



CODI DE VERIFICACIÓ	3H5P3H1E430Q371P164Z		
PROCEDIMENT	V220 Contractacions de subministraments		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/101100/2025	DOCUMENT NÚM.	1074046/2025
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del subministrament i suport tècnic de les llicències d'ús d'un programari per la gestió de la prevenció de riscos i la salut laboral, així com la migració de les dades existents al programari actual.

Els serveis a prestar són els següents:

- Migració de dades inicial des del programari actual
- Serveis tecnològics recurrents
 - Manteniment de programari (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic)
 - Subministrament de les llicències d'ús de programes, quan correspongui
 - Gestió operativa
 - Suport a usuaris
 - Consultoria tècnica i funcional
- Serveis tecnològics sota demanda (petits evolutius de manteniment de programari / instal·lació / sessions formatives)
 - Evolutiu funcional
 - Evolutiu adaptatiu normatiu
 - Evolutiu adaptatiu a les necessitats de l'Ajuntament
 - Actualització tecnològica

El contingut d'aquest document està distribuït de la següent manera:

- La part central del document està destinada a les condicions del servei
- L'annex 1 conté l'esquema del subministraments i serveis a prestar al Servei de Prevenció de Riscos Laborals
- L'annex 2 conté els acords de nivell de servei (ANS)

2. CONTEXT

Actualment, la gestió de riscos laborals i de la salut laboral s'està realitzant amb el programari Preven CS 34.0 de l'empresa Tecnopreven S.L. Amb el pas dels anys,



aquesta solució ha quedat obsoleta, motiu pel qual l'Ajuntament necessita un nou programari que inclogui les noves funcionalitats disponibles al mercat i que pugui integrar-se amb altres programaris utilitzats, com pot ser el Gestor de RRHH i el Gestor d'Expedients.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

En aquesta secció es descriuran els subministraments i serveis a prestar que atendran a les condicions d'execució descrites a la secció 4. Condicions d'execució del servei.

3.1. Serveis de programari

Els serveis a prestar són els següents:

- **Serveis tecnològics recurrents:** manteniment i suport tècnic i d'usuari de les llicències del programari que donarà servei als usuaris de Prevenció de Riscos Laborals
- **Serveis tecnològics sota demanda:** petits evolutius sota demanda de l'Ajuntament

Aquests serveis es prestaran atenent a les condicions d'execució del servei descrites en aquest document, incloent suport tècnic telefònic i remot, i desplaçament in situ si, excepcionalment, fos necessari.

L'adjudicatari dels serveis de programari es responsabilitza de l'operativitat del programari, assegurant i garantint que el programari funciona i presta als usuaris totes les seves funcionalitats. Així mateix, de manera proactiva, proposarà les iniciatives d'evolució que incideixin en la millora de les funcionalitats, i/o l'eficiència, i qualitat del servei, entre d'altres: canvis en les funcionalitats o incorporació de tecnologies innovadores.

Per tal d'assumir aquesta responsabilitat, l'adjudicatari haurà de mantenir una visió completa, extrem a extrem, del programari i tot el seu context funcional i tecnològic, i haurà d'iniciar o fer seguiment de les actuacions, pròpies o a ser executades per tercers, que garanteixin aquesta operativitat continuada en el temps del programari.

La gestió de tots aquests serveis tecnològics s'ha de realitzar seguint les directrius del Servei de Desenvolupament TIC de l'Ajuntament, garantint el compliment de l'arquitectura municipal, la seguretat, la qualitat i l'eficiència, de forma que s'asseguri el compliment dels Acords de Nivell de Servei i es millorin els serveis prestats.

SERVEIS TECNOLÒGICS RECURRENTS

Els serveis tecnològics recurrents són aquells que han de ser executats de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament del programari i el seu ús per part dels usuaris. Aquests serveis tecnològics es poden classificar en:



- Serveis de gestió operativa de les aplicacions, gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida del programari, garantint així l'operativitat del programari al llarg del temps.
- Serveis de suport del programari atenent de forma reactiva les peticions que es rebin, i de forma proactiva en col·laboració – seguint les directrius del Servei de Desenvolupament TIC - amb el Centre d'Atenció als Usuaris (CAU) en les comunicacions que anticipin la implantació de qualsevol canvi. Normalment l'adjudicatari actuarà com un nivell del CAU realitzant les següents activitats:
 - Suport funcional per assegurar el suport que els usuaris necessitin en l'ús del programari, així com proporcionant la documentació i eines adients per augmentar l'autonomia del CAU i dels usuaris.
 - Suport tècnic i operatiu davant el negoci i els responsables funcionals per assegurar l'operativitat del programari, així com assegurar el suport als diferents usuaris i tercers de perfil tècnic.
- Serveis de manteniment recurrent
 - **Manteniment correctiu.** L'empresa adjudicatària serà la responsable de corregir totes les fallades o mal funcionament de tots els elements objecte d'aquest contracte. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar modificacions de forma reactiva en el programari i/o en les dades per corregir problemes o defectes en el funcionament de les aplicacions, i actualitzar la documentació. La reparació inclou la restauració del sistema a la situació i configuració que faci possible desenvolupar les funcionalitats que es tenien abans d'esdevenir la incidència. Segons la gravetat del problema diferenciarem:
 - Manteniment correctiu d'emergència. El defecte haurà de ser corregit en el menor temps possible (veure annex 2). La solució aportada pot ser de caire temporal.
 - Manteniment correctiu planificat. El defecte no necessita ser corregit immediatament, i es pot planificar dins el lliurament de properes versions.
 - **Manteniment preventiu.** Realitzar de forma proactiva i continuada les tasques necessàries per prevenir problemes i mal funcionaments, identificant incidències repetitives, revisant l'accés a les dades per optimitzar els processos de negoci i analitzant la informació de monitoratge de les aplicacions per detectar possibles problemes potencials en la seva disponibilitat i en el compliment dels temps de resposta i rendiment acordats.
 - **Manteniment perfectiu.** Realitzar de forma proactiva les modificacions en el programari per millorar la seva qualitat, seguretat, el seu rendiment i el seu manteniment. Inclou, entre d'altres:



- Perfeccionar la documentació
- Millorar l'eficiència (per exemple amb la reorganització de la base de dades).
- Reestructurar el codi o les dades per a millorar el seu manteniment.
- Incorporar noves tecnologies.
- **Manteniment adaptatiu tècnic.** Les plataformes tecnològiques estan en continua evolució i periòdicament és necessari aplicar pegats de seguretat, branques i actualitzacions de sistema operatiu o correctius que el fabricant proposi, i que habitualment no tenen cap incidència sobre el funcionament del programari. Formarà part d'aquest servei el suport als proveïdors que gestionen aquestes plataformes base en l'aplicació d'aquests pegats, així com la realització de les proves tècniques de l'aplicació que se'n derivin. En el cas que sigui necessari fer una modificació del programari se sol·licitarà com un servei sota demanda.
- Serveis de consultoria, tant de tipus tecnològic com funcional.

Totes les peticions seran canalitzades a través de l'eina d'incidències observant el següent:

- Les peticions de serveis de suport i de manteniment correctiu es faran a través del Servei de Desenvolupament TIC o dels usuaris que tinguin la necessària autorització.
- Les peticions de manteniment preventiu i perfectiu normalment tenen un component proactiu per part de l'adjudicatari, però hauran de ser autoritzades i planificades pel Servei de Desenvolupament TIC.
- Serà obligació de l'adjudicatari notificar al Servei De Desenvolupament TIC totes aquelles peticions que comportin modificacions rellevants en la configuració, codi o afectin als usuaris. També aquelles peticions que afectin a la seguretat, a la normativa legal o a la qualitat del servei.
- Les peticions es classificaran per prioritats en funció del nivell de gravetat de la incidència que la provoca. Les prioritats bàsiques són:
 - **Molt alta.** Vulneracions crítiques de seguretat o de la normativa legal i talls de servei.
 - **Alta.** Per exemple, incidències que abaixin dràsticament la qualitat del servei o afectin a tercers de forma important.
 - **Normal.** Normalment seran incidències correctives degudes a errors puntuals en operatives que han anat malament, petits errors en la configuració, errors materials per part dels usuaris, etc.
 - **Baixa.** Per exemple les peticions de manteniment perfectiu i preventiu que, en general, són planificades i no són provocades per una incidència.

En quant a l'horari de prestació del servei els licitadors hauran d'especificar en la seva oferta l'horari de recepció de peticions i incidències, servei de suport, i reparació d'avaries, tot especificant l'horari dels dies laborables, dissabtes, diumenges i festius.



SERVEIS TECNOLÒGICS SOTA DEMANDA

Es consideraran serveis tecnològics sota demanda aquells petits evolutius o tasques que tinguin un termini d'execució inferior a 6 mesos i amb un nombre d'hores inferior al 70% de la borsa d'hores destinades a tal finalitat. S'inclouen els serveis de manteniment evolutiu del programari:

- Manteniment evolutiu funcional. Modificacions en el programari per implementar noves funcionalitats o adequació de les existents per necessitats del propi negoci.
- Manteniment adaptatiu normatiu. Realitzar les modificacions en el programari que siguin necessàries per adaptar-se a canvis en les normatives vigents.
- Actualització tecnològica. A conseqüència d'un canvi en la plataforma tecnològica (canvi versió d'un component, canvis en la infraestructura, configuració, etc.) s'origina una petició del Servei de Desenvolupament TIC o d'un altre proveïdor, que implicarà realitzar les adaptacions del programari i les proves associades que siguin necessàries.

La prestació de tots els serveis sol·licitats sota demanda s'inicia mitjançant una petició per part del Servei de Desenvolupament TIC que haurà de ser analitzada i valorada per l'adjudicatari. L'activitat d'estudi i valoració està inclosa dins la gestió operativa dels serveis recurrents. Una vegada el Servei de Desenvolupament TIC aprovi l'oferta, l'adjudicatari haurà d'executar la petició que requerirà l'aprovació final del Servei de Desenvolupament TIC.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és definir com s'haurà d'executar el servei i quins són els processos a utilitzar per a la seva prestació.

En línies generals el Servei de Desenvolupament TIC és qui controla i supervisa l'execució dels diferents serveis. El Servei de Desenvolupament TIC fa de nexa entre els responsables de negoci de les diferents Àrees de Gestió i els adjudicataris. El Servei de Desenvolupament TIC fa el seguiment dels serveis i supervisa la coherència amb les diferents plataformes tecnològiques municipals i amb els diferents sistemes d'informació i gestió municipal. L'adjudicatari és responsable del servei amb una visió global del negoci, de les plataformes tecnològiques i del marc normatiu. L'adjudicatari ha d'exercir les seves responsabilitats seguint les directrius del Servei de Desenvolupament TIC.

El model de governança ordena les relacions entre el Servei de Desenvolupament TIC, les Àrees de Gestió i els adjudicataris. El seguiment de la prestació del servei, i la seva evolució i millora es farà mitjançant reunions periòdiques.



