



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI TÈCNIC DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA POLICIA LOCAL

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
3. ABAST.....	4
4. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	4
4.1. RECURSOS HUMANS.....	4
4.2. POLICIA JUDICIAL.....	5
4.3. POLICIA ADMINISTRATIVA.....	5
4.4. TRÀNSIT.....	5
4.5. RECURSOS MATERIALS.....	6
4.6. ARXIU.....	6
4.7. GEOLOCALITZACIÓ.....	6
4.8. SERVEIS I GESTIÓ OPERATIVA.....	6
5. COMPLIMENT NORMATIU.....	7
6. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ.....	8
6.1. DGT.....	8
6.2. SIGNATURA BIOMÈTRICA.....	8
6.3. SGDA.....	8
6.4. TELEFONIA IP.....	8
6.5. BASE DE DADES DE PERSONES I PADRÓ MUNICIPAL.....	9
6.6. BASE DE DADES D'ADRECES MUNICIPAL.....	9
6.7. EXPEDIENTS MUNICIPALS.....	9
6.8. SIG MUNICIPAL.....	9
6.9. BASE DE DADES D'ACTIVITATS.....	9
6.10. CADASTRE.....	10
6.11. DENÚNCIES DE TRÀNSIT.....	10
6.12. XARXA RESCAT.....	10
6.13. AUTENTICACIÓ AMB EL DIRECTORI ACTIU I AMB 2FA.....	10
6.14. INTEGRACIÓ CORREU ELECTRÒNIC.....	10
6.15. API DEL SISTEMA.....	11
7. REQUERIMENTS TÈCNICS.....	11
7.1. REQUISITS GENERALS I ARQUITECTURA TECNOLÒGICA.....	11
7.2. REQUISITS APLICACIONS MÒBILS.....	13
7.2.1. Requeriments generals.....	13
7.2.2. Protecció de dades.....	14



7.2.3. Seguretat.....	14
7.2.4. Gestió de permisos.....	15
7.2.5. Notificacions push.....	15
7.2.6. Gestió multi-idioma.....	16
7.2.7. Requeriments funcionals.....	16
7.2.8. Rendiment.....	17
7.2.9. Usabilitat.....	18
7.2.10. Fiabilitat.....	18
7.2.11. Qualitat.....	18
7.3. REQUISITS DEL SERVEI AL NÚVOL.....	19
7.4. REQUISITS DE CIBERSEGURETAT.....	20
7.5. REQUISITS D'ACCESSIBILITAT DIGITAL.....	21
7.6. CICLE DE VIDA EN EL DESPLEGAMENT.....	22
8. INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL (SI S'USA).....	22
8.1. TRANSPARÈNCIA I EXPLICABILITAT.....	23
8.2. INCLUSIÓ I EQUITAT.....	24
8.3. RESPONSABILITAT I RETIMENT DE COMPTES.....	24
8.4. GOVERNANÇA DE DADES DEL SISTEMA D'IA.....	24
8.5. AUTONOMIA.....	25
9. GOVERNANÇA DE DADES.....	25
9.1. MARC NORMATIU.....	25
9.2. MODEL DE DADES.....	25
9.3. DICCIONARI DE DADES I METADADES.....	26
9.4. QUALITAT DE LA DADA.....	27
9.5. CICLE DE VIDA DE LA DADA.....	27
9.6. OBERTURA DE DADES.....	28
9.7. INTEROPERABILITAT I ESTÀNDARDS.....	29
9.8. LLIURABLES EN RELACIÓ AL GOVERN DE LA DADA.....	29
10. LLICENCIAMENT.....	29
11. IDENTITAT VISUAL CORPORATIVA.....	30
12. IDIOMA.....	30
13. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT PRESTAT AL NÚVOL.....	30
13.1. HORARI DE COBERTURA.....	31
13.2. ABAST.....	31
13.2.1. Servei de suport i manteniment correctiu.....	31
13.2.2. Servei de suport i manteniment preventiu.....	31
13.2.3. Servei de suport i manteniment evolutiu.....	31



13.2.4. Servei de suport a consultes.....	32
13.2.5. Servei al núvol.....	33
13.2.6. Canal d'atenció.....	33
13.2.7. Formació contínua.....	33
13.2.8. Condicions d'accés del servei de suport.....	33
13.3. RECURSOS DEL SERVEI DE SUPORT.....	34
13.3.1. Recursos tècnics.....	34
13.3.2. Recursos de personal.....	34
13.4. METODOLOGIA DE GESTIÓ DEL SERVEI DE SUPORT.....	34
14. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	34
15. MODEL DE RELACIÓ ENTRE L'EMPRESA I LA CORPORACIÓ MUNICIPAL....	36
16. COMITÈ DE SEGUIMENT I INFORMES DE QUALITAT.....	37
17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE.....	38
18. FACTURACIÓ.....	38
19. MITJANS PERSONALS I EQUIP DE L'EMPRESA.....	38
20. PLA DE FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT.....	40
21. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES.....	40
22. REQUISITS ESPECIALS DEL SERVEI AL NÚVOL.....	41
22.1. PORTABILITAT DE LES DADES.....	41
22.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL.....	41
22.3. PLA DE RETORN DELS SERVEIS DES DEL NÚVOL.....	42
23. CONFIDENCIALITAT.....	43
24. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	44
25. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	45
26. MODEL DE LA PROPOSTA TÈCNICA.....	45



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Reus d'acord al seu compromís de transformació digital, té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport i manteniment del sistema d'informació actual de gestió de la policia local.

Aquest contracte previst al pla de contractació, dona continuïtat al contracte actual del sistema integral de gestió operativa de la guàrdia urbana de Reus i el seu servei de suport tècnic de manteniment exp. S-0057/2020.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és la contractació del servei tècnic de suport i manteniment del sistema d'informació actual de gestió de la policia local en el núvol en modalitat SaaS.

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte en modalitat al núvol per l'Ajuntament de Reus del sistema informàtic actual DRAG de gestió de la policia local de ECITYCLIC ESPUBLICO S.L.

4. REQUERIMENTS FUNCIONALS

El sistema ha de contemplar totes les funcionalitats, mòduls i aplicacions actuals del sistema DRAG incloent tots els requisits ja establerts en el contracte anterior exp. S-0057/2020, i les seves evolucions i en concret:

4.1. RECURSOS HUMANS



Gestió integral de quadrants, permisos i absències amb històric de canvis dels efectius de la policia local segons els torns i serveis que estimi configurar de forma autònoma la Guàrdia Urbana de Reus.

Cada persona usuària tingui la possibilitat d'accés amb la seva informació personal, peticions i incidències laborals i de canvis ja sigui per l'aplicació web o per l'aplicació mòbil.

Aquestes peticions han de tenir un flux de treball configurable d'autoritzacions per part de la prefectura.

Cal que es pugui generar avisos als agents des del sistema o via API i que sigui push a l'APP que disposa com agent.

Ha de permetre la planificació per la següent anualitat així com els canvis que es produeixen constantment i la gestió de convocatòries.

4.2. POLICIA JUDICIAL

Permetre la gestió de las actuacions i citacions amb avisos als agents en col·laboració amb els òrgans judicials.

4.3. POLICIA ADMINISTRATIVA

Permetre les actuacions i serveis en compliment amb les ordenances municipals, suport a la corporació municipal i amb altres organismes públics.

4.4. TRÀNSIT

Permetre la gestió de tot el referent a sinistres, disciplina viària, croquis, denúncies, grua, dipòsit de vehicles, talls de via pública, etc amb integració amb la DGT i amb el sistema de gestió de procediments de sancions de trànsit d'acord als requisits d'integració.



4.5. RECURSOS MATERIALS

Gestió, estoc, magatzem i control intern de tots els recursos materials de la policia local com són les armes, vestuari i vehicles policials.

4.6. ARXIU

Registre de subjectes – persones, vehicles i entitats – enllaçats i relacionats amb la resta de mòduls del programari d'acord als requisits d'integració.

4.7. GEOLOCALITZACIÓ

Eines de gestió geogràfica, posicionament GPS, definició de perímetres i per gestió del territori d'actuació d'acord als requisits d'integració.

4.8. SERVEIS I GESTIÓ OPERATIVA

Gestió de les novetats diàries, planificació de serveis futurs i gestió d'efectius en temps real.

