïdor extern, caldrà que l'adjudicatari es comprometí a una sèrie de garanties en relació amb:

- Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor.
- Confidencialitat i propietat intel·lectual.
- Protecció de dades personals.
- Compliment legal.
- Seguretat de la informació.
- Acord de nivell de servei garantit.
- Devolució de la informació o transferència del servei en el moment en que acabi la relació.
- Responsabilitat per incompliment i danys.
- La totalitat d'aquest contracte ha de ser executada directament pel propi licitador, per tant, no s'admet la subcontractació.

Els requeriments d'aquestes garanties es detallen a l'Annex II en forma de clàusules contractuals, que seran incloses en el contracte final de servei amb l'adjudicatari.



GENE2026000557 COSE

3.3. Requeriments funcionals i tecnològics del sistema

La plataforma de tramitació seguirà la metodologia de treball e-Set i estarà composta, entre altres elements, per una eina de gestió de fluxos de treball, un sistema de generació de signatures electròniques i un sistema de generació de formularis per permetre l'entrada de dades i sol·licituds per part dels ciutadans o usuaris. La proposta del licitador pot consistir en diverses eines diferents que conjuntament compleixin les funcionalitats requerides, obligant-se a realitzar les integracions necessàries entre elles.

És necessari que l'entorn de treball estigui configurat íntegrament en català.

Durant el manteniment del present contracte la plataforma ha de disposar dels següents elements:

- Capacitat per tramitar un procediment genèric, en base al qual un treballador de PROURSA pugui realitzar les principals tasques de tramitació sobre un expedient administratiu sense necessitat de recolzar-se en un fluxograma predefinit.
- Desplegament de procediments estàndard o personalització d'acord amb les necessitats de PROURSA.
- Formats de documents gestionats.
- Requeriments tecnològics de base.
- Interoperabilitat amb altres plataformes (ofertes per l'AOC o per altres administracions).
- Grau de desplegament.
- Nivell de personalització possible, complexitat del projecte de configuració parametrització i durada previsible.
- Grau de captivitat - facilitat de migració futura.
- Priorització de determinades necessitats funcionals:
 - Eines de Registre.
 - Manteniment nucli dades personals.
 - Sistemes de comunicació amb els interessats.
 - Funcionalitats de tramitació.
 - Mecanismes i formats de signatura electrònica.
 - Capacitats de gestió d'usuaris i definició de nivells de seguretat.
 - Mecanismes de control i auditoria.
 - Funcionalitats de Business Intelligence (informes d'ús, etc.).

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 6 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

- Funcionalitats de creació de còpies autèntiques.
- Funcionalitats de gestió documental.

Per al dimensionament de les llicències a incloure en la proposta, el proveïdor tindrà en compte les característiques de PROURSA que es detallen a l'Annex I, tenint en compte que en tot cas el licenciamment que s'ofereixi ha de permetre l'ús il·limitat per part dels empleats de PROURSA de totes les funcionalitats del sistema.

3.4. Manteniment

La primera responsabilitat de l'adjudicatari serà el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics, per donar servei a PROURSA, amb les funcionalitats que s'hagin incorporat en la proposta com natives de l'eina, així com la configuració dels diferents perfils que interactuaran amb el sistema.

En relació a les dades inicials que s'hagin de carregar, a l'Annex I s'inclou una descripció de les dades existents a dia d'avui en els sistemes per tal de preveure l'esforç necessari per carregar aquesta informació en el sistema.

En cas que sigui necessari alguna peça de programari per connectar-se des dels terminals de PROURSA al sistema remot, el proveïdor s'assegurarà de proporcionar, sense cost addicional per a PROURSA, totes les llicències necessàries per permetre la utilització del sistema.

Pel manteniment de la configuració i personalització del sistema, el proveïdor tindrà en compte les característiques de PROURSA que es detallen a l'Annex I.

Des d'un punt de vista temporal, el manteniment a ofertar ha de garantir una durada idèntica a la del contracte.