4.1. Gestió del servei

La gestió del servei té per objectiu controlar i vetllar que els serveis estiguin sempre disponibles amb els requeriments, configuració i la qualitat exigida per l'Ajuntament. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar al marc de funcionament i gestió del Servei de Desenvolupament TIC.

En línies generals la gestió del servei compte amb els processos que es descriuen a continuació:

- Gestió de peticions. El procés de gestió de peticions tracta totes les demandes a excepció d'incidències i problemes, per exemple, solució d'errors, petició de serveis recurrents o sota demanda, etc. Totes les peticions relatives a la prestació del servei es gestionaran mitjançant el sistema de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO) designat pel Centre d'Atenció als Usuaris (CAU). Les activitats que associades al sistema GMAO són en general: registre de la sol·licitud, diagnosi, assignació, seguiment, resolució i tancament.
- Gestió d'incidències. S'entén per incidència qualsevol succés que no forma part de l'operativa normal del servei i que provoca o pot provocar el mal funcionament o interrupció del mateix. L'objectiu principal d'aquest procés és recuperar en el menys temps possible el normal funcionament del servei, minimitzant l'impacte sobre les operacions de negoci i els usuaris destinataris del servei. La gestió d'incidències sempre es farà mitjançant el sistema GMAO i haurà de satisfer els ANS assignats.
- Gestió de problemes. Associat a la gestió d'incidències hi haurà la gestió de problemes que té per finalitat reduir l'impacte de les incidències detectades sobre el negoci, prevenir la seva aparició i resoldre la causa que les origina. La gestió de problemes es farà sempre mitjançant el sistema GMAO.
- Gestió del coneixement. La gestió del coneixement pivota fonamentalment sobre l'espai comú definit pel Servei de Desenvolupament TIC i el Centre d'Atenció als Usuaris (veure "Espai comú" de l'apartat 7, "Models de governança"). La gestió del coneixement té per objectius documentar, per tal d'estalviar temps, coordinar i donar coherència a les diferents actuacions i oferir suport als usuaris. És aquesta documentació la que estructura i dona robustesa i estabilitat al sistema.
- Gestió monitoratge. La gestió de monitoratge té per objectiu ser una de les fonts d'entrada a la gestió d'incidències i problemes que han de facilitar l'automatització d'algunes de les tasques. L'adjudicatari és responsable de col·laborar amb el Servei de Desenvolupament TIC i el Centre d'Atenció als Usuaris en la implantació i millora del monitoratge.
- Gestió de canvis. Un canvi és tota acció necessària a executar, sigui pel manteniment, actualització, millora o implantació d'un servei, que pot afectar a



elements de configuració que componen el servei, i a la qual es dona suport. Els canvis poden ser iniciats o bé de manera proactiva aportant alguna millora pel servei o bé de manera reactiva per resoldre errors del servei. L'adjudicatari serà responsable de la gestió eficient i oportuna de tots els canvis, garantint la qualitat i disponibilitat del servei. L'adjudicatari serà també responsable de comunicar al Servei de Desenvolupament TIC tota la informació rellevant relativa als canvis, així com de coordinar totes les actuacions amb el Servei de Desenvolupament TIC i de seguir les seves directrius.

- Gestió de configuració i inventari. El seu objectiu és proporcionar informació precisa i fiable de tots els elements que configuren els serveis per donar suport a la resta de gestions. La configuració estructura i dona coherència al servei. L'inventari dona la informació principal per quantificar els serveis. L'adjudicatari és responsable d'incorporar i publicar, seguint les directrius del Servei de Desenvolupament TIC i el Centre d'Atenció als Usuaris, tota aquella informació necessària per a la gestió integral dels serveis del qual és responsable. Destacar que tot allò susceptible de ser inventariat serà traspassat a la gestió d'inventari que fa el Centre d'Atenció als Usuaris del Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC.
- Gestió d'entregues i desplegaments. S'aplica tant als serveis tecnològics recurrents com als gestionats sota demanda. Els objectius principals són:
 - Facilitar que el disseny i entrega del servei compleixin els requeriments dels usuaris.
 - Planificar i controlar la implantació de noves versions de programari dels serveis ja existents.
 - Comunicar i gestionar les expectatives del client durant la planificació i posada en producció de noves versions.

L'adjudicatari serà responsable de coordinar-se amb el Servei de Desenvolupament TIC, actualitzar la documentació, assegurar-se de la relació amb la resta de processos implicats (incidències, canvis, etc.). L'adjudicatari ha de tenir una visió global del negoci de forma que la nova entrega i el seu desplegament no entri en col·lisió amb altres parts del servei.

- Gestió de la Capacitat i la Disponibilitat. A més de les previsions que pugui fer el Servei de Desenvolupament TIC, l'adjudicatari és responsable de preveure l'evolució del servei i del seu dimensionament, notificant amb anticipació suficients les situacions on es puguin produir manca de recursos.

4.2. Seguretat

En matèria de seguretat, l'adjudicatari assoleix, entre altres, les següents obligacions:



- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat.
- El seguiment de la política de seguretat i protecció de dades de l'Ajuntament, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació, per exemple, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), Reglament General de Protecció de Dades o eIDAS (Sistema Europeu de Reconeixement d'Identitats Electròniques).
- L'adjudicatari haurà de seguir i adaptar-se als requeriments de la política de seguretat marcada pel Servei de Desenvolupament TIC.
- La implantació de mesures de seguretat que permetin reduir els riscos en matèria de seguretat i protecció de dades.