Gestió de la sala de control i de tots els recursos policials disponibles en un torn de la Guàrdia Urbana i de les trucades i incidències que es reben en especial com a centre d'emergència reconegut 092 d'acord als requisits d'integració amb la telefonia IP municipal i amb la SGDA - Sistema de gestió de dades d'abonats de telecomunicacions de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència - CNMC per la identificació del titular que truca i des d'on truca d'acord als requisits d'integració.

Generació del full resum de servei adequant la plantilla als requeriments de la Guàrdia Urbana de Reus i que aquesta s'ho pugui ajustar de forma autònoma.



Sistema d'alerta ciutadana integrat amb una app de seguretat ciutadana disponible.

Configuració, gestió i generació d'actes a partir de plantilles autoconfigurables gestionades pel personal municipal. Per omplir l'acta a carrer, cal que el sistema sigui fàcil i molt àgil d'utilitzar i adaptat a dispositius mòbils i tauletes amb un sistema senzill de passos tipus següent-següent, amb possibilitat de definir les dades/capçaleres comunes per totes les actes, les dades específiques, quins camps són els obligatoris i quins opcionals i permetre la signatura biomètrica de forma àgil en un sol pas tant per la persona que se li aixeca acta com per l'agent que la redacta d'acord als requisits d'integració. Aquesta acta quedarà emmagatzemada electrònicament i signada biomètricament en el sistema per la seva consulta posterior.

El sistema haurà de permetre establir llistes negres de persones o vehicles de tal manera que en el moment que es faci una gestió on estigui involucrada una persona o vehicle que estigui en una llista negra, el sistema ho informi de forma clara i evident a l'agent per actuar. Aquesta llista negra ha de ser accessible i actualitzable via API.

Ha de disposar de tots els models de plantilles per a tot tipus de procediments (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.) i autoconfigurable pels agents de la policia local.

5. COMPLIMENT NORMATIU

Compliment normatiu que ha de garantir el sistema objecte del contracte:

- Esquema Nacional de Seguretat RD 311/2022, de 3 de maig
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Llei Orgànica 2/1986, de Forces i Cossos de Seguretat
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les Polícies Locals de Catalunya
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya
- Ordenances municipals en matèria de seguretat i mobilitat



6. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ

El sistema haurà de complir els següents requeriments d'integració, d'acord als requisits d'integració ja contemplats en el contracte anterior exp. S-0057/2020, durant la durada del contracte gràcies a que els sistemes a integrar tenen APIs obertes i documentades que podrà accedir el contractista amb la col·laboració de STIT.

Per aquesta integració, el licitador podrà disposar i gestionar una màquina virtual en els sistemes corporatius onpremise, per facilitar la integració dels sistemes municipals amb els sistemes objecte del contracte ubicats al núvol:

6.1. DGT

Integració amb la DGT per qualsevol consulta d'un vehicle i de totes les seves dades associades a través dels serveis de VIAOBERTA del Consorci AOC.

6.2. SIGNATURA BIOMÈTRICA

Integració amb el servei de signatura biomètrica municipal basada amb la solució VIDsigner de Validated ID. El cost d'aquest servei específic no està inclòs en el present contracte i serà assumit per la corporació municipal amb el contracte vigent que disposa del servei de signatura biomètrica.

6.3. SGDA

Integració amb el Sistema de gestió de dades d'abonats de telecomunicacions - SGDA de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència - CNMC per la identificació del titular que truca al 092 i des d'on truca d'acord als requisits d'integració i facilitant la càrrega depurada periòdica d'aquesta base de dades i la integració necessària.

6.4. TELEFONIA IP

Integració amb el sistema de Telefonia IP municipal basat amb asterisk via SIP per rebre les trucades de la policia local i en especial les del 092 com a centre



emergències de tal manera que es rebí i es gestioni la trucada des del propi sistema de gestió policial.

6.5. BASE DE DADES DE PERSONES I PADRÓ MUNICIPAL

Integració amb la base de dades de persones i padró municipal basat en la solució buroweb i epob TAO 2.0 de T-Systems per la consulta i captura de les seves dades que siguin necessàries per actuacions policials i sense tenir que sortir del sistema per consultar-ho a un altre.

6.6. BASE DE DADES D'ADRECES MUNICIPAL

Integració amb la base de dades d'adreces basada en la solució buroweb TAO 2.0 de T-Systems quan siguin del municipi de Reus, per garantir la qualitat i equivalència de les adreces del sistema conforme a la base de dades municipal corporativa evitant dos bases de dades de direccions diferents en paral·lel i diferents. Aquesta consulta també permetrà identificar distribucions territorials com barris que és fonamental en la gestió de l'operativa policial del municipi.

6.7. EXPEDIENTS MUNICIPALS

Integració amb el sistema d'expedients municipals de desenvolupament propi a través de la seva API per la consulta bàsica d'expedients que la policia local pugui tenir accés per la persona interessada o per vehicle que calgui consultar.

6.8. SIG MUNICIPAL

Integració amb el SIG municipal per visualitzar adreces segons la seva API (veure <https://geoportal.reus.cat/inici/geoapi.html>) en un mapa ciutat que disposa de múltiples capes de serveis municipals d'interès policial.

6.9. BASE DE DADES D'ACTIVITATS

Integració amb la base de dades d'activitats de desenvolupament propi a través de la seva API per la consulta de les dades bàsiques d'una activitat per quan la policia local actua en un local, comerç o empresa.



6.10. CADASTRE

Integració amb la informació de cadastre municipal de la solució de gestió tributària SIT de GTT gràcies a la seva API, per conèixer el propietari d'un immoble i les seves dades de contacte per quan la policia local actua en un immoble.

6.11. DENÚNCIES DE TRÀNSIT

Integració amb el sistema de procediments de sancions de trànsit de la solució de gestió tributària SIT de GTT que utilitza la corporació municipal per la gestió de multes de trànsit, gràcies a la seva API per conèixer les sancions i el seu estat d'un conductor o vehicle.

6.12. XARXA RESCAT

Integració amb la xarxa RESCAT per la geolocalització de les emissores en un mapa.

6.13. AUTENTICACIÓ AMB EL DIRECTORI ACTIU I AMB 2FA

Per l'autenticació del personal usuari, el sistema s'integrarà amb el directori actiu basat amb MS Windows Active Directory i amb 2FA amb Google Authenticator o equivalent.

6.14. INTEGRACIÓ CORREU ELECTRÒNIC

En cas d'enviament de qualsevol correu electrònic del sistema, s'integrarà amb el sistema municipal d'enviament massiu de correus electrònics que indiqui la corporació municipal amb domini reus.cat (tipus noreply@reus.cat) integrant-se actualment amb el servei mailrelay.com via SMTP garantint la seguretat i possibles SPAMs.

En el cas que alguna de les integracions amb els sistemes indicats anteriorment es modifiquin o canviïn perquè la corporació municipal contracta un altre sistema o evoluciona l'existent, el licitador haurà de realitzar les adequacions i integracions necessàries dins del preu ofert prèvia planificació conjunta amb suficient temps d'antelació.



6.15. API DEL SISTEMA

A més de les integracions indicades, el sistema haurà de disposar en el moment de la presentació de l'oferta, d'una API completa de consulta o transacció per tal que els tècnics de STIT puguin mantenir les integracions existents o fer d'addicionals durant la durada del contracte segons es requereixi per la Guàrdia Urbana de Reus.

Aquesta API haurà de ser documentada i preferiblement amb swagger o equivalent. Caldrà que el licitador detalli per valorar la seva API, la documentació tècnica que inclogui la definició, exemples d'ús i de crides.

7. REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema haurà de complir els següents requisits tècnics en el moment de presentació de l'oferta i durant la durada del contracte:

7.1. REQUISITS GENERALS I ARQUITECTURA TECNOLÒGICA

- El portal públic serà únic i posat en marxa HTTPS i es valorarà que sigui en un domini tipus **https://xxx.reus.cat**
- **Totes les funcionalitats** de la plataforma caldrà que siguin accessibles exclusivament **mitjançant un navegador web o via APP mòbil**.
- Les **URLS seran relatives** per facilitar la flexibilitat del codi font independentment dels canvis de nom.
- La seva **arquitectura** es valorarà i haurà de ser **resilient, robusta, àgil, intuïtiva, escalable, flexible i oberta** basada amb alta disponibilitat, balanceig de càrrega i redundància orientada a un servei **24x7**.
- La solució ha de ser elàstica i escalable, que permeti absorbir **alta concurrència** i per tant, disposar d'un servei sense interrupcions ni degradació, garantint sempre un correcte rendiment.
- El sistema ha de ser multidispositiu i **responsiva** adaptada a tots els possibles dispositius que podran accedir.
- El **disseny** gràfic de tot el sistema incloent tant la part externa com interna, haurà de seguir les **guies i estils** de la **identitat corporativa** seguint els criteris del departament de comunicació corporativa essent **HTML5 + CSS**



incorporant les imatges, tipus de lletra, colors, formats, logos municipals, capçaleres i peus que s'estimin oportuns.

