



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Arxiu administratiu i gestió documental

Expedient 182241N

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A
LA CONTRACTACIÓ DE LA PLATAFORMA
TECNOLÒGICA DE GESTIÓ DOCUMENTAL I
ARXIU ÚNIC ELECTRÒNIC A L'AJUNTAMENT
DE MOLLET DEL VALLÈS**

Expedient núm. 182241N



ÍNDEX

1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE.....	4
1.1 Objecte del contracte	4
1.2 Abast del contracte	4
1.3 Situació actual	5
1.4 Serveis inclosos en l'objecte del contracte	6
2. REQUISITS FUNCIONALS	6
2.1 Requisits funcionals generals	6
2.2 Requisits funcionals de classificació i descripció documental	7
2.3 Requisits funcionals per la gestió del cicle de vida documental	7
2.4 Requisits funcionals d'avaluació, tria, accés i preservació	8
2.5 Requisits funcionals del servei d'arxiu.....	9
2.6 Rols d'usuari.....	9
3. REQUISITS TÈCNICS	10
3.1 Compliment normatiu.....	10
3.2 Tipologia i modalitat de servei	10
3.3 Seguretat	11
3.3.1 Ubicació geogràfica.....	12
3.4 Auditories	12
3.4.1 Infraestructura.....	12
3.4.2 Registres d'activitats	13
3.5 Còpies de seguretat.....	13
3.6 Continuïtat del servei.....	14
3.7 Condicions relatives a l'ús de les dades	14
3.7.1 Titularitat i ús	14
3.7.2 Portabilitat	15
3.7.3 Confidencialitat	15
3.7.4 Responsabilitat en matèria de dades de caràcter personal	15
3.7.5 Drets respecte les dades de caràcter personal	16
3.7.6 Eliminació de les dades	16
3.7.7 Pla de retorn.....	17
3.7.8 Model de dades	17
3.7.9 Catàleg de serveis web	17
4. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT INTEGRAL	18
4.1 Tipologies de manteniment	18



4.2 Tipologies d'incidències.....	18
4.3 Tipologies de prioritats.....	20
4.4 Classificació de l'impacte.....	20
4.5 Classificació de la urgència.....	21
4.6 Acords de nivell de servei.....	21
4.6.1 Terminis per a la resolució d'incidències.....	22
5. ORGANITZACIÓ I IMPLANTACIÓ DEL PROJECTE.....	22
5.1 Mitjans personals.....	22
5.2 Planificació.....	23
5.3 Responsable del contracte.....	23
5.4 Terminis d'implantació.....	23
5.5 Durada del contracte.....	24
5.6 Formació.....	24



1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte és la contractació d'una plataforma tecnològica que permeti la gestió integral de l'arxiu físic, de l'arxiu únic electrònic i del servei de preservació digital de l'Ajuntament de Mollet del Vallès (en endavant l'Ajuntament), en la modalitat SaaS (Programari com a Servei). Aquesta plataforma acomplirà amb els requisits funcionals i tècnics del present plec, especificats als apartats 2 i 3, tot possibilitant el compliment de les obligacions del servei d'Arxiu i Gestió Documental derivades de la normativa vigent en quant a: procediment administratiu comú; règim jurídic del sector públic; i transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per últim, també possibilitarà el compliment de les obligacions del servei d'Arxiu i Gestió Documental derivades de les lleis d'arxius i documents.

La plataforma tecnològica de gestió documental i arxiu ha de permetre la gestió de l'arxiu físic i de l'arxiu electrònic únic, la preservació a llarg termini dels seus documents i expedients, l'accés controlat a la informació custodiada i la difusió del contingut documental digital. S'inclouen en el concepte de gestió documental els documents electrònics (EDMS/ERMS), els expedients físics tradicionals, els híbrids, altres documents, objectes digitals i dades que formin part dels sistemes d'informació de l'Ajuntament, així com els documents que són patrimoni documental de l'Ajuntament (ja sigui per creació o ingrés extern).

1.2 Abast del contracte

L'abast del projecte és cobrir les necessitats de gestió de l'arxiu físic, l'arxiu únic electrònic i el servei de preservació digital de l'Ajuntament i els seus ens instrumentals, mitjançant la implantació d'un model de gestió documental i arxiu eficaç i eficient, que permeti una gestió integral independentment del suport dels documents, un accés fàcil i ràpid a la informació, i que garanteixi l'autenticitat, integritat, confidencialitat, conservació i accés a llarg termini dels documents.