4.3. Classificació d'aplicacions i funcionalitats

La classificació d'aplicacions i funcionalitats té per uns dels seus objectius principals establir prioritats en l'execució del servei. Es farà servir una classificació adaptada a les necessitats de la gestió la prevenció de riscos i la salut laboral. Aquesta classificació es basa en la criticitat de negoci i és la següent:

- **Molt Alta.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que donen suport a processos bàsics i imprescindibles per a la continuïtat del servei.
- **Alta.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que donen suport a processos o tercers de forma presencial. Processos que afecten a l'estructura organitzativa i processos amb requeriments legals (per exemple, de seguretat de la informació).
- **Mitja.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que, en cas de mal funcionament, puguin produir un perjudici lleu a tercers.
- **Baixa.** La resta.

4.4. Classificació de la seguretat de la informació

La classificació de la seguretat de la informació té per uns dels seus objectius principals establir prioritats en l'execució del servei. La classificació que es farà servir seguirà els estàndards de l'ENS.

El nou programari requerirà gestionar informació que requereix protecció especial (dades de salut, dades identificatives i laborals) de tots els empleats de l'Ajuntament, el que dona una referència del volum i naturalesa de la informació associada.

La classificació de la informació en termes de seguretat (considerant la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat) és la següent:



- **Molt crítica.** Sistemes classificats com a nivell mig segons els requeriments de l'ENS. Informació altament confidencial, accessible per un nombre molt restringit de persones i amb requeriments d'integritat, autenticitat i traçabilitat molt alts, mitjançant l'ús de productes certificats.
- **Crítica.** Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'ENS. Informació de caràcter personal de nivell alt, restringida a unes persones i amb requeriments de xifrat i traçabilitat dels accessos. Un error en el seu tractament pot suposar un perjudici greu per a l'àrea de gestió o un individu.
- **Sensible.** Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'ENS. Informació de caràcter personals de nivell mig, restringida a les àrees de gestió i amb uns requeriments avançats de control d'assistència. Un error en el seu tractament pot suposar un perjudici menor per a l'àrea de gestió o un individu.
- **Interna.** Informació que ha de quedar a l'àrea de gestió i potser compartida amb tercers (proveïdors de serveis, altres ens, ...) exclusivament per a l'acompliment de les funcions que tenen encomanades. Requereix unes garanties bàsiques de control d'assistència i un error en el seu tractament pot suposar un perjudici lleuger o nul.
- **Pública.** Informació sense restriccions de difusió del seu contingut.

4.5. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte la gestió de dades

Totes les consideracions tècniques i obligacions del contractista recollides en aquest apartat són d'aplicació tant si el subministrament i serveis contractats es presten en modalitat SaaS com en modalitat on premise (servidors municipals). Al respecte:

- Totes les dades i metadades gestionades pel contractista són propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista està obligat a facilitar el model de dades i donar accés a les dades de l'aplicació. Aquest model estarà convenientment documentat i en qualsevol cas el contractista haurà d'atendre amb la màxima celeritat qualsevol qüestió o informació requerida pels tècnics municipals.
- En el cas que les bases de dades utilitzades estiguin allotjades al núvol o en un servidor que no sigui de l'Ajuntament, el proveïdor estarà obligat bé a mantenir una rèplica de les bases de dades en servidors municipals, incloent la previsió de la possibilitat de rèplica en temps real, i/o bé a facilitar l'accés via API per permetre aquest tipus d'accés a totes les dades i metadades. A tal efecte, un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament realitzarà una reunió amb el proveïdor per tal d'establir tècnicament el procediment d'accés a les dades, així com determinar aspectes tècnics i de contingut dels camps i formats a incloure a



qualsevol formulari, interfície o similar a omplir pels usuaris o per altres empleats. D'aquesta reunió s'aixecarà acta, i com a mínim hi haurà present un responsable tècnic del departament competent en l'àmbit de les dades de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

- El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.
- En el cas que el programari subministrat incorpori algoritmes haurà d'indicar en la seva oferta la seva utilització i proporcionar una explicació comprensible del seu funcionament i dades utilitzades, sense que en cap cas aquesta explicació comprensible comporti una revelació de la propietat intel·lectual per part del licitador.
- En el cas d'utilitzar dades que corresponguin a adreces postals del municipi de L'Hospitalet, aquestes han de ser compatibles amb els estàndards municipals i garantir que són les vigents en cada moment. A tal efecte el contractista haurà d'utilitzar les adreces postals del municipi de L'Hospitalet disponible al portal de dades obertes amb una actualització diària dels seus continguts:

https://www.seu-e.cat/ca/web/hospitaletdellobregat/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/4c9f111c-d66a-4a78-8497-1dd592550ffa?p_auth=DOsRogXg

En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.

- En el cas que s'utilitzin dades personals com: document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport), nom i cognoms, adreça electrònica, telèfon mòbil, data naixement o sexe aquest hauran de ser compatibles amb els estàndards municipals en quan a format, extensió i codificacions a utilitzar. Al respecte, com a mínim s'haurà de respectar:
 - Partícules del primer cognom
 - Primer cognom
 - Enllaç cognoms si és necessari (i)
 - Partícules del segon cognom
 - Segon cognoms
 - Tipus de document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport)
 - Document d'identitat: l'extensió necessària a cada tipus de document
 - Data de naixement (dd/mm/aaaa)
 - Sexe: H-Home, D-Dona



- Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
 - Adreça electrònica
- En el cas d'utilitzar dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.
- Serveis personalitzats i proactius: El contractista haurà de preveure i garantir la possibilitat que la interfície, formularis o similars que utilitzi l'usuari per sol·licitar o gestionar serveis o altres conceptes, incorpori o integri opcions per recollir i tractar el consentiment legal de l'ús de les seves dades d'acord amb el text legal que determini l'Ajuntament. A tal efecte, i en els casos en què l'Ajuntament estableixi que cal incloure i recollir el consentiment, el licitador haurà de garantir i possibilitar l'accés, el tractament, l'emmagatzematge i les dades personals associades a aquests consentiments amb la finalitat que l'Ajuntament pugui impulsar i implantar serveis personalitzats i proactius que millorin la relació i gestió dels serveis municipals amb la ciutadania.
- En el cas que la modalitat de prestació sigui a través de SaaS, i independentment que durant tota la vigència del contracte el contractista hagi facilitat periòdicament les dades i metadades a l'Ajuntament, a la finalització del contracte el contractista està obligat ha facilitar totes les dades i metadades a l'Ajuntament de L'Hospitalet. A tal efecte, el contractista haurà de garantir, en un termini màxim de 3 mesos el lliurament de totes les dades i metadades utilitzades i gestionades als servidors i sistemes d'informació municipals en formats estructurats i llegibles per màquines.
- Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades en el contracte implicarà una falta molt greu del contracte.

4.6. Gestió d'usuaris i accés a les aplicacions

Tota la gestió d'usuaris i accés a les aplicacions estarà centralitzada en el Centre d'Atenció als Usuaris (CAU). Si hagués qualsevol tipus de gestió d'usuaris, autoritzacions a recursos i/o accés a les aplicacions que depengués d'un servei prestat per l'adjudicatari, com pot ser un sistema de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO), l'únic interlocutor amb l'adjudicatari en aquests temes seria el CAU.

4.7. Equips i rols

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar de coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional de



les aplicacions i serveis, així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen, amb les eines de gestió del cicle de vida i amb les normatives i estàndards del Servei de Desenvolupament TIC de l'Ajuntament. Els equips hauran d'estar formats per un nombre suficient de persones i amb la disponibilitat necessària per a una prestació eficaç i de qualitat.

L'adjudicatari haurà de definir la persona responsable del contracte per part de l'empresa. Aquesta persona responsable del contracte serà el referent global del contracte, i serà l'interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament en tot allò relatiu al contracte. El responsable del contracte haurà d'estar localitzable en qualsevol moment per atendre les demandes de l'Ajuntament. En cas d'absència temporal l'empresa haurà de comunicar prèviament la persona que la substitueix en les seves funcions.

L'Ajuntament per la seva part definirà el responsable del contracte i les persones que puguin tenir accés al responsable del contracte de l'empresa adjudicatària.

A la taula següent hi ha la composició mínima d'equips i funcions requerida a l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei.

FUNCIÓ	PERFIL	NÚMERO	DEDICACIÓ	FORMACIÓ
Consultor responsable del projecte	Consultor	1	Parcial	Enginyer tècnic informàtic, superior o grau en Informàtica i/o màster en gestió d'empreses, amb experiència superior als 5 anys.
Tècnic sistemes sènior	Analista de sistemes	Mínim 1	Parcial	Enginyer tècnic informàtic, superior o grau en Informàtica, amb una experiència superior a 3 anys.
Tècnic informàtic sènior	Analista programador Desenv. Programari	Mínim 1	Parcial	Enginyer tècnic informàtic, superior o grau en Informàtica, amb una experiència superior als 3 anys.
Tècnic suport a l'usuari	Programador	Mínim 1	Parcial	Cicle formatiu de grau superior en informàtica o superior, amb una experiència superior a 2 anys.

4.9. Eines

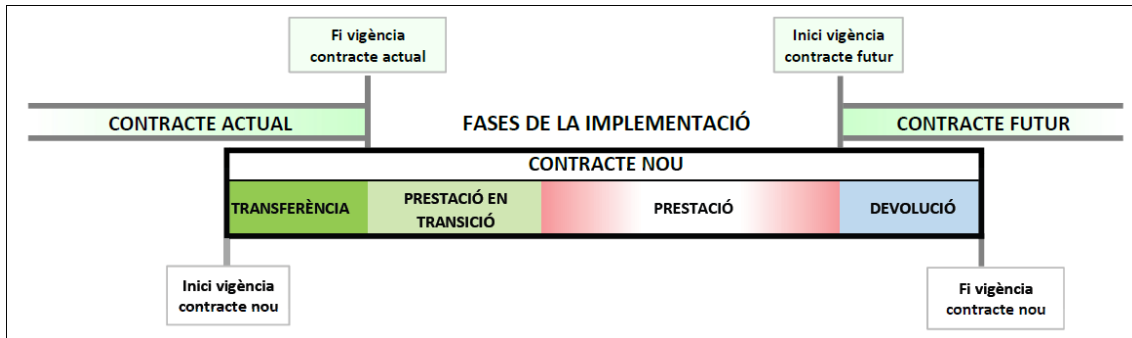
L'adjudicatari haurà seguir la normativa i directrius del Servei de Desenvolupament TIC de l'Ajuntament en tot allò relatiu a les eines a emprar en l'execució del servei.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

A continuació, esquema amb les diferents fase on s'ha utilitzat la següent nomenclatura:



- Contracte actual: contracte actual que s'està executant
- Contracte nou: contracte objecte d'aquesta licitació
- Contracte futur: contracte posterior al contracte nou



Es defineixen tres fases durant el període de prestació del servei del contracte objecte d'aquesta licitació:

- **Transició.** Aquesta fase comença amb l'inici del període de vigència del contracte nou, i finalitza en el moment d'aplicació dels ANS fixats en aquest contracte nou. La fase de transició es perllongarà durant un període màxim de 6 mesos, si bé, les empreses licitadores a les ofertes podran reduir aquest termini. La transició es donarà per finalitzada quan sigui aprovada pel Servei de Desenvolupament TIC. Aquesta fase es divideix en dues parts:
 - **Transferència.** Aquesta fase abastarà un període màxim de 2 mesos. En aquesta fase el proveïdor del servei continuarà sent l'adjudicatari actual amb els seus acords de nivell de servei. En aquesta fase l'adjudicatari nou es posarà en contacte amb l'adjudicatari actual per realitzar el traspàs del coneixement i recursos del servei. En aquesta fase el nou adjudicatari estarà obligat a realitzar totes les tasques necessàries per tal que en el moment de finalització del contracte actual la plataforma tecnològica objecte d'aquest contracte (infraestructura, programari, maquinari, etc.) estigui operativa segons els requeriments descrits en aquests plecs (veure annex 1). En cas de no poder completar la transferència del servei en el termini previst, l'Ajuntament podrà estendre el període de transferència, i totes les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'adjudicatari actual aniran a càrrec de la nova empresa adjudicatària, sense cap cost addicional per l'Ajuntament. Si el nou contracte no comportés canvi de proveïdor, aleshores, si hi hagués canvis en la plataforma tecnològica, aquests s'haurien d'implementar en la part de transferència de la fase de transició. En cas contrari la part de transferència desapareixeria.
 - **Prestació en transició.** En aquesta part de la transició la nova empresa adjudicatària es la única responsable de la prestació del servei que es



regirà pels nous acords de nivell servei. Durant aquesta part de prestació en transició no s'aplicarà el model de penalitzacions per incompliment dels ANS.

En cas de no poder completar la transició del servei en el termini previst, l'Ajuntament podrà estendre el període de transició, i totes les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'adjudicatari actual aniran a càrrec de la nova empresa adjudicatària, sense cap cost addicional per l'Ajuntament.

- **Prestació.** En aquesta fase l'adjudicatari és el proveïdor i responsable del servei que es regirà pels nous ANS. Ja s'aplica el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.
- **Devolució.** En aquesta fase l'adjudicatari continua sent el proveïdor i responsable del servei amb els seus acords de nivell de servei. L'adjudicatari es posarà en contacte amb l'empresa adjudicatària futura, per fer la transferència del servei. La fase de devolució abastarà un període d'entre 2 i 4 mesos i només es donarà per acabada si té el vistiplau del Servei de Desenvolupament TIC. En cas de no poder completar la fase de devolució del servei abans de la finalització del contracte, l'Ajuntament es reserva el dret d'estendre el període de devolució. En aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de continuar prestant el servei fins a completar correctament la fase de devolució. L'adjudicatari estarà obligat a fer el traspàs de tota la informació a l'Ajuntament seguint les directrius donades pel Servei de Desenvolupament TIC.

A l'annex 1 es descriu el pla de transició/devolució del servei.

6. ACCORDS DE NIVELL DE SERVEI

En aquest apartat es descriu el model d'Acords de Nivell de Servei que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre els adjudicataris i el Servei de Desenvolupament TIC per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

El Servei de Desenvolupament TIC mitjançant els indicadors de servei realitzarà una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables. Els indicadors de servei són la referència de l'adjudicatari per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització. Els indicadors de servei juntament amb el nivell de prestació del servei defineixen el model de penalitzacions.

A l'annex 2 es presenta el conjunt d'ANS que s'aplicaran a la present licitació. Amb l'objectiu de millorar la prestació del servei, i amb motiu de canvis en el negoci o en les funcionalitats, canvis en el dimensionament o altres, el Servei de Desenvolupament TIC conjuntament amb el proveïdor podran consensuar i planificar canvis en els indicadors i nivells de servei.



7. MODEL DE GOVERNANÇA

El model de governança d'aquest contracte té com a objectiu gestionar els recursos tecnològics disponibles per aquest Ajuntament, per tal de garantir la qualitat i eficiència en el servei i donant resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives de les diferents àrees de gestió. Aquest model definirà les relacions entre el Servei de Desenvolupament TIC, adjudicatari i àrees de gestió

El Servei de Desenvolupament TIC és el responsable de la gestió i supervisió d'aquest contracte. L'adjudicatari prestarà el servei seguint les directrius i supervisió del Servei de Desenvolupament TIC. Els adjudicatari estan obligats a informar al Servei de Desenvolupament TIC de qualsevol eventualitat tecnològica (sistema d'informació inclòs). Per exemple, tot tipus d'afectacions del servei, temes relacionats amb canvi de versions, seguretat, configuració, funcionalitats, o normativa.

En els serveis tecnològics recurrents, amb la coordinació del Servei de Desenvolupament TIC, els usuaris finals de les àrees de gestió podran sol·licitar el suport de l'adjudicatari en tots els assumptes a excepció dels manifestament tecnològics. Així, per exemple, els usuaris finals podran gestionar directament amb l'adjudicatari consultes sobre funcionalitats, averies, errors, problemes o incidències.

Només el Servei de Desenvolupament TIC podrà sol·licitar a l'adjudicatari serveis tecnològics sota demanda. Per a la realització d'aquests serveis sota demanda els Servei de Desenvolupament TIC coordinarà els treballs entre els responsables de negoci de les diferents àrees de gestió implicades i les empreses adjudicatàries.

Les relacions entre el Servei de Desenvolupament TIC i l'empresa adjudicatària pivotarà sobre dos aspectes:

- Espai comú
- Reunions periòdiques

7.1. Espai comú

El Servei de Desenvolupament TIC, en funció de l'estat i l'evolució, coordinarà amb l'adjudicatari un espai comú per la documentació necessària per a la prestació del servei.