3.5. Integracions

A banda de la configuració de l'eina de gestió d'expedients, la proposta del licitador haurà de considerar que s'hauran de realitzar i mantenir les integracions amb les eines existents relacionades amb l'Administració electrònica d'acord amb el que s'indica en la relació següent per complir amb la llei 39/2015, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), especialment amb aquelles solucions de l'administració pública que siguin d'ús obligatori.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 7 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

A més, també haurà de tenir en compte els procediments i processos propis de l'àmbit local per a realitzar desenvolupaments a mida per facilitar la gestió dels expedients electrònics a PROURSA.

L'adjudicatari detallarà a la proposta els desenvolupaments que planteja realitzar per integrar l'eina de tramitació proposada amb l'entorn tecnològic abans esmentat. En alguns dels casos plantejats, es permet la possibilitat que el proveïdor substitueixi la integració requerida per l'aportació d'una solució (pròpia o aliena), plenament llicenciada, que pugui substituir enterament les funcionalitats del sistema amb el que es requereix la integració.

La proposta del licitador indicarà la metodologia de desenvolupament utilitzada, així com altres mesures de control de qualitat tingudes en compte tant en el desenvolupament de l'eina com en la seva implantació.

Per tant, l'eina de tramitació que s'ha de mantenir durant el present contracte ha de facilitar una arquitectura orientada a serveis que s'integri mitjançant serveis web amb:

- e-TAULER
- e-NOTUM
- i-ARXIU
- Via Oberta
- Registre unificat (MUX)
- e-FACT
- Perfil del Contractant
- Validació signatures i Segell de temps
- Vidsigner
- Representa

3.6. Formació, gestió del canvi i documentació

L'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de documentació pel manteniment de la plataforma:

1. Manual de formació, orientat al personal de PROURSA, amb la informació necessària per al manteniment de les adaptacions realitzades o l'establiment de noves adaptacions sobre els fluxos dels procediments, així com per a la definició de nous fluxos de tramitació i dels formularis i plantilles de documents associats.



GENE2026000557 COSE

2. Manual de formació, orientat al personal de tramitació, amb la informació necessària per a l'ús de les funcionalitats bàsiques de tramitació, de cara a posar-lo a disposició dels usuaris finals.
3. Comunicacions via correu electrònic de totes els millores que es portin a terme a l'eina de tramitació d'expedients electrònics

3.7. Suport al servei

L'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma. El servei de suport i manteniment inclourà:

- La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques.
Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:
 - 3 mesos des de l'entrada vigor de la norma en qüestió.
 - 6 mesos des que es conegui l'existència del canvi legal o tecnològic.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències
- Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de PROURSA i l'adjudicatari de l'eina, l'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior.

Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de ticketing o de suport a Help Desk. Pot ser de caràcter gratuït o de llicència limitada, però ha de permetre als responsables del servei de PROURSA donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

3.8. Consultoria

L'adjudicatari s'obligarà a oferir serveis de consultoria per tal de parametritzar i realitzar configuracions específiques dels aplicatius d'acord amb les necessitats plantejades per PROURSA. Aquesta consultoria s'oferirà a un preu màxim de 75€ /

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 9 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

hora més l'IVA corresponent tot i que les 5 primeres hores anuals s'ofriran a cost zero.

4. Requisits d'execució del contracte

4.1. Equip de treball

La proposta inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal de l'empresa que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums.

Qualsevol inadequació en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució de les tasques, comportarà la no facturació de les hores de feina corresponents, la substitució de la persona afectada o la resolució del contracte.

PROURSA podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit a PROURSA (per exemple, el no compliment dels terminis de les subvencions associades i el reintegrament del seu import).

4.2. Documentació

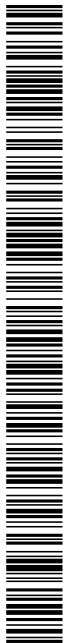
L'adjudicatari haurà de lliurar a PROURSA una còpia digital de tota la documentació generada.

