



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient: X2026014042 / COBS2026000045

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI ESCIO

1. Objecte

El present plec té per objecte definir les condicions tècniques per a la prestació del servei de manteniment del programari de gestió de la brigada municipal i el suport tècnic derivat d'aquest del programa informàtic ESCIO, implantant a l'Ajuntament durant l'exercici de l'any 2022.

2. Àmbit del servei

El servei inclou el manteniment del programari implantat, així com tots els seus mòduls i funcionalitats. El programa ESCIO és una solució informàtica propietat d' ESOLVO GLOBAL SL, orientada a la gestió integral de processos municipals i a la millora de la tramitació interna dels serveis municipals. La solució es troba plenament implantada a l'Ajuntament i és gestionada per diferents àrees i serveis. D'acord amb la declaració jurada de l'empresa ESOLVO GLOBAL SL, aquesta és l'única titular dels drets de propietat intel·lectual, desenvolupadora i proveïdora autoritzada el programa ESCIO, essent per tant l'únic operador amb capacitat per prestar el servei de manteniment i suport del sistema.

3. Descripció dels serveis

3.1 Manteniment correctiu

- Resolució d'errors i incidències
- Restauració del funcionament normal del sistema

3.2 Manteniment evolutiu

- Millores funcionals menors



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

- Adaptacions necessàries per a canvis normatius o tècnics

3.3 Suport tècnic

- Atenció a usuaris
- Resolució de dubtes funcionals
- Assistència remota

3.4 Actualitzacions

- Instal·lació de noves versions
- Parches de seguretat

4. Nivells de servei (SLA)

Es defineixen els següents temps de **resposta** com a màxims:

- Incidències crítiques (SERVEI INOPERATIU): resposta < 4 hores
- Incidències greus (FUNCIONALITAT ESSENCIAL AFECTADA): resposta < 8 hores
- Incidències menors (IMPACTE PARCIAL): resposta < 24 hores
- Consultes o millores: resposta < 48 hores

Es defineixen els següents temps de **resolució** com a màxims:

- Incidències crítiques (SERVEI INOPERATIU): resolució < 1 dia laborable
- Incidències greus (FUNCIONALITAT ESSENCIAL AFECTADA): resolució < 2 dies laborables
- Incidències menors (IMPACTE PARCIAL): resolució < 3 dies laborables
- Consultes o millores: resolució < 5 dies laborables

5. Disponibilitat del servei

El sistema haurà de garantir un alt nivell de disponibilitat, especialment en horari laboral.

Codi Segur de Verificació:
6b20f2fa-2853-47e2-b8d6-07634a6a0a43
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171609_2026_4688944
Data d'impressió: 15/05/2026 07:19:54
Pàgina 3 de 4

SIGNATURES
1.- Víctor Domenech Barrenetxe (TCAT), 25/03/2026 11:23



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

6. Modalitat de prestació del servei

El servei es prestarà preferentment de forma remota, mitjançant connexió telemàtica, correu electrònic o telèfon. En cas necessari, el contractista podrà dur a terme actuacions presencials si són necessàries.

7. Obligacions de l'adjudicatari

- Garantir el correcte funcionament del sistema
- Mantenir la confidencialitat de la informació
- Complir amb la normativa de protecció de dades
- Disposar de personal qualificat
- Garantir la traçabilitat de les incidències i actuacions realitzades
- Informar prèviament de qualsevol actuació que pugui afectar la disponibilitat del sistema

8. Protecció de dades

L'adjudicatari haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

L'objecte del contracte pot implicar l'accés per part de l'adjudicatari a dades de caràcter personal responsabilitat de l'Ajuntament. En aquest cas, l'adjudicatari tindrà la consideració d'**encarregat del tractament**, d'acord amb el que disposa el Reglament General de Protecció de Dades i la normativa estatal aplicable.

En conseqüència, l'adjudicatari es compromet a:

- Tractar les dades personals únicament seguint les instruccions documentades de l'Ajuntament, sense destinar-les a finalitats pròpies.
- No comunicar les dades a tercers, excepte en els supòsits legalment previstos o amb autorització expressa del responsable del tractament.
- Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa estatutària.
- Adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades, evitant-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.



Codi Segur de Verificació:
6b20f2fa-2853-47e2-b8d6-07634a6a0a43
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171609_2026_4688944
Data d'impressió: 15/05/2026 07:19:54
Pàgina 4 de 4

SIGNATURES
1.- Víctor Domenech Barrenetxe (TCAT), 25/03/2026 11:23



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

- Assistir l'Ajuntament en el compliment de les obligacions relatives a l'exercici dels drets de les persones interessades (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat).
- Notificar a l'Ajuntament, sense dilació indeguda i en un termini màxim de 48 hores, qualsevol violació de la seguretat de les dades personals de la qual tingui coneixement.
- Posar a disposició de l'Ajuntament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions establertes en aquesta clàusula, així com permetre i contribuir a la realització d'auditories o inspeccions.
- No subcontractar cap de les prestacions que comportin tractament de dades personals sense l'autorització prèvia i per escrit de l'Ajuntament.

Un cop finalitzada la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de retornar o destruir, segons indiqui l'Ajuntament, totes les dades personals i els suports en què constin, sense conservar-ne cap còpia, excepte en els supòsits en què la normativa exigeixi la seva conservació.

9. Control i seguiment del contracte

Es designarà un responsable del contracte que supervisarà la correcta execució del servei i que actuarà com a interlocutor amb el contractista. El contractista haurà d'emetre informes trimestrals amb relació a les incidències, temps de resposta, actualitzacions i propostes de millora.

L'Ajuntament podrà requerir reunions de seguiment amb el contractista.

(Document signat electrònicament)