- El portal haurà de complir i ser **validat pel servei de DPD** municipal conforme al Reglament UE 2016/679 de 27 d'abril del 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 – RGPD. El servei DPD municipal establirà el contingut del portal en quant a l'avís legal, política de privacitat i política de cookies i com ha de ser el funcionament de les cookies segons la normativa.
- Suporti les dues últimes versions dels navegadors més usats del mercat (Chrome, Edge, Safari i Firefox).
- Capacitat d'exportació de documents generats en format PDF.
- Capacitat d'exportació de llistats aplicant filtres en format fulla de càlcul (xls,xlsx, ods i csv).
- Caldrà configurar i tenir disponibles durant la vigència del contracte **dos entorns: un de test per fer les proves** i validacions abans de la posada en marxa, per proves d'integracions o per validar noves actualitzacions o versions en la fase de suport i manteniment **i, un entorn de producció** que serà el real de funcionament. Només al sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat.
- El contractista configurarà els processos periòdics d'exportació de dades xifrades per fer còpies de seguretat d'acord a les polítiques de seguretat municipals.
- Tots **els accessos i usos dels sistemes implantats hauran de ser registrats, auditables i exportables** identificant qui entra, a que accedeix, que fa i en quin moment.
- La informació restringida en accés privat haurà de ser accessible segons **usuaris i perfils**.
- **Ús de tecnologies de codi obert:** Donada la importància de la sostenibilitat i la flexibilitat en el desenvolupament de software, es valorarà l'ús de tecnologies de codi obert. Aquestes opcions tendeixen a oferir majors garanties contra el risc de finalització prematura del suport, problemes d'integració i el bloqueig per part de proveïdors (vendor locking). A més, el codi obert fomenta una major transparència i possibilita una personalització més detallada per adaptar-se millor a les necessitats específiques del projecte.
- **Tecnologies de contenidors:** Es valorarà que el sistema utilitzi solucions de contenidorització com Docker, Kubernetes, etc, que promouen la consistència



entre entorns de desenvolupament, prova i producció i les bones pràctiques amb DevOps.

- **Control de versions i eines de desplegament:** Es valorarà l'ús d'eines de control versions, integracions de codi i l'automatització de processos de desplegament CI/CD essencials per a la gestió eficient del codi font.
- El licitador facilitarà la informació tècnica per la **monitorització externa** per part dels tècnics municipals de les funcionalitats principals del sistema objecte del contracte a través de l'eina Zabbix per tal de fer un seguiment municipal del perfecte funcionament del sistema i compliment de SLAs a banda del propi que ja fa el licitador.

7.2. REQUISITS APLICACIONS MÒBILS

De forma general, qualsevol aplicació mòbil vinculada a l'objecte i abast del present contracte cal que:

7.2.1. Requeriments generals

- Serà de descàrrega gratuïta per qualsevol persona.
- Cal que estigui disponible tant per sistemes Android com per IOS
- L'App ha de ser lliurada amb la darrera versió compatible del sistema operatiu disponible.
- Cal que s'adeqüi a la imatge i colors corporatius de la identitat visual municipal corporativa.
- Cal que sigui compatible, com a mínim, amb el 90% del parc mòbil.
- Caldrà realitzar joc de proves de camp amb terminals físics.
- Cal que incorpori sistemes de seguretat i privacitat :
 - Les contrasenyes no poden mostrar-se en clar i no poden quedar emmagatzemades al dispositiu.
 - Cal que demani els permisos necessaris per accedir a diferents serveis del dispositiu.
 - Cal que disposi d'un mecanisme de validació d'usuari propi per accedir a informació confidencial o privada. L'app no pot danyar dades al dispositiu.
- En el cas que no es pugui garantir l'ús de l'app en una versió anterior, s'haurà d'informar a l'usuari si és necessari descarregar una versió més recent de la mateixa.
- Usabilitat i accessibilitat:



- L'app s'ha de poder visualitzar correctament en els diferents dispositius (mida lletra, elements gràfics, etc).
- Cal que mostri el teclat adequat per a cada tipus d'entrada.

7.2.2. Protecció de dades

- Quan es guardin, utilitzin o es moguin dades personals s'ha de sol·licitar i rebre el consentiment explícit i inequívoc de la persona usuària per poder procedir. A l'inicialitzar-se l'app es mostrarà una pantalla en la qual es sol·licitarà aquest consentiment a la persona usuària mitjançant una sèrie de missatges a on li sol·liciten els permisos i que aquesta ha d'acceptar. Si no s'accepten aquestes condicions de servei l'app s'aturarà, per la qual cosa s'ha de validar que aquests permisos estan informats.
- Per totes les apps que tinguin condicions d'acceptació d'ús del servei, s'ha de preveure que aquestes condicions poden canviar. Per tant, ha d'haver-hi un mecanisme que permeti forçar a acceptar aquestes condicions quan canviïn, tornant a mostrar la pantalla en la qual es sol·licita el consentiment mostrant les noves condicions.
- Una vegada la persona usuària ha acceptat les condicions d'ús del servei, la pantalla en la qual es sol·licita el seu consentiment no tornarà a aparèixer, a menys que les condicions d'acceptació canviïn.
- La informació personal de les persones usuàries s'encriptaran amb algoritmes robustos per minimitzar l'afectació de bretxes en la seguretat. Pel mateix motiu, les comunicacions amb servidors s'hauran de realitzar sota el protocol HTTPS.

7.2.3. Seguretat

- Les contrasenyes no han de ser mostrades en clar i no poden ser emmagatzemades en el dispositiu.
- L'aplicació ha de gestionar correctament l'accés a informació personal (agenda, contactes, imatges...) amb aprovació per part de l'usuari.
- L'aplicació ha de sol·licitar els permisos necessaris per accedir als diferents serveis del dispositiu i aquests estan publicats i descrits.
- L'aplicació ha de disposar d'un mecanisme de validació d'usuari propi per accedir a informació confidencial o privada.
- L'aplicació no pot danyar les dades al dispositiu.



7.2.4. Gestió de permisos

- S'ha de tenir en compte que les aplicacions, i les seves actualitzacions, han d'implementar la gestió de permisos "on demand", és a dir, es demanaran a mesura que ho necessiti l'app no a l'inici o en un moment que pel context la persona usuària no pugui entendre perquè necessita concedir aquest permís. També es donarà l'explicació de per què és necessari aquest permís justament abans o en el mateix moment de demanar-ho.
- Per gestionar correctament les notificacions push en dispositius mòbils, un cop oberta l'app, i en el moment que es trobi adequat, s'haurà de mostrar un pop-up o pantalla indicant si vol activar les notificacions push i perquè rebrà notificacions. Si Accepta demanarem el permís de push, perquè l'usuari accepti rebre notificacions. Si Cancel·la, les notificacions quedaran bloquejades i l'app no les rebrà.
- Si un permís és imprescindible per al funcionalment de l'app s'ha de deixar clar que és així a la persona usuària quan se li demani, i si aquesta no dona el permís s'ha de mostrar un missatge informatiu, explicant que donat que no s'ha concedit el permís no es pot seguir amb el funcionament de l'app, i tancar l'app. No es pot produir un crash ni tornar a demanar el permís fins que es torni a iniciar l'app.
- Si l'usuari ha denegat la concessió d'un permís, però torna a accedir a una funcionalitat o pantalla en què l'app li demanaria aquest permís, es mostrarà un petit missatge en una zona visible de la pantalla recordant a l'usuari que ha denegat el permís de l'aplicació i amb un botó de "Configuració" que al clicar-ho porti a la configuració de l'app per si vol canviar això i donar el permís.

7.2.5. Notificacions push

- Les notificacions push seran obligatòries.
- La notificació es mostrarà segons l'opció per defecte del sistema operatiu i la configuració de visualització triada, no caldrà fer cap adaptació addicional.
- Amb l'app en foreground es notificarà a la persona usuària mitjançant un pop-up.
- Amb l'app en background es mostrarà en el toolbar.
- La icona de la notificació haurà de ser representativa de l'app, que s'assembli a la icona del launcher.
- L'aplicació ha de disposar d'una opció de menú per consultar les notificacions, aquestes quedaran enregistrades quan es generin (si l'app està instal·lada) i les més recents es podran consultar en aquesta opció de menú. Si encara no han



estat consultades es mostrarà un superíndex amb un número a sobre de la icona de l'app a l'escriptori del dispositiu (si està configurat per tal que es mostri el número). El número contindrà el nombre de notificacions pendents de consultar.