La plataforma tecnològica de gestió documental i arxiu ha de proporcionar l'accés al sistema d'acord al model SaaS. En aquest sentit, d'acord amb les especificacions del National Institute of Standards and Technology del Estats Units i l'Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), s'entén com un model en què:

- El proveïdor proveeix al client la capacitat de fer servir aplicacions corrent en una infraestructura al núvol.
- Les aplicacions són accessibles des de diversos dispositius clients a través d'un navegador web, sense necessitat d'instal·lar programes addicionals a l'ordinador o telèfon mòbil.
- No existeixen costos tecnològics específics de maquinari, programari o suport tècnic.
- Les solucions subministrades seran administrades com un servei sent responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'administració, l'actualització i el

manteniment de la infraestructura i plataformes en la qual s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries per la prestació del servei. El cost i actualització de les llicències també serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

- Pel que fa a seguretat, en ser el proveïdor qui gestiona tota la infraestructura, recauen sobre ell les obligacions en matèria de seguretat de les dades dels clients.
- Correspondrà a l'adjudicatari definir quina és la infraestructura de núvol subjacent necessària per a garantir, durant tota la durada de la relació contractual, tots els requisits especificats en aquest plec.
- El servei inclou tots els costos necessaris per a la provisió i el manteniment d'aquesta infraestructura de núvol subjacent, incloent el maquinari, el programari i qualsevol altre cost associat.

Dins l'abast del projecte cal incloure les integracions següents:

- Integració amb el gestor d'identitats corporatiu.
- Integració amb el sistema de gestió d'expedients electrònics actual inclòs a la plataforma Sedipualb@.

D'altra banda, també s'inclou en la contractació de de:

- Exportació i importació de l'Arxiu Històric, estructurat en bases de dades Microsoft Access.
- Exportació i importació de documents i dades de l'actual gestor d'expedients corporatiu Sedipualb@ (Diputació de Albacete) via serveis web.
- Importació de documents i dades de l'antic gestor d'expedients i arxiu corporatiu Genesys5 (Audifilm Consulting, SLU), ja exportat en format ENI (basat en XML) i estructurat per expedients amb les relacions de tots els elements associats als propis expedients i als documents que contenen.

Als procediments i tasques tradicionals de gestió d'arxiu, cal afegir la recuperació i l'accés a la informació dels fons documentals en entorns de difusió d'accés públic, amb els permisos d'accés i restricció corresponents.

1.3 Situació actual

El dipòsit de l'arxiu físic conté la documentació administrativa generada per l'Ajuntament i els seus ens instrumentals i, la dels diferents fons cedides a l'Ajuntament. Aquesta documentació està descrita de dues maneres, l'administrativa al gestor d'expedients antic (Genesys5 del proveïdor Audifilm Consulting, SLU) i la dels fons històrics en bases de dades Microsoft Access.

La documentació electrònica és bàsicament administrativa i està emmagatzemada en la infraestructura de dos gestors d'expedients, l'antic Genesys5 del proveïdor Audifilm Consulting, SLU, i el nou de la plataforma pública SEDIPUALB@ de la Diputació de Albacete.

Concretament:

- A Genesys5 tenim emmagatzemada 1 TB de documentació, i informació associada a aquesta documentació.
- A SEDIPUALB@ tenim emmagatzemats uns 530 Gb de documentació, i informació associada a aquesta documentació. Cal precisar que en aquest entorn hi estem treballant des del 28/12/2023.

L'Ajuntament també disposarà de tota la informació emmagatzemada a Genesys5 en format ENI (basat en XML) i estructurada per expedients amb les relacions de tots els elements associats als propis expedients i als documents que contenen.

Per altra banda, no tenim cap eina que ens permeti a grans trets la gestió, preservació i difusió del patrimoni documental municipal en cap dels dos suports, paper i electrònic.