Dintre d'aquesta documentació es consideren: els manuals d'ús de l'eina de tramitació i dels procediments i funcionalitats desplegats tant per a usuaris com per administradors i tercers, la documentació tècnica amb els detalls de configuració i qualsevol altra documentació generada durant el projecte.

La llengua en la que es lliuraran els documents del projecte serà el català. Així mateix, tots els documents de seguiment (actes de reunió, presentacions, etc.) que estiguin destinats a ser compartits amb altres administracions es redactaran en català.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 10 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

En finalitzar el projecte, també s'haurà de retornar tota la documentació facilitada per PROURSA que hagi servit de base per als treballs.

4.3. Responsable del contracte

El manteniment del servei anirà a càrrec d'una persona designada per PROURSA com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del manteniment, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

En la fase de Suport al Servei les funcions seran:

- Seguiment amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar la qualitat de la prestació del servei de suport.
- Donarà resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per a desenvolupar les noves funcionalitats requerides per PROURSA.
- Realitzarà proves de les noves funcionalitats desplegades en l'entorn de preproducció de l'eina per a avaluar si s'ajusten a les necessitats de PROURSA.
- Facilitarà l'ajuda necessària a l'empresa adjudicatària per resoldre les incidències i dubtes dels usuaris finals que l'empresa per si sola no pugui solucionar.
- Convocarà, quan ho estimi convenient, a les persones pertinents dins de l'organització per participar en reunions de treball o de seguiment.
- Elevarà als òrgans corresponents dins de PROURSA les qüestions que impliquin canvis substancials en l'abast o les condicions del projecte.

Rubí, en la data de la signatura electrònica.

Carlos Àguila Campoy
Gerent de PROMOCIONS URBANES DE RUBÍ, S.A.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 11 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE



Annex I. Característiques de PROURSA

- PROURSA té llicències il·limitades
- PROURSA compta amb el seu propi Quadre de Classificació de la Documentació
- Informació que ha d'estar inclosa a l'eina de tramitació d'expedients electrònics o Base de dades pròpia: Qualsevol fitxer de dades que es vulgui carregar al tramitador.
 - Base de dades de tercers: com cadastre, padrons, gis, gia, etc..



GENE2026000557 COSE



Annex II. Requeriments del servei cloud

A continuació s'inclouen un conjunt de clàusules que l'adjudicatari haurà d'estar d'acord a incloure-les en el contracte de prestació de servei. Els diferents licitadors hauran d'explicar en la proposta tècnica quines mesures s'aplicaran per garantir el compliment d'aquestes clàusules.

Clàusula 1. Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor

1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").
2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.
3. PROURSA es reserva el dret, durant el període de vigència del contracte, a ordenar la migració del sistema a una plataforma mancomunada o supramunicipal disposada a tal efecte, eximint en aquest cas al proveïdor de les obligacions relacionades amb la seguretat i disponibilitat del hardware, però quedant igualment el proveïdor obligat a les tasques d'administració funcional de l'eina.

Clàusula 2. Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 13 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

- Respecte la informació propietat de PROURSA que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta de elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de PROURSA. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de PROURSA, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a PROURSA dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a PROURSA per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
- El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de PROURSA, llevat que aquesta revelació formi part de la

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 14 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.

- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistirán encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Clàusula 3. Protecció de dades personals

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert a la normativa vigent sobre protecció de dades personals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, o a qualsevol altre normativa que en un futur pugui substituir o complementar aquesta normativa, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

En compliment dels articles 28 i 29 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades), el proveïdor haurà de formalitzar un contracte amb PROURSA en la seva condició d'encarregat del tractament. En el moment de la formalització del contracte s'establiran totes les obligacions que correspondran al contractista, i que s'hauran d'observar durant l'execució del contracte, entre altres les següents:

- a) Tractar les Dades Personals només seguint les instruccions documentades de PROURSA, inclosa la transferència de Dades Personals a un país no pertanyent a la UE o una organització internacional, llevat que el proveïdor estigui obligat a fer-ho segons la legislació de la Unió Europea o dels estats membres a què està sotmès. En aquest cas, el proveïdor haurà de notificar al responsable del tractament aquests requisits legals abans del Tractament, en la mesura que la llei aplicable no prohibeixi la notificació a causa d'un interès públic significatiu.
- b) Posar a la disposició de PROURSA de tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part de PROURSA o d'un altre auditor autoritzat pel mateix.
- c) Notificar a PROURSA qualsevol comunicació de les autoritats de supervisió (per exemple, consultes, notificació de mesures o requisits) al proveïdor en relació amb el Tractament de Dades personals. En la mesura que sigui

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 15 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

legalment permisible, el proveïdor ha de proporcionar informació a tercers, incloses les autoritats de supervisió, només amb el consentiment previ per escrit i en coordinació amb PROURSA.

- d) Designar un delegat de protecció de dades (quan escaigui), d'acord amb el que es disposa en l'article 37 del Reglament General de Protecció de Dades, i comunicarà la seva identitat i dades de contacte a PROURSA.
- e) Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte de PROURSA.
- f) Implantar mecanismes per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament, així com 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, i seudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.
- g) Establir que els seus treballadors autoritzats per al tractament de dades personals queden, expressa i específicament obligats, a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricta secret sobre tota aquella informació referida a dades personals a la qual puguin accedir i que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei. Aquestes obligacions subsistirán indefinidament fins i tot després de finalitzar o extingir-se aquest contracte i després de finalitzar o extingir-se la vinculació dels treballadors amb l'encarregat del tractament.
- h) No recórrer un altre encarregat sense l'autorització prèvia per escrit, específica o general, de PROURSA.

Clàusula 4. Compliment legal

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es deriven de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

El proveïdor haurà de disposar d'un certificat d'acompliment amb l'Esquema Nacional de Seguretat vigent i altra normativa posterior relacionada en vigor o que es publiqui posteriorment o amb la ISO 27001 norma ISO/IEC 27001 vigent.

Clàusula 5. Seguretat de la informació

El proveïdor, d'acord amb que estableix la Disposició addicional primera de la Llei

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 16 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, haurà de garantir que en el manteniment de l'eina de tramitació d'expedients electrònics i altres serveis objecte d'aquest contracte, aplica les mesures de seguretat adequades als riscos detectats en l'anàlisi de riscos, que s'ajusten a les establertes en l'annex II del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat i altres mesures de seguretat comunicades per PROURSA. Per fer-ho, podrà basar-se, entre altres, en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

Les mesures de seguretat s'ajustaran i complementaran a les particularitats organitzatives i funcionals de PROURSA i inclouran entre altres, les següents:

- Un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.
- Fer servir canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- Garantir la traçabilitat i autenticitat de les dades, informació i els serveis de PROURSA continguts en la seva infraestructura.
- Garantir l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de la informació per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que PROURSA hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective). El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos que l'edifici primari.
- Disposar d'un pla de proves de recuperació de dades planificat.
- Disposar d'un pla de continuïtat per al seu personal i per a les instal·lacions des de les quals opera en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquest contracte. Aquest pla haurà de garantir la prestació del servei amb els nivells de servei fixats per PROURSA.

5.1. Controls i auditories del servei

PROURSA podrà realitzar en qualsevol moment els controls i les auditories que s'indiquen a continuació i el cost anirà a càrrec de PROURSA.

- Controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, d'acord amb la normativa de protecció de dades,
- Controls de les mesures de seguretat implementades respecte al que disposa el Reial Decret 3/2010.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 17 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

- Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.
- Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.
- Auditoria de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

PROURSA en qualsevol moment de la vigència del contracte pot sol·licitar al proveïdor tota la informació necessària per comprovar que compleix les obligacions que estableix el contracte. Aquesta informació també haurà d'estar disponible en cas de procediment administratiu o judicial.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de PROURSA un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment del contracte.