- Han de ser visibles amb pantalla emergent, no només amb un avís tipus "campaneta".

7.2.6. Gestió multi-idioma

- L'APP i al instal·lar, com a mínim, ha d'estar en els idiomes requerits. Els idiomes disponibles han de coincidir amb els especificats en el codi font/binari i per tant, amb els que especificaran els corresponents markets.
- Han d'habilitar una funció dins l'aplicació, que permeti canviar entre els diferents idiomes. Aquest canvi ha de ser automàtic i no pot suposar un reinici de l'aplicació.
- Inicialment, les aplicacions han d'utilitzar l'idioma per defecte del dispositiu. En cas de no coincidir amb cap dels idiomes disponibles, l'aplicació s'executarà per defecte en català amb la possibilitat de canviar-lo manualment.
- Ha de funcionar el canvi d'idioma i aquest s'ha d'ajustar de forma adequada la interfície i els continguts, i la configuració de l'idioma s'ha de mantenir en tancar l'app.

7.2.7. Requeriments funcionals

- Un apartat d'ajuda per a les persones usuàries i que com a mínim ha de tenir:
 - Logo i marca
 - Descripció de l'app i objectius
 - Autoria del projecte.
 - Apartat de FAQs on el contractista indicarà aquelles que més consultes i dubtes genera a les persones usuàries o a proposta de l'ajuntament.
 - Contacte amb text descriptiu i mètode de contacte
 - Suport tècnic que permeti que l'empresa licitadora pugui donar suport a la persona usuària
 - Accessibilitat amb l'enllaç a la declaració d'accessibilitat.
 - Condicions d'ús
 - Política de privacitat
 - Intel·ligència artificial informant del registre dels algorismes aplicats si s'escau



- Número de versió de l'aplicació i el versionCode / build version, depenent de la plataforma (agafant-lo dinàmicament del binari)
- Cal indicar si la versió de l'aplicació està funcionant en un entorn de Pre-producció o Producció, on el primer és un entorn de proves.
- Si l'aplicació està oberta, al clicar de nou en la icona cal obrir-la en el punt que es trobava, i no pas arrencar-la de nou.
- Si l'aplicació requereix descarregar un volum de dades superior a 20MB, cal informar prèviament a la persona usuària amb un missatge advertint la situació, donant la possibilitat de no fer-ho (explicant les conseqüències) i recomanant l'ús de wifi. Si és possible pel bon funcionament de l'aplicació, aquesta descàrrega d'informació caldria fer-se en segon pla.
- En el cas que una url es vulgui mostrar dins l'app amb un webview intern, la pàgina corresponent ha d'estar optimitzada per ser mostrada dins l'app i, per tant, integrada amb el disseny i funcionament de l'app. Qualsevol enllaç que hi hagi dins d'aquesta pàgina ha de complir aquest mateix requeriment. Si es vol enllaçar a una pàgina que no compleixi aquest requeriment, cal obrir-la dins del navegador per defecte del sistema operatiu.
- Si una funcionalitat de l'aplicació implica com arribar a un destí, i aquesta et porta fora de l'app, cal indicar a la persona usuària la possibilitat de seleccionar entre les diferents aplicacions de navegació que té instal·lades en el seu dispositiu, delegant en el sistema operatiu aquesta selecció.

7.2.8. Rendiment

- Tota funcionalitat del sistema i transacció de negoci ha de respondre a la persona usuària en menys de 5 segons en el 90% de les peticions.
- S'ha de tenir en compte també la següent informació:
 - Segons és el límit perquè la persona usuària senti que el sistema reacciona instantàniament, és a dir, que no es necessita cap retroalimentació especial, excepte per mostrar el resultat.
 - En les consultes que el temps sigui superior a 1 segon s'ha de mantenir l'atenció de la persona usuària ocupada amb un spinner, barra de progrés, etc.; un element que mostri que l'app està funcionant i no s'ha quedat bloquejada. La imatge mostrada de progrés serà conforme la escollida pels tècnics municipals
 - 10 segons és el límit per mantenir l'atenció de la persona usuària centrada en l'app. En cas de superar-se aquest temps, cal produir un time out, cancel·lar la petició e informar a la persona usuària.



- El procés d'arrancada (startup) no ha de superar els temps indicats en un 95% de les ocasions.

7.2.9. Usabilitat

- L'aplicació s'ha de poder visualitzar correctament en els diferents dispositius mòbils establerts en la cobertura (mida de lletra, elements gràfics, etc.).
- El repintat de la pantalla ha de funcionar correctament en canvis d'orientació del dispositiu, menús emergents, finestres emergents, etc.
- La interfície gràfica ha de ser coherent en tota l'aplicació, i es manté la continuïtat en tot l'estil (literals, elements gràfics, errors ortogràfics) en base a la imatge corporativa.
- L'aplicació ha d'estar correctament localitzada (texts per diferents idiomes, monedes, unitats de mesura, etc.).
- S'ha de mostrar el teclat adequat per a cada tipus d'entrada (numèrica o alfanumèrica).
- L'aplicació ha de gestionar adequadament les pulsacions múltiples o multitouch.
- Cada pantalla ha de ser visible durant el temps necessari per llegir còmodament tota la seva informació.

7.2.10. Fiabilitat

- Cal que comprovi la introducció de dades errònies o que compleixi alguns formats (p.e. dni, nif, nie, dates, emails, telèfons, ...)
- Cal que notifiqui a l'usuari en cas d'operacions de llarga durada.
- Cal que avisi a l'usuari quan no es disposa de connectivitat.
- L'app no pot consumir recursos excessius.
- S'ha de poder instal·lar i desinstal·lar adequadament.
- Cal que notifiqui a l'usuari en cas d'interrupció externa

7.2.11. Qualitat

- El conjunt de funcions de l'aplicació ha de ser consistent amb l'ajuda.
- Els enllaços externs han de funcionar correctament.
- L'aplicació ha d'usar capacitats que estan disponibles en tots els dispositius avaluats (GPS, brúixola...).
- L'aplicació ha de gestionar adequadament la configuració de notifikacions i esdeveniments push.



- L'aplicació no ha de modificar permanentment cap ajust en el dispositiu per al qual no estigui destinada.

7.3. REQUISITS DEL SERVEI AL NÚVOL

- Es desplegarà el sistema totalment al núvol seguint la definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology).
- El contractista aplicarà les **còpies de seguretat** conforme a les polítiques de seguretat municipal buscant assegurar el màxim nivell de granularitat en la recuperació de les dades:
 - Front-end: Les còpies de seguretat del front-end de l'aplicació s'efectuaran de manera que es puguin recuperar tots els elements visuals i de disseny sense afectar la lògica de l'aplicació ni les dades d'usuari. Això inclou arxius estàtics, fulles d'estil, scripts de client i tots els recursos necessaris per a la correcta visualització de la interfície d'usuari.
 - Lògica de l'aplicació: La part de lògica de l'aplicació, incloent el codi servidor, configuracions i biblioteques, serà objecte de còpies de seguretat que permetran la seva recuperació ràpida i eficient en cas de fallada o corrupció del sistema. Això assegura que la funcionalitat de l'aplicació pot ser ràpidament restaurada sense perdre les personalitzacions o millores aplicades.
 - Bases de dades i arxius: Les dades emmagatzemades en les bases de dades seran protegides mitjançant còpies de seguretat regulars que garanteixin la seva disponibilitat en cas d'incidents. Aquestes còpies de seguretat es realitzaran seguint una estratègia que combini còpies completes amb còpies incrementals o diferencials, permetent així una recuperació eficient dels conjunts de dades a un punt específic en el temps, minimitzant la pèrdua de dades.
 - Els procediments de còpia de seguretat establerts contemplaran plans de prova i verificació regulars per assegurar la seva eficàcia i la capacitat de recuperació davant qualsevol eventualitat.
- L'adjudicatària haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions que es valorarà.