1.4 Serveis inclosos en l'objecte del contracte

A més de la pròpia eina tecnològica en format SaaS, formen part de l'objecte del contracte els següents serveis:

- El subministrament de les llicències d'ús del sistema d'arxiu electrònic en modalitat SaaS. En el cas que la plataforma tingui diversos entorns, el preu serà per usuari únic (independentment dels entorns on pugui accedir cada usuari).
- Els serveis necessaris per a la gestió, configuració i implantació de la plataforma.
- Els serveis necessaris per a la preservació de la documentació digital.
- Els serveis d'integració amb el gestor d'expedients SEDIPUALB@.
- La migració de la documentació digital administrativa i històrica, i de les bases de dades descriptives dels fons patrimonials documentals.
- El serveis de suport i resolució d'incidències.
- Avaluació de la situació actual, l'estructura de metadades que necessitem i planificar la migració.
- Un espai mínim d'emmagatzematge de 3TB, amb la possibilitat d'ampliar aquest espai en les pròrrogues del contracte.

2. REQUISITS FUNCIONALS

2.1 Requisits funcionals generals

La plataforma ha de permetre treballar amb tots els tipus d'expedients i documents previstos a una administració pública local. Per tant, ha de reunir les següents característiques:

- Permetre la gestió d'expedients i documents administratius tant en suport físic com digital. I també dels expedients híbrids (iniciats en paper i finalitzats electrònicament).
- Acceptar expedients i documents electrònics generats des de les plataformes de tramitació, conservant la seva estructura i informació associada.
- Possibilitar la gestió d'expedients electrònics ENI.

- Admetre qualsevol tipus de document electrònic (text, plànols, fotografies, imatges, audiovisuals, etc.).
- Poder configurar la presentació de la informació des de qualsevol mòdul i la seva exportació amb diversos formats: PDF, ODT, SML, CSV, etc.
- Validar els expedients administratius que s'incorporen a la plataforma. Aquesta validació es realitzarà com a mínim sobre les signatures electròniques i les metadades.
- Ha de ser compatible amb formats de signatura electrònica utilitzats a l'Ajuntament i els seus ens instrumentals. (XAdES, PAdES o qualsevol dels disposats en la Norma Tècnica d'Interoperabilitat, Catàleg d'Estàndards).

A més, l'eina ha de garantir la integritat, autenticitat, fiabilitat, confidencialitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats al sistema.

2.2 Requisits funcionals de classificació i descripció documental

Pel que fa a la classificació i descripció d'expedients i documents, les funcions que haurà de complir l'eina són:

- Permetre l'existència de més d'un fons documental i que cadascun pugui tenir un quadre de classificació diferent, possibilitant la creació de quadres de classificació personalitzats de, com a mínim, tres nivells de classificació.
- Possibilitar la importació i exportació de quadres de classificació respectant, no només la totalitat de la informació que continguin, sinó també la seva estructura.
- Classificar els documents que provinguin dels expedients de tramitació administrativa d'acord amb el quadre de classificació, admetent tots els nivells de classificació, així com rectificar aquesta classificació en els casos que sigui incorrecta.
- La configuració de diverses plantilles de descripció, amb el seu esquema de metadades de gestió personalitzat, per als diferents tipus d'expedients i documents emmagatzemats, que permetin una descripció adequada a cada format i tipologia documental.
- Permetre la descripció multinivell (fons, secció, subsecció, sèrie, etc.), i heretar dades descriptives, propietats, vincles, de manera que les dades introduïdes en el sistema siguin reutilitzades en els diferents nivells i operacions.
- Ser compatible amb l'Esquema de Metadades per a la Gestió de Documents Electrònics (E-EMGDE) per fer les descripcions.
- Pel que fa al control del vocabulari, permetre la gestió de fitxers d'autoritats i tesaurus, vinculats a les descripcions. A més, ha de permetre la importació de registres d'autoritats i tesaurus d'altres sistemes.
- Dissenyar vistes alternatives de les descripcions, de manera que es pugui tenir una vista per al treball intern de l'arxiu i vistes diferents per a la seva difusió exterior a través de l'OPAC (Catàleg en línia, Online Publica Access Catalog).

2.3 Requisits funcionals per la gestió del cicle de vida documental

L'eina ha de ser capaç de gestionar els documents en tots els aspectes del seu cicle de vida documental, pel que també ha de permetre:

- El traspàs de fitxers en format estandarditzat segons el model de referència OAI (ISO 14721). Com a mínim per complir amb els requisits per a les integracions de iArxiu i Archive.
- La importació d'expedients electrònics des del gestor d'expedients corporatiu, mantenint les característiques, la integritat i les metadades dels mateixos.
- Permetre la incorporació i l'exportació d'expedients en format ENI.