Clàusula 6. Acord de nivell de servei garantit

A l'Annex III d'aquests plecs es presenten les condicions de nivell de servei mínimes que haurà de complir el proveïdor, excepte que les millori en la seva proposta.

Clàusula 7. Devolució de la informació o transferència del servei

El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de PROURSA a la pròpia PROURSA o a qui indiqui aquesta en el termini imprescindible un cop finalitzat el contracte, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord. A l'efecte i a requeriment de PROURSA, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a PROURSA o a un tercer proveïdor designat per PROURSA, per al que haurà de col·laborar sense restriccions. Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.

PROURSA tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

El proveïdor garanteix a PROURSA la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 18 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a PROURSA els procediments a través dels quals tant PROURSA com els usuaris podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb PROURSA.

Clàusula 8. Responsabilitat per incompliment i danys

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el proveïdor està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import equivalent a cinc vegades l'import de pressupost del contracte, a menys que PROURSA accepti explícitament un import diferent.

El proveïdor haurà d'acreditar a PROURSA, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa, així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici a PROURSA per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades. Específicament, respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar a PROURSA com a conseqüència de l'incompliment per part del proveïdor. El proveïdor no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.

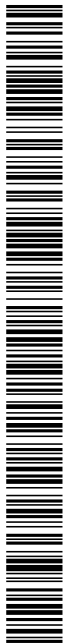
El proveïdor serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de PROURSA.

Clàusula 9. Abast i objecte del contracte als efectes de llicenciament

Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei al núvol i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei. Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinaris de PROURSA. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de PROURSA, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 19 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

Clàusula 10. Capacitat d'emmagatzematge del servei

El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que PROURSA hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent fins a un màxim de 200Gbytes.

Les ampliacions d'emmagatzematge, en cas de ser necessari, seran mitjançant ampliacions de 100Gb i es demana al licitador que indiqui els costos d'ampliació en cas de ser necessari.





GENE2026000557 COSE

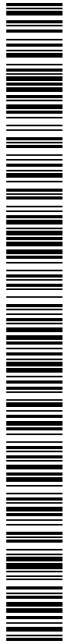


Annex III. Compromís de Nivell de Servei

- **Disponibilitat del sistema:** El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:
 - Aturades planificades 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 5 minuts en horari d'oficina: Màxim 1 al mes.
 - Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei.
 - A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota mensual corresponent a les llicències i manteniment dels diferents mòduls. Aquest 10% s'aplicarà cada vegada que es produeixi una nova caiguda. El termini d'un any s'entendrà a partir de la data de formalització del contracte.
- 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. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de llicències i manteniment de tots els mòduls.
- En cas de **funcionament irregular**, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per PROURSA, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat. PROURSA podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota de llicències i manteniment de tots els mòduls.
- Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents. Per cada jornada laboral addicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota de llicències i manteniment de tots els mòduls.

Codi Segur de Verificació:
142878bf-e09e-4c48-9ace-70bf8bfd97e8
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01010014_2026_198763
Data d'impressió: 23/04/2026 14:57:17
Pàgina 21 de 21

SIGNATURES
1.- Carlos Aguila Campoy, 23/04/2026 14:46



GENE2026000557 COSE

- L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.
- El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que PROURSA hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu	Penalització per incompliment
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%	10% del manteniment mensual
RTO en incidències del servei	4 hores (oficina)	10% del manteniment mensual
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores (oficina)	5% del manteniment mensual
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores	20% del manteniment mensual
Atenció a peticions de configuració/parametrització no gestionables per PROURSA	8 hores (oficina)	5% del manteniment mensual
Correcció de defectes de funcionament	1 jornada laboral (oficina)	5% del manteniment mensual
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals (oficina)	5% del manteniment mensual

Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior en el concepte oficina, considera un horari de 8:00 a 19:00 en dies laborables en el municipi.

El proveïdor haurà de proporcionar a PROURSA, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui.

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.