De forma general, aquesta documentació serà:

- Documentació tècnica i funcional del servei.
- Documentació sobre la gestió del servei (peticions, incidències, etc.).
- Inventari dels elements associats amb el servei.
- Base de dades de coneixement.
- Documentació sobre configuració.
- Actes de les reunions periòdiques de seguiment.

Aquest espai comú s'adaptarà a les característiques del projecte i necessàriament evolucionarà en el temps per tal de millorar la prestació del servei.



7.2. Reunions periòdiques

L'evolució del contracte i el seu seguiment es farà mitjançant reunions periòdiques, en principi, trimestrals, convocades pel Servei de Desenvolupament TIC. Aquestes reunions hauran de tractar dels temes següents:

- Es farà balanç del servei des de la reunió anterior de com a mínim els següents aspectes:
 - Incidències.
 - Actualització de l'inventari.
 - Canvis i actualització en la documentació.
 - Facturació.
 - Tasques planificades.
 - Tasques realitzades per l'Ajuntament i que puguin afectar
- Es planificaran les tasques a realitzar fins a la propera reunió.
- Es farà balanç de l'evolució dels indicadors i nivells de servei des de la darrera reunió.
- Si s'escau, es tractaran temes relatius a la millora i evolució de l'espai comú i el seu contingut.
- Si s'escau es tractaran temes relatius a la millora i evolució de la prestació del servei.
- S'aixecarà acta de la reunió.

Les reunions periòdiques, a criteri del Servei de Desenvolupament TIC i en coordinació amb l'adjudicatari, es podran fer en diferents formats (de forma presencial, teleconferència, etc.), però és obligatori l'aixecament de l'acta de la reunió.

Les reunions periòdiques s'adaptaran a les característiques del projecte. El Servei de Desenvolupament TIC podrà convidar als responsables de negoci de les àrees de gestió.



ANNEX 1: DESCRIPCIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS A PRESTAR

De forma resumida, les funcions principals que, com a mínim, ha d'oferir la solució adjudicada serien les següents:

- **Prevenió de Riscos Laborals**
 - Avaluació i gestió de riscos laborals
 - Planificació de mesures preventives
 - Gestió d'accidents i incidents
 - Participació del treballador
 - Activitat preventiva
 - Formació
 - Gestió d'EPIs (Equips de Protecció Individual)
 - Inspeccions i auditories
 - Plans d'Emergència
 - Equips de treball

- **Vigilància de la Salut**
 - Reconeixements mèdics personalitzats (inicials, periòdics, especials...)
 - Gestió assistencial eficient
 - Antecedents mèdics integrals
 - Dades completes del treballador
 - Prevenció proactiva càrrega i gestió d'analítiques
 - Càrrega de dades automatitzada
 - Agenda, campanyes i citacions organitzades
 - Agenda mèdica eficient
 - Campanyes de salut
 - Gestió de treballadors sensibles

- **Gestió i coordinació d'activitats empresarials (CAE)**
 - Gestió de documentació entre empreses contractistes i subcontractistes
 - Control d'acreditacions i permisos d'accés
 - Alertes per caducitat de documents
 - Integració amb sistemes de control d'accés
 - Històric de revisions i validacions
 - Compliment normatiu en entorns multiempresa

- **Gestió documental**
 - Possibilitat de generar informes detallats personalitzats
 - Sistema de cerca d'informació eficaç amb la possibilitat de crear llistats personalitzats a partir dels resultats



- Emissió de la memòria anual de la gestió integral de Prevenció de Riscos Laborals.
- Seguretat i Accessibilitat
 - Accés des de qualsevol dispositiu
 - Possibilitat de definir rols i permisos per controlar els accessos dels usuaris
 - Possibilitat de ser utilitzat per qualsevol usuari/a incloent aquells/es amb alguna discapacitat
- Migració
 - És imprescindible que el nou programari disposi de tot l'historial existent al programari actual, incloent-hi avaluacions, informes, accidents de treball, registres de formacions i cursos, fitxes de treballadors, accions preventives, historials mèdics i qualsevol altra informació rellevant.
- Integracions de dades
 - Requerida integració dels nou usuaris del programari adjudicat amb l'Active Directory de l'ajuntament.
 - Requerida integració amb el programari de Gestió de RRHH utilitzat per l'ajuntament amb l'objectiu de poder sincronitzar automàticament les dades del personal, incloent la informació de situació d'incapacitat temporal. Actualment, a l'ajuntament s'utilitza Epsilon desenvolupat pel Grupo Castilla.
 - Requerida amb el portal de l'empleat utilitzar per l'Ajuntament amb les següents funcions per cada empleat:
 - Gestió assistencial
 - Gestió dels antecedents mèdics
 - Notificacions i alertes automatitzades
 - Comunicació en temps real
 - Requerida amb el programari de Vigilància de la Salut utilitzant per l'Ajuntament. Actualment, s'utilitza el programa de citació d'ASPY.
 - Es valorarà la possibilitat d'integració amb el Gestor d'Expedients utilitzat per l'Ajuntament amb l'objectiu de facilitar la gestió transversal dels processos administratius i preventius. Actualment, s'utilitza AUPAC desenvolupat per GADD-GTT.
- Idioma
 - Tant la interfície del programari, com els informes o llistats generats i els manuals han d'estar disponibles, com a mínim, en català i en castellà, sent el català l'opció predeterminada.

A més de les funcions indicades, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir formació inicial als usuaris, així com la gestió del canvi corresponent.