A més, l'eina ha de poder fer, de manera massiva, les següents operacions:

- Importació i descàrrega de documents.
- Canvis en la descripció dels expedients i documents.
- Eliminacions d'expedients i documents.
- Conversions massives de formats.

2.4 Requisits funcionals d'avaluació, tria, accés i preservació

Pel que fa a l'accés, l'avaluació i la disposició dels expedients i documents, l'eina ha de permetre:

- Fer cerques "fulltext" sobre les metadades o els documents emmagatzemats.
- Fer cerques simples i avançades.
- Fer consultes d'expedients híbrids.
- Aplicar estratègies de preservació digital per poder mantenir i garantir l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat, l'accessibilitat i la llegibilitat dels documents a llarg termini.
- Proporcionar un portal web per permetre a la ciutadania fer cerques i consultar documents de caràcter públic. I, per altra banda, oferir a les persones treballadores de l'Ajuntament eines de cerca avançades que actuïn en les dades, metadades i text associats als documents/expedients.
- La gestió i seguiment de peticions de consulta, préstec i devolució d'expedients tant en suport paper com electrònics.
- La gestió d'estadístiques i informes sobre transferències, consultes, préstecs tant de documentació física com electrònica, això com l'obtenció de dades de volum (metres lineals i Gb, respectivament) per a les estadístiques oficials.
- Crear, modificar, generar excepcions o reemplaçar Taules d'Avaluació i Accés Documental i la seva aplicació automàtica en els expedients electrònics i no electrònics a nivell de sèrie documental. A més, ha de permetre la impressió o extracció de les Taules d'Avaluació i Accés Documental.
- Suspendre o congelar els processos d'avaluació i tria documental.
- Aplicar els calendaris de conservació mitjançant la generació d'alertes configurables per classificació a nivell de sèrie documental.
- Permetre la tria i conservació de mostres documentals.
- Generar estadístiques de les accions d'avaluació i tria executades, segons els paràmetres del llibre de registres d'eliminacions normatiu.



- Eliminar documents de forma manual o automàtica. No es podran eliminar documents ni expedients sense un procediment de disposició final, autoritzat per la Comissió Nacional d'Avaluació, Accés i Tria Documental (CNAATD). L'empresa haurà de presentar un certificat de l'eliminació completa de totes les còpies i versions d'un document.
- Retenir les metadades de gestió dels documents i expedients electrònics sotmesos a processos d'avaluació i tria que resultin eliminats.
- Tenir mecanismes que informin dels riscos associats a la preservació digital, que permetin el seu control i que proporcionin propostes d'actuació per garantir la preservació digital a llarg termini: actualització de la informació, conversió de formats atenent al que estableix la NTI de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics, etc.
- Oferir un servei de preservació digital que contempli les entitats funcionals que preveu la norma ISO 14721: Model OAIS (emmagatzematge d'arxius, gestió de dades, migració de la informació digital a altres formats, ingesta, accés i difusió.)
- Incloure eines de generació de SIP (paquets d'informació d'ingrés), visualització de AIP (paquets d'informació d'arxiu) i generació de DIP (paquets d'informació de difusió) per a l'intercanvi entre arxius.
- Proporcionar auditories que informin de l'èxit o fracàs en els processos d'enviament de fitxers.

2.5 Requisits funcionals del servei d'arxiu

A nivell de d'entorn web i usuaris, l'eina ha de tenir les següents característiques:

- L'entorn de treball per a les persones empleades haurà ser en català, mentre que la interfície del portal web haurà de ser multi idioma, català i castellà. Ambdós entorns hauran de ser compatibles amb els navegadors web principals dels sistemes operatius més utilitzats.
- La part del sistema accessible des d'Internet haurà disposar de la certificació d'accessibilitat AA, d'acord amb el Reial Decret 1112/2018.
- Disposar de control d'accessos, definició d'usuaris i perfils de treball. Amb aquesta definició, haurà d'aplicar els drets d'accés als documents/expedients i determinarà les accions que podran dur a terme: visualització, modificació i/o eliminació.
- Publicació de continguts parcials o totals de fons i/o col·leccions.
- Registre de les operacions realitzades per les persones usuàries del sistema, permetre traces d'auditoria i emetre informes sobre les accions realitzades amb indicació expressa de la identificació de la persona, adreça IP, etc.
- Generació de còpies autèntiques compatibles amb el format ENI, i verificació d'aquestes còpies.