- Degut a la necessitat d'integració amb els sistemes municipals, caldrà que disposin **d'adreçament de xarxa coneguts i ubicats** el seu processament, emmagatzematge, còpies de seguretat i qualsevol tractament de dades **dins la UE**.
- El licitador haurà de descriure l'arquitectura amb alta disponibilitat, distribució i balanceig de càrrega a valorar.
- Caldrà especificar els **plans de contingència, de continuïtat i recuperació davant desastres** indicant els **Temps de Recuperació (RTO) i de punt de recuperació (RPO)** que en cap cas no podrà ser superior a 24 hores, polítiques de còpies seguretat, polítiques i auditories periòdiques en ciberseguretat d'acord a la normativa i d'acord a les polítiques municipals. Estarà obligat a informar periòdicament en cas de qualsevol canvi, incidència o resultat de les auditories per la seva supervisió i compliment durant la durada del contracte i com a mínim cada any.
- Caldrà indicar segons els requisits de finalització de servei i pla de retorn, com es complirà el retorn de servei finalitzat el contracte i de transició amb un altre adjudicatària i la portabilitat de les dades.
- Tota funcionalitat i transacció de negoci ha de respondre a la persona usuària segons els criteris de rendiment conforme als SLAs.

7.4. REQUISITS DE CIBERSEGURETAT

La seguretat del sistema i la protecció de les dades que gestiona són essencials. En aquest apartat es descriuen les estratègies i tècniques de seguretat que ha implementar el sistema per garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació, així com la protecció contra amenaces:

- **Seguretat a nivell d'aplicació:** Es farà ús de pràctiques de codificació segura per prevenir vulnerabilitats com injeccions SQL, Cross-Site Scripting (XSS), Cross-Site Request Forgery (CSRF), i altres, mitjançant la validació d'entrada de dades, la sanitització de sortides i d'implementació de controls d'accés robustos. Els criteris i pràctiques utilitzats seguiran les recomanacions que en tot moment faci **l'OWASP**.
- **Autenticació i autorització:** Es desenvoluparan mecanismes d'autenticació i autorització forts, incloent l'ús de contrasenyes segures, autenticació multi-factor i gestió de sessions segura, per assegurar l'accés limitat a usuaris



autoritzats. Integrar amb el sistema municipal d'autenticació corporatiu basat amb MS Windows **Active Directory** i el **2FA** amb mòbil com Google Authenticator o equivalent del personal usuari. En el cas de l'API del sistema, s'utilitzaran tokens preferiblement temporals obtinguts per autenticació específica a tal efecte.

- El sistema ha de disposar d'un **FW de capa aplicació amb un WAF** i realitzar el seu monitoratge continu.
- **Xifrat:** Les comunicacions utilitzaran protocols segurs (p.e. **HTTPS**), i les dades sensibles emmagatzemades seran xifrades amb algorismes forts (p.e. claus RSA 3072), per protegir-les durant el trànsit i l'emmagatzematge.
- **Gestió de configuració segura:** Es mantindran els entorns de desenvolupament, prova i producció lliures de vulnerabilitats conegudes, mitjançant una configuració adequada i la revisió regular de les mateixes.
- **Revisions de seguretat i auditoria:** Es realitzaran **revisions de seguretat i auditories internes abans de desplegar l'aplicació** al públic i **regularment**, seguint els procediments municipals. A més, durant el procés de **desenvolupament i desplegament** de codi es faran servir **eines d'auditoria de codi** per detectar vulnerabilitats que puguin escapar e les auditories esmentades anteriorment. Aquest enfocament integral cap a la seguretat busca protegir l'aplicació web contra una àmplia gamma de riscos, mantenint la confiança de les persones usuàries en la protecció de les seves dades i minimitzant la possibilitat de patir incidents de seguretat. Es vol garantir el criteri de selecció de tecnologies per al desenvolupament i desplegament de l'aplicació web, garantint que aquestes compleixen amb els estàndards de seguretat, eficiència i escalabilitat.
- **Correu electrònic:** s'utilitzarà l'enviament de correus electrònics mitjançant els serveis municipals d'enviament massiu de correus per evitar el SPAM i l'ús regulat del correu electrònic.

Tots els sistemes implantats i el seu accés i ús haurà de complir les normes de ciberseguretat municipal i seran auditades i en cas de deficiències que es detectin, hauran de ser subsanades conforme als SLAs abans de la posada en marxa del sistema o quan es facin millores o canvis durant el contracte.

7.5. REQUISITS D'ACCESSIBILITAT DIGITAL



Haurà de garantir l'accessibilitat digital de tot el sistema conforme el **Real Decret 1112/2018**, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic. El sistema haurà de complir aquesta normativa i publicar la declaració d'accessibilitat en el portal públic seguint les instruccions de la Unitat Responsable Accessibilitat URA que és STIT.

Extensions en navegadors

Durant la fase de desenvolupament és convenient l'ús de plugins en el navegador per a detectar els errors i problemes d'accessibilitat per tal de corregir-los en les fases inicials i tinguin un menor cost de correcció.

Eina auditoria Observatori accessibilitat

En l'entorn de test i abans de passar a producció, caldrà passar eines d'auditoria d'accessibilitat i esmenar les correccions necessàries i STIT també les realitzarà amb l'eina de l'Observatori Accessibilitat web de l'Administració General de l'Estat.

7.6. CICLE DE VIDA EN EL DESPLEGAMENT

El sistema ja sigui per la implantació o per noves versions, subversions, parxes o integracions que comportin qualsevol canvi, en primer lloc es desplegarà en l'entorn de test on es realitzaran les següents validacions:

- Responsables municipals funcionals: en la validació funcional
- Comunicació: en la validació del disseny i la imatge
- DPD: en la validació conforme RGPD i LOPDGDD
- STIT: en la validació i auditories de ciberseguretat, accessibilitat digital, rendiment, integracions, governança de dades i resta de requeriments tècnics.

Passada tota la fase de validació es podrà passar a producció. De forma excepcional o per mutu acord, un canvi es podrà passar a producció exclusivament per motius d'urgència justificada i amb el vist-i-plau del responsable del contracte.

8. INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL (SI S'USA)



En el cas que el sistema utilitzin sistemes d'Intel·ligència Artificial caldrà el compliment del Reglament (UE) 2024/1689 d'Intel·ligència Artificial i les dades tractades han d'estar en un núvol privat que no comparteix cap dada amb altres sistemes i només per aquest sistema objecte del contracte dins la UE i si es necessari el seu tractament fora d'aquest sistema, les dades hauran de ser anonimitzades prèviament al seu tractament. En aquest cas si s'usa sistemes IA caldrà:

8.1. TRANSPARÈNCIA I EXPLICABILITAT

Es garantirà que el sistema compleixi amb el següents requisits:

- Estarà ben documentat i reproduïble per a detectar futurs problemes.
- Utilitzarà el model més simple i intel·ligible en favor de la transparència.
- Realitzarà registres automàtics sobre el seu funcionament.
- Es documentarà la següent informació relativa al sistema i a l'algoritme amb l'objectiu de registrar-lo per fer-lo públic i transparent al registre d'algoritmes municipal, seguint les recomanacions del Digital Forum Lab d'Eurocities (veure <https://www.algorithmregister.org/guidance>) on ha de constar:
 - Les dades del registre: nom, breu descripció, organització, departament, contacte, domini, estat, observacions, ...
 - Cas d'ús: procés, objectius, impacte, riscos, categoria de risc, proporcionalitat, base legal, ...
 - Dades d'entrenament, font, biaix de dades, avaluació de l'impacte de protecció de dades, ...
 - Algoritme: tipus, descripció, mètodes, models, rendiment, url codi font, avaluació impacte, ...
 - Supervisió i les dades associades

El sistema comptarà amb un mecanisme que permeti identificar el contingut que genera com a creació d'aquest.

El Sistema anirà acompanyat de documentació relativa al tipus de dades utilitzades, la seva procedència, i els canvis que han patit en cada fase del seu cicle de vida.



8.2. INCLUSIÓ I EQUITAT

El sistema serà sotmès a una avaluació amb la finalitat de verificar que no utilitza variables o proxies injustament discriminatòries abans de la seva utilització.

El sistema comptarà amb mesures i mecanismes per a detectar, corregir i mitigar possibles biaixos durant tot el seu cicle de vida. Aquestes mesures compliran amb la normativa en matèria de protecció de dades. En específic. Es garantirà el compliment del Reglament (UE) 2016/679, la Directiva (UE) 2016/680, i el Reglament (UE) 2018/1725.

El sistema complirà amb els estàndards de classificació que tracten els biaixos relacionats amb l'edat, l'ètnica, la raça, el sexe o la discapacitat d'acord amb la normativa aplicable.