També s'haurà de disposar d'hores de consultoria i desenvolupament orientades a petits evolutius o millores en la solució. Durant el període d'execució d'aquest contracte estaran previstes 80 hores anuals.

Migració i/o desplegament inicial (fase de transició)

Un dels objectius és que la implementació de la solució tecnològica es realitzi de forma ràpida, eficaç, conforme a tot allò planificat, amb la màxima continuïtat en el servei, i les mínimes molèsties per als usuaris. En aquesta fase es tracta d'assolir les condicions inicials per a l'execució del contracte. El licitador haurà de presentar en la seva oferta el pla d'implementació, on es descriu la planificació i contingut de la implementació. El pla d'implementació haurà d'incloure una auditoria sobre l'ús i aprofitament de les capacitats del sistema, així com del seu rendiment. L'objectiu d'aquesta auditoria serà optimitzar el rendiment del sistema i l'ús de funcionalitats i prestacions de programari i de maquinari per tal de maximitzar l'aprofitament dels recursos del sistema, i augmentar l'eficiència i qualitat del servei. El Servei de Desenvolupament TIC facilitarà a l'empresa adjudicatària la informació relativa a la configuració tècnica i funcional del sistema.

El període de prestació en transició abastarà un període màxim de 4 mesos.

Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients de l'aplicació de les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

L'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei de Desenvolupament TIC s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Respecte al subministrament i suport tècnic de les llicències d'ús del programari adjudicat, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Allotjament,



- conservació,
- registre,
- supressió i
- interconnexió.

L'objectiu de la solució adjudicada haurà de ser la gestió dels reconeixements mèdics dels empleats (adaptats als riscos específics de cada lloc de treball), així com el seguiment mèdic de patologies i accidents laborals, i l'organització de les cites mèdiques.

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, la informació que es descriu a continuació:

- Categories de dades:
 - Informació administrativa i laboral
 - Informació d'antecedents personals, laborals i de salut, incloent la gestió del resultats d'analítiques
 - Resultat de reconeixements mèdics
- Categories de persones interessades : empleats de l'Ajuntament

L'adjudicatari haurà d'implementar tècniques de seguretat de la informació generalment acceptades en el sector, com ara tallafocs, procediments de control d'accés i mecanismes criptogràfics, tot això amb l'objecte d'evitar l'accés no autoritzat a les dades. Per aconseguir aquests fins, l'Ajuntament accepta que l'adjudicatari obtingui dades a efectes de possibilitar la corresponent autenticació en els controls d'accés.



ANNEX 2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per tal de quantificar la qualitat de l'execució de la prestació es defineixen els següents paràmetres:

- **Temps d'atenció** és el temps que passa des de que s'inicia el procés de comunicar la petició o incidència mitjançant els canals convinguts, fins el moment en que l'empresa adjudicatària confirma la seva recepció.
- **Temps de resposta** és el temps que transcorre des de que l'empresa adjudicatària confirma la recepció de la petició o incidència, fins el moment en que els tècnics la comencen a resoldre.
- **Temps de resolució** és el temps que triga l'empresa adjudicatària en resoldre la petició o incidència. Una vegada iniciades les tasques dirigides a solucionar la petició o la incidència, es continuarà de manera ininterrompuda fins a la seva total resolució.

Per tal de calcular els indicadors contemplats en els ANS es defineixen els següents temps màxims d'atenció, resposta i de resolució de peticions:

Nom	Prioritat	Temps màxim
Temps màxim d'atenció de petició	Qualsevol	30 minuts
Temps màxim de resposta de petició	Molt alta	30 minuts
	Alta	1 hora
	Normal	4 hores
	Baixa	48 hores
Temps màxim de resolució de petició	Molt alta	24 hores
	Alta	72 hores
	Normal	1 setmana
	Baixa	2 setmanes

En la taula següent es defineixen els temps màxims en el cas del manteniment correctiu d'emergència. El temps de reparació podrà veure's alterat sempre que s'atribueixin a causes justificades alienes a l'empresa adjudicatària.

Nom	Prioritat	Temps màxim
Temps màxim d'atenció d'incidència	Qualsevol	30 minuts
Temps màxim de resposta d'incidència	Molt alta	30 minuts
	Alta	1 hora
	Normal	4 hores
	Baixa	48 hores
Temps màxim de resolució d'incidència	Molt alta	8 hores
	Alta	12 hores
	Normal	48 hores
	Baixa	1 setmana

En la taula següent es detallen els ANS que s'aplicaran a la present licitació:



Nom	Descripció	Periodicitat	Inacceptable	Deficient	Satisfactori
Temps màxim d'atenció	Percentatge de tasques ateses en el termini en el mes a tractar <i>Nombre de tasques ateses en termini / Nombre de tasques ateses</i>	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Temps màxim de resolució de tasques	Percentatge de tasques resoltes en el termini en el mes a tractar <i>Nombre de tasques resoltes en termini / Nombre de tasques resoltes</i>	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Tasques resoltes	Percentatge de tasques resoltes en el mes a tractar <i>Nombre de tasques resoltes / Nombre total de tasques presentades</i>	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Endarreriment entrega tasques planificades	Percentatge de tasques planificades en termini <i>Nombre de tasques planificades en termini / Nombre total de tasques planificades</i>	Anual	< 80%	< 95%	>= 95%
Temps màxim sense servei	Temps sense servei en un mes	Mensual	>= 1 dia	>= 4 hores	<= hores

Pels indicadors mensuals es consideraran tasques del mes totes aquelles que tinguin data final de termini dintre del mes, independentment de la data de recepció.