2.6 Rols d'usuari

- El sistema permetrà definir diferents perfils d'accés a l'entorn depenent del seu grau d'accés, havent de permetre, com a mínim, els corresponents als rols de:
 - Administrador del servei.

- Gestor d'arxiu.
- Usuari de consulta intern.
- Usuari de consulta extern.
- Per a cada perfil d'usuari s'ha de poder personalitzar:
 - Interfície i opcions de menú.
 - Vistes i taules de valors.
 - Informes i estadístiques.
 - Consultes i interfícies de cerca.
 - Mètode d'accés.

3. REQUISITS TÈCNICS

3.1 Compliment normatiu

L'empresa adjudicatària ha de garantir de manera imperativa que la infraestructura sobre la que funciona el servei proposat complet amb la legislació aplicable en l'àmbit de les tecnologies de la informació i comunicacions. Especialment, es tindran en consideració les següents:

- Esquema nacional de seguretat, aprovat per Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica (ENS).
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat, aprovat per Reial decret 4/2010, de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional d'interoperabilitat en l'àmbit d'Administració electrònica (ENI)
- Reglament UE 679/2016 i Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

Tanmateix, també caldrà tenir en consideració aquelles que en decurs de la vida del contracte, afectin especialment en l'àmbit de protecció de dades, tractament de les dades així com en la prestació de serveis TIC. Per tant, l'empresa adjudicatària adequarà durant la vida del contracte les infraestructures, components i serveis segons el marc normatiu present, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

3.2 Tipologia i modalitat de servei

L'Ajuntament, com a entitat pública complexa que necessita centralitzar els seus recursos informàtics, oferint alhora flexibilitat en la disponibilitat d'aquests, opta per la modalitat de *cloud* (al núvol).

Les solucions subministrades seran administrades com un servei sent responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'administració, l'actualització i el manteniment de la infraestructura i plataformes en la qual s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries

per la prestació del servei. El cost i actualització de les llicències també serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Es consideraran inclosos dins del servei tots els components necessaris per al bon funcionament del servei així com els elements per a dotar la solució de seguretat i connectivitat.

L'accés al servei prestat, per part dels usuaris de l'Ajuntament, únicament es realitzarà mitjançant navegació web.

3.3 Seguretat

Les mesures de seguretat són imprescindibles per a garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas que es produeixin incidències de seguretat.

La categorització del sistema objecte del contracte actual, a l'efecte de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell mitjà.

En aquest sentit, es indispensable que:

- L'empresa adjudicatària designi un Responsable de Seguretat dins de la seva organització, que tindrà com a interlocutor al Responsable de Seguretat de l'Ajuntament.
- El proveïdor del servei quedi obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II del ENS pertinents per a la valoració mitjana en totes les dimensions de seguretat considerades (integritat, confidencialitat, autenticitat i traçabilitat).
- Es realitzin les auditories de seguretat ordinàries i extraordinàries previstes en l'article 34 del ENS. Aquest article exigeix requisits específics sobre els criteris, mètodes de treball i de conducta utilitzats, els aspectes dels quals cal determinar l'auditoria i les conclusions que han de realitzar-se sobre ella.
- Es registrin totes les actuacions realitzades sobre elements virtuals, incloent el muntatge i desmuntatge de suports d'informació.
- L'allotjament de les solucions es presti complint el que s'estableix en matèria de protecció de dades a nivell nacional o europeu.
- L'Ajuntament, com a propietari de les dades, valorarà la protecció d'aquestes mitjançant la integració dels seus sistemes de protecció de la informació mitjançant etiquetatge via metadades per a garantir-ne la seguretat i confidencialitat.
- La connectivitat especial amb xarxes de l'Administració General de l'Estat, com a xarxa SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones), en el cas que l'Ajuntament la requereixi. Aquesta farà falta que sigui proveïda per l'empresa adjudicatària, prèvia comunicació de l'Ajuntament davant l'organisme autoritzant de la IP pública a utilitzar en el seu nom o mitjançant intermediació de la pròpia empresa adjudicatària, degudament reconegut i certificat.
- Els requisits d'identificació de l'administrador correspongui a un sistema de categoria alta segons l'ENS i el compte d'administració serà diferent que la



d'administració dels restants elements/servidors virtualitzats intervinents en el servei.