Es proporcionarà informació detallada sobre les dades i els recursos utilitzats per a prevenir i detectar la inadequació o els biaixos de les dades, així com el risc del biaix d'automatització.

8.3. RESPONSABILITAT I RETIMENT DE COMPTES

El sistema comptarà amb les eines que permetin a les persones encarregades del seu control intervenir, modificar, eliminar o revertir les decisions preses pel sistema.

El sistema anirà acompanyat d'informació i documentació relativa als límits dels mecanismes de control del sistema i les mesures de supervisió humana amb els que compta el sistema.

8.4. GOVERNANÇA DE DADES DEL SISTEMA D'IA

El sistema comptarà amb un registre de la informació d'accés a les bases de dades que permeti identificar clarament qui, quan i amb quin propòsit hi accedeix.



De cara a garantir l'adequació i l'ús responsable de les dades utilitzades pel sistema, aquest utilitzarà mesures de privadesa (com per exemple la pseudonimització de les dades) i limitarà la reutilització de les dades personals sensibles en cas de que s'utilitzessin. També s'adherirà als principis de minimització de dades i protecció de dades des del disseny.

8.5. AUTONOMIA

El sistema comptarà amb mecanismes que garanteixin que les seves operacions siguin transparents i amb mesures de supervisió humana que possibilitin gestionar el seu grau d'autonomia i adaptabilitat.

9. GOVERNANÇA DE DADES

9.1. MARC NORMATIU

El contractista haurà de garantir que el sistema d'informació i la gestió de les dades s'alineen amb el marc normatiu següent:

- Estàndards DCAT-AP, DCAT-AP-ES i DCAT-AP-CAT
- Directiva 2007/2/CE (INSPIRE) i normativa de desplegament, quan el sistema gestioni informació geogràfica o espacial.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic

Aquest alineament s'haurà de garantir des de les fases inicials de disseny, implantació i posada en marxa del sistema i dels serveis associats.

9.2. MODEL DE DADES

El contractista haurà de definir, documentar i mantenir actualitzat el model de dades complet, que inclourà:



- **Model conceptual:** definició de totes les entitats del domini funcional, descripció de les relacions entre les entitats, incloent cardinalitats i dependències, representació gràfica en forma de diagrama conceptual i regles de negoci associades.
- **Model lògic:** definició de les estructures dels elements i de les seves relacions: atributs, tipus de dada, claus primàries i foranes, índex i restriccions, definició de taules de referència i codificacions.
- **Model físic:** definició de la part física del model: esquema de base de dades, taules que plasmen les entitats, estructures d'emmagatzematge, particions i optimitzacions, definició de triggers, procediments i vistes.
- **Diagrama entitat-relació** en format editable coherent amb els models conceptual i lògic.

El model de dades s'haurà de lliurar a la Corporació Municipal en un format obert i reutilitzable, i haurà de formar part de la documentació contractual del sistema d'informació.

9.3. DICCIONARI DE DADES I METADADES

El contractista haurà de proporcionar i mantenir un diccionari de dades exhaustiu associat al sistema d'informació, que inclourà per cada atribut:

- **Informació semàntica:** nom, descripció funcional, regles de negoci, domini i valors admissibles, unitat de mesura i sensibilitat (dades personals, dades sensibles)
- **Informació tècnica:** tipus de dada, longitud, format, validacions, restriccions (not null, unique, ..), claus primàries i foranes.
- **Informació de governança:** origen de la dada, periodicitat d'actualització.
- **Metadades:** les metadades que descriguin les dades gestionades pel sistema hauran de complir els perfils DCAT-AP, DCAT-AP-ES i DCAT-AP-CAT

El diccionari de dades haurà de ser coherent amb el model de dades i disponible per a les persones autoritzades per la Corporació Municipal.



9.4. QUALITAT DE LA DADA

El contractista haurà de garantir que el sistema d'informació permet gestionar la qualitat de les dades d'acord amb les següents dimensions:

- **Exactitud:** la dada reflecteix la realitat que representa
- **Completitud:** absència de valors nuls injustificats; cobertura del 100% dels atributs obligatoris.
- **Consistència:** coherència interna i entre sistemes; absència de contradiccions.
- **Actualització:** dades actualitzades segons la periodicitat definida
- **Unicitat:** absència de duplicats
- **Integritat** referencial: manteniment de relacions entre entitats.
- **Traçabilitat:** registre complet de l'origen i transformacions.

D'altra banda el contractista haurà de definir i implementar i documentar les **regles de qualitat:**

- Validacions d'entrada (formats, dominis, rangs, obligatorietat).
- Validacions de coherència entre camps.
- Si escau, validacions de qualitat en processos ETL/ELT,.

El contractista elaborarà Quadres de comandament de qualitat i registre d'incidències i accions correctores.

9.5. CICLE DE VIDA DE LA DADA

El contractista haurà de documentar les regles de gestió del cicle de vida de les dades incloent la creació, modificació, versions, vigència, arxiu i, si escau baixa funcional de la dada. A més a més el sistema haurà de permetre conèixer:

- **Origen i ingesta** de les dades: les fonts internes i externes, validacions d'entrada de les dades i mecanismes d'automatització.
- **Transformació:** regles de transformació, normalització, neteja i enriquiment.
- **Emmagatzematge:** haurà de garantir la integritat i consistència de les dades, el control de versions d'esquemes, estratègies d'optimització i partició, mecanismes de recuperació.
- **Distribució i consum:** APIs, serveis d'Intercanvi i exportacions; formats oberts i interoperables, control d'accessos i registres.



- **Traçabilitat i llinatge:** registre de versions, registre d'errors, històric de versions de dades i esquemes.

9.6. OBERTURA DE DADES

Des de les fases inicials de disseny, subministrament, implantació i desenvolupament del sistema d'informació (incloent-hi tant la vessant tècnica com la funcional i organitzativa), s'haurà de contemplar el **principi d'obertura de dades** des del disseny i per defecte, d'acord amb la normativa vigent en matèria de reutilització de la informació del sector públic.

El sistema haurà de permetre que les dades gestionades pel sistema puguin ser posades a disposició per a la seva reutilització sense necessitat de desenvolupaments addicionals substancials.

A aquest efecte, el contractista haurà de proporcionar els mecanismes de **descàrrega massiva** facilitant així la seva publicació al **Portal de Dades Obertes i a l'Observatori de dades** Municipal complint en tot cas els requisits tècnics establerts per la corporació municipal en matèria de dades obertes.

Les dades s'hauran de proporcionar en **formats estructurats, oberts i interoperables**.

Els sistemes hauran de permetre la **descàrrega de totes les dades** en brut i desagregades, en diversos formats. Aquesta descàrrega es realitzarà, al ser un sistema al núvol, mitjançant una **API** basada en estàndards oberts i també addicional amb una **rèplica periòdica completa que haurà de desenvolupar el contractista de la base de dades des del sistema al núvol als sistemes «on premise»** per tal de que la Corporació Municipal disposi de totes les dades per motius d'explotació, analítica i seguretat de les dades d'acord al model i format que el contractista haurà d'haver documentat.

En el cas que els conjunts de dades anteriors continguin informació de caràcter personal, s'haurà de realitzar la seva extracció mitjançant un procés de **dissociació o anonimització** que garanteixi el compliment de la normativa de



protecció de dades aplicable (RGPD i LOPDGDD) que s'usin per la publicació de dades obertes.

D'acord amb l'article 5.5 de la **Llei 37/2007, de 16 de novembre**, sobre reutilització de la informació del sector públic, en cas que els conjunts de dades gestionats per l'aplicació siguin **conjunts de dades d'alt valor (HVD)** segons la normativa vigent en matèria de reutilització (Reglament d'Execució (UE) 2023/138 i article 3 ter de la Llei 37/2007), el proveïdor els haurà d'identificar com a tals en les metadades associades i haurà de col·laborar per facilitar el compliment dels requisits legals i tècnics obligatoris per als HVD, així com dels requisits addicionals que pugui establir la Generalitat de Catalunya o la corporació municipal contractant en aquesta matèria.

9.7. INTEROPERABILITAT I ESTÀNDARDS

El sistema d'informació haurà de complir els principis de la interoperabilitat i estàndards oberts, garantint la independència del proveïdor, la reutilització de la informació i la integració amb els sistemes d'informació corporatius i amb el catàleg de dades de la Corporació Municipal disposant en tot moment d'una API oberta i documentada.

9.8. LLIURABLES EN RELACIÓ AL GOVERN DE LA DADA

Tota la documentació relativa a la governança de dades haurà de ser lliurada a la Corporació Municipal i no podrà quedar condicionada a la continuïtat del contractista. Qualsevol evolució del sistema que afecti a les dades haurà d'incloure l'actualització corresponent de la documentació. Tots els lliurables hauran de ser entregats en format editable.

10. LLICENCIAMENT



El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de llicència en quant a usuaris il·limitats, recursos necessaris TIC per la prestació del servei al núvol i disposarà de tots els mòduls i aplicacions web o mòbils que disposi el sistema objecte del contracte.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament o programari sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i hauran d'estar inclosos dins el preu ofert.

11. IDENTITAT VISUAL CORPORATIVA

El sistema s'implantarà **conforme la identitat visual corporativa** i els requisits establerts pel departament de comunicació corporativa seguint una línia d'estils comuna ja siguin externes o internes. Es valorarà el disseny gràfic del sistema en quant a que sigui intuïtiu, agradable, modern i atractiu.

12. IDIOMA

La part de gestió interna haurà de ser almenys en català. La part pública haurà de ser multidioma com a mínim en **català i castellà**. **Per defecte** l'idioma a mostrar serà en **català** pels navegadors o dispositius amb castellà i català i pels altres casos, l'aplicació haurà de mostrar l'idioma conforme el mateix idioma del navegador o dispositiu, disposant d'un selector d'idioma que una vegada seleccionat s'aplicarà de forma global en tota l'aplicació o espai web sense tenir que reiniciar-la.

13. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT PRESTAT AL NÚVOL

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment «claus en mà» del sistema, detallant l'horari, abast, recursos i metodologia incloent tota la



prestació en el núvol, per garantir el seu funcionament de qualitat i d'acord als SLAs fins la finalització del contracte una vegada s'hagi posat en marxa:

13.1. HORARI DE COBERTURA

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir:

- Horari laboral de **dilluns a divendres de 8:00 a 15:00** excepte festius nacionals i autonòmics, per qualsevol incidència, consulta, petició o servei
- En cas d'incidències greus o molt greus, haurà de disposar addicionalment d'un servei d'atenció d'urgències les 24 hores i els 365 dies de l'any.

13.2. ABAST

L'empresa adjudicatària ha de prestar els següents serveis de suport i manteniment:

13.2.1. Servei de suport i manteniment correctiu

Suport tècnic a les persones usuàries internes o als tècnics informàtics municipals per incidències de qualsevol element del sistema incloent-hi la recuperació de dades generades pel mal funcionament de l'aplicació.

13.2.2. Servei de suport i manteniment preventiu

El servei inclourà totes les actualitzacions o canvis de qualsevol element del sistema ja sigui per evitar l'obsolescència tecnològica, sistemes fora de suport o End-Of-Life, optimització de recursos, revisió de configuracions i polítiques, proves de restauració o per corregir vulnerabilitats.

Aquest canvis hauran de ser alliberats amb anterioritat a la seva obsolescència tecnològica per la seva validació i posta en marxa.

13.2.3. Servei de suport i manteniment evolutiu



El servei incorporarà totes les millores i actualitzacions en tots els elements del sistema objecte del contracte segons criteris d'universalitat de la solució. Incorporarà les peticions de les persones usuàries relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu, adequat a la finalitat del servei, i que siguin tècnicament viables. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció de tot el programari i mòduls i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió encara que sigui reescrita.

Inclourà les millores de qualitat interna del sistema ja sigui per reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Inclourà tot el manteniment i evolutiu de les APIs d'integració del sistema i també el manteniment i evolutiu de les integracions amb els sistemes requerits ja siguin per canvis tecnològics o de proveïdors durant la durada del contracte.

S'inclourà un servei de vigilància i millores que garanteixin en tot moment el compliment normatiu de rang estatal, autonòmic o municipal en matèria de de forces i cossos de seguretat, ciberseguretat, accessibilitat, protecció de dades de caràcter personal i interoperabilitat i hauran de ser alliberats amb anterioritat a l'entrada en vigor del canvi normatiu. En especial, s'haurà de garantir els evolutius d'acord a les normatives establertes que cal complir en el present contracte.

S'inclourà qualsevol adequació justificada ja sigui per, canvis en la identitat i imatge corporativa en l'aplicació de les fulles d'estil o de continguts que sol·liciti comunicació corporativa, per adequació de continguts o funcionalitats requerits pel servei de DPD en compliment de la RGPD i pel resultat d'auditories d'accessibilitat digital, ciberseguretat, rendiment o adequacions en les integracions per part de STIT.

13.2.4. Servei de suport a consultes

El servei atendrà qualsevol consulta funcional, explotació de dades i administració de qualsevol element del sistema per part dels interlocutors municipals autoritzats o a nivell TIC pels tècnics de STIT.



13.2.5. Servei al núvol

Dins el servei, s'inclourà la prestació de tot el sistema en el núvol que haurà d'estar funcionant les 24 hores i els 365 dies de l'any d'acord a la disponibilitat indicada en l'apartat de SLAs i els requisits tècnics.

En el cas d'interrupcions programades per licitador hauran de ser prèviament informades per mitjans electrònics al personal tècnic municipal designat a tal efecte i consensuat prèviament amb la corporació municipal per validar que aquestes no afectin esdeveniments que estan en procés de venda.

13.2.6. Canal d'atenció

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing, correu electrònic o telèfon sense tarificacions especials.

La resolució d'incidències greus o molt greus haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard anteriorment, per atendre problemes urgents o d'emergència a través d'un telèfon fix o mòbil.

13.2.7. Formació contínua

El servei haurà d'incloure formació contínua de novetats i actualitzacions per garantir la transferència de coneixement continu als diferents perfils municipals que gestionen o administren el sistema i com a mínim una formació anual d'acord a l'apartat de PLA DE FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT.

13.2.8. Condicions d'accés del servei de suport

El servei serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura i caldrà que compleixi les instruccions, polítiques i normativa de seguretat TIC municipals.



13.3. RECURSOS DEL SERVEI DE SUPORT

13.3.1. Recursos tècnics

Totes les incidències, peticions o consultes estaran gestionades en un **sistema de ticketing** accessible via web conforme a la **metodologia ITIL** que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats i el responsable del contracte o a qui ho delegui, per tal que puguin fer un seguiment del seu estat i compliment de SLAs. Caldrà detallar aquesta eina per la seva valoració.

13.3.2. Recursos de personal

Caldrà indicar en l'oferta els recursos de personal tècnic, el seu perfil, formació i experiència que donaran el servei de suport i manteniment per la seva valoració incloent en especial, el perfil d'una persona de contacte que caldrà assignar de forma fixe a la corporació municipal com a **responsable de suport** de l'empresa com a referent, interlocutora i coordinadora del servei de suport i manteniment.

Aquest rol és responsable de les següents tasques:

- Seguiment i suport en incidències
- Interlocució per qualsevol aspecte relacionat amb el suport i manteniment

Es valorarà l'equip pluridisciplinar de suport i experiència.

13.4. METODOLOGIA DE GESTIÓ DEL SERVEI DE SUPORT

Caldrà detallar quina metodologia de gestió i procediments s'utilitza per la gestió del servei d'acord al seu horari, cobertura, abast i recursos assignats per la seva valoració.

14. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI



L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLAs) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim resolució d'una consulta o petició del servei de suport i manteniment	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 2 dies laborables	Infracció lleu entre 2 i 3 dies naturals i infracció greu quan és superior a 3 dies naturals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies naturals i molt greu quan és superior a 2 dies naturals
Disponibilitat trimestral del sistema al núvol	>=99,5%	Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan sigui <99% es considerarà falta molt greu.
Resposta del sistema a la persona usuària de totes les funcionalitats del sistema i transaccions de negoci	<=5 segons en el >=90% peticions	Quan sigui la resposta <=5 segons sigui entre >=80% peticions i <90% peticions serà falta greu i si és <80% falta molt greu
Temps de lliurament de canvis per obsolescències tecnològiques o canvis normatius	<=5 dies abans de la data límit de l'efectivitat de l'obsolescència o de l'entrada en vigor del	Infracció greu per cada 10 dies d'endarreriment

**ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)**

	canvi normatiu	
Temps de realització de sessions del pla de formació continu	Inferior a 12 mesos	Infracció lleu per cada mes d'endarreriment

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de la persona usuària sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a les persones usuàries finals, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de les persones usuàries. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a la persona usuària final. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal.

15. MODEL DE RELACIÓ ENTRE L'EMPRESA I LA CORPORACIÓ MUNICIPAL



La relació entre l'empresa adjudicatària i la corporació municipal s'haurà d'oferir com a mínim en tres nivells d'interlocució:

- **Nivell institucional:** serà la persona interlocutora màxima i responsable de l'empresa contractista amb la corporació municipal respecte al contracte i que es comunicarà i coordinarà amb el/la responsable del contracte municipal vetllant pel compliment íntegre de tot l'objecte del contracte.
- **Nivell comercial:** serà la persona que realitzarà la gestió comercial i econòmica del contracte per part de l'empresa que es comunicarà i coordinarà amb el/la responsable del contracte municipal vetllant pel compliment íntegre de les condicions econòmiques del contracte. Podrà ser la mateixa persona que la interlocutor/a a nivell institucional.
- **Nivell tècnic:** serà el/la responsable tècnic que vetllarà pel funcionament del sistema objecte del contracte a nivell TIC i estarà sota la supervisió del/la responsable del contracte de l'adjudicatària. Aquesta persona no podrà ser ni la persona interlocutora institucional ni comercial.

Aquesta relació per part de l'empresa serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment per canals electrònics a través de l'eina de ticketing i opcionalment correu electrònic, telèfon i videoconferència en el nivell tècnic i per correu electrònic, telefònic, videoconferència o reunions presencials en el nivell institucional i comercial.

16. COMITÈ DE SEGUIMENT I INFORMES DE QUALITAT

Es constituirà un **comitè de seguiment** del contracte format per:

- Empresa contractista: 2 persones de l'empresa que seran les responsables dels diferents nivells de relació.
- Corporació Municipal: 2 persones de la corporació municipal que inclou la responsable municipal del contracte i el responsable funcional o TIC.

El contractista lliurarà **trimestralment** un seguit d'**informes de qualitat i seguiment** del servei i compliment de SLAs que entregarà a la corporació municipal prèviament a la **reunió trimestral** del comitè de seguiment del contracte que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.



La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de qualitat i seguiment i s'hagi fet la reunió trimestral del comitè de seguiment.

Addicionalment i sota demanda per part de les persones interlocutores municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora del contracte.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes de qualitat i seguiment són:

- Informe d'incidències, consultes, peticions i actuacions correctives, preventives i evolutives realitzades o a planificar i compliment dels SLA's
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.

17. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada inicial del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost (IVA exclòs) ja siguin per millores addicionals no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol o per un augment dels serveis prestats.

18. FACTURACIÓ

La facturació serà trimestral a serveis prestats d'acord als preus adjudicats. Les factures seran conforme al format indicat pel responsable del contracte i de conformitat amb la normativa d'aplicació.

Totes les factures s'emetraran en format electrònic d'acord la normativa d'aplicació.

19. MITJANS PERSONALS I EQUIP DE L'EMPRESA



Les empreses licitadores es comprometen a adscriure els següents mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte:

- **Responsable del contracte:** serà la persona responsable i interlocutora màxima de l'empresa contractista respecte al contracte d'acord al nivell institucional.
- **Responsable comercial:** serà la persona responsable del compliment íntegre de les condicions econòmiques del contracte. Podrà ser la mateixa persona que la responsable del contracte.
- **Responsable tècnic:** serà el/la responsable tècnic que vetllarà pel correcte funcionament del sistema objecte del contracte a nivell TIC. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- **Responsable de suport:** serà la persona com a referent, interlocutora i coordinadora del servei de suport i manteniment. Haurà de tenir experiència mínima de 3 anys com a responsable o interlocutora de suport amb d'altres contractes amb objecte similar. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.
- **Responsable de seguretat,** determinat per l'Esquema Nacional de seguretat (ENS) conforme el RD 311/2022, serà el responsable de l'empresa davant incidents de seguretat, peticions d'auditoria, continuïtat del servei, capacitat i restauració d'informació i es coordinarà amb el Responsable municipal de seguretat. Aquesta persona no podrà realitzar altres funcions i serà exclusiva per aquesta funció.

En cas que es produeixi qualsevol modificació en els mitjans personals, aquesta haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acrediti com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint i compleixi els requisits del present plec, garantint l'adequada transferència de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant. El responsable de l'empresa del contracte sol·licitarà l'aprovació del canvi, amb una antelació mínima de 7 dies i sense que mai es deixi cap mitjà personal descobert, al responsable municipal del contracte que comprovarà el compliment i acreditació de requisits.



El compliment de mitjans personals té caràcter d'obligació contractual essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.

La corporació municipal es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'empresa adjudicatària hagi incorporat al contracte, davant de possibles mancances de coneixement, d'experiència, d'incompliment de tasques i/o de fites, d'absències, de falta de responsabilitat o qualsevol motiu degudament justificat.

Es valorarà els mitjans personals, la seva experiència en contractes similars i el seu caràcter pluridisciplinar.

Tota la documentació acreditativa dels mitjans personals caldrà aportar-la en el model d'oferta sinó serà motiu d'exclusió.

20. PLA DE FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT

Caldrà que hi hagi un **pla de formació continu** durant el contracte que haurà de concretar el licitador en la seva oferta, de novetats i actualitzacions per garantir la transferència de coneixement continu als diferents perfils municipals que gestionen o administren el sistema i com a mínim una a l'any.

21. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament dels sistemes i de les que es puguin generar en el futur són propietat de la Corporació Municipal.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per la Corporació Municipal, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.



22. REQUISITS ESPECIALS DEL SERVEI AL NÚVOL

22.1. PORTABILITAT DE LES DADES

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei si es presta al núvol, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn.
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per la Corporació Municipal.
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

22.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL

La finalització de la prestació del servei en el cas que sigui al «núvol», suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.



El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que la Corporació Municipal i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de la la Corporació Municipal.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si la Corporació Municipal estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

22.3. PLA DE RETORN DELS SERVEIS DES DEL NÚVOL

Quan es requereixi o finalitzi el servei en el «núvol» i sigui retornat a la Corporació Municipal, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs de aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a la Corporació Municipal o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional.



El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspasant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per la Corporació Municipal i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

23. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.



En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

24. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.



L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Caldrà acreditar en el model d'oferta tècnica, el compliment per part de l'empresa de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al 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 (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD")

El sistema haurà de contenir les clàusules i complir les instruccions del/a DPD municipal en quant a protecció de dades de caràcter personal i política de privacitat.

25. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Caldrà que **el sistema que es presenti en el moment de l'oferta, incloent el servei al núvol, estigui certificat i en vigor amb el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria alta** i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu adjudicat i conforme als SLAs.

El licitador haurà d'incloure en els mitjans personals un Responsable de Seguretat de conformitat amb el RD 311/2022.

26. MODEL DE LA PROPOSTA TÈCNICA



Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

1. Abast i característiques funcionals
2. Característiques d'integració
 - 2.1. Integració amb els sistemes requerits
 - 2.2. API d'integració del sistema
3. Característiques tècniques
 - 3.1. Característiques i arquitectura tecnològica general
 - 3.2. Característiques aplicacions mòbils
 - 3.3. Característiques del servei al núvol
 - 3.4. Característiques de ciberseguretat
 - 3.5. Característiques d'accessibilitat digital
4. Intel·ligència Artificial (si s'utilitza)
5. Governança de dades
6. Llicenciament
7. Identitat Visual Corporativa
8. Idioma
9. Servei de suport i manteniment prestat al núvol
 - 9.1. Horari de cobertura
 - 9.2. Abast de tots els serveis del suport i manteniment
 - 9.3. Recursos inclosos en el servei de suport
 - 9.4. Metodologia de gestió utilitzat pel servei de suport
10. Acords de nivell de servei SLAs
11. Perfils previstos i model de relació amb la corporació municipal
12. Proposta dels informes de qualitat i seguiment
13. Mitjans personals i equip de l'empresa
14. Pla de formació i transferència de coneixement
15. Portabilitat de les dades, finalització del servei al núvol i pla de retorn
16. Acreditació del compliment de la normativa en protecció de dades de caràcter personal
17. Acreditació del compliment de l'ENS
18. Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no



AJUNTAMENT DE REUS

Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions

Av. de la cambra del comerç 42 – 1er pis Edifici CEPID

43204 REUS

Tel. 977 010 055

info.stit@reus.cat

www.reus.cat

acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics.

Oscar Hellin Escribano
Cap del Servei de Tecnologies
de la Informació i Telecomunicacions