- La solució s'integri amb el directori actiu corporatiu, per a l'autenticació dels usuaris, mitjançant el sistema de proveïdor d'identitats (SSO) compatible amb l'especificació SAML v2 de l'Ajuntament per a protegir la identitat de l'usuari.
- El servei contempli una adequada gestió de les incidències de seguretat i mecanismes que garanteixin la continuïtat de les operacions en cas de catàstrofes o incidents severos.
- L'empresa adjudicatària lliuri de manera periòdica, com a mínim a les reunions de seguiment del contracte i ANS establerts cada trimestre, dels incidents de seguretat que s'hagin produït, així com les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures que la Corporació ha de disposar per a evitar danys que puguin produir-se.
- Es disposi de l'opció de comprovar les mesures de seguretat, inclosos els registres que permetin conèixer qui ha accedit a les dades dels quals som responsables. Podrà acordar-se que un tercer independent auditi la seguretat (en aquest cas, cal conèixer-se l'entitat auditora i els estàndards reconeguts que aplicarà).
- El servei prestat està obligat a l'encriptació de les comunicacions mitjançant el certificat de servidor de tipus OV que aporta l'Ajuntament, motiu pel qual serà imprescindible l'ús del subdomini *.molletvalles.cat. L'empresa adjudicatària podrà emprar un certificat de similars característiques sempre que justifiqui prèviament la impossibilitat tècnica de la configuració demanada i l'Ajuntament en doni el vistiplau.

3.3.1 Ubicació geogràfica

El servei es prestarà amb els mitjans que disposi la mateixa empresa adjudicatària o de tercers. En qualsevol cas, els servidors amb els quals se suportin els serveis estaran ubicats dins la Unió Europea i compliran el reglament i totes les normatives vigents en cada moment en matèria de protecció de dades i de propietat intel·lectual de la UE.

Aquesta localització afecta la localització de cadascun dels recursos físics que s'utilitzi per a implementar el servei de manera directa o subcontractada. Els drets i obligacions relatius a les seves dades han de garantir-se sempre.

L'empresa adjudicatària ha d'informar en tot moment a l'Ajuntament de la ubicació de la infraestructura tecnològica i de la informació, incloent-hi la possible intervenció de subcontractistes.

3.4 Auditories

3.4.1 Infraestructura

L'Ajuntament es reserva el dret a sol·licitar les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària. Aquestes auditories poden ser substituïdes, si escau, per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària, al seu càrrec i amb la periodicitat que consideri l'empresa, emeses per entitats reconegudes a aquest efecte. És a dir, davant una sol·licitud d'auditoria de

L'Ajuntament, l'empresa adjudicatària pot respondre mitjançant l'aportació d'una certificació de seguretat obtinguda per ella i que sigui vigent.

En tot cas, hauran de dur-se a terme per l'empresa adjudicatària les auditories periòdiques exigides pel compliment de la legislació vigent relativa a protecció de dades de caràcter personal i de l'Esquema Nacional de Seguretat i d'aquelles que puguin requerir-se a nivell legal durant la vida del contracte, i que com a obligació legal de l'empresa adjudicatària s'entenen incloses en el preu del contracte.

3.4.2 Registres d'activitats

Es necessari que s'habilitin els registres d'activitat amb les persistències i evidències i abast exigits per la legislació vigent en termes de protecció de dades de caràcter personal i de seguretat vinculats a l'ENS, havent de disposar de traçabilitat de les accions realitzades sobre els sistemes d'informació.

Específicament caldrà disposar de registres d'accés que permetin monitorar, analitzar, investigar i documentar possibles accions indegudes o no autoritzades, tant a nivell operatiu com d'administració.

Així mateix, s'habilitarà un accés transparent als tècnics de l'Ajuntament als registres com a mesura de control i auditoria de traçabilitat en els accessos a l'operació i administració dels sistemes que fan costat a la plataforma de gestió municipal.

3.5 Còpies de seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a la realització de còpies de seguretat de manera que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en aquest. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores, mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat de l'Ajuntament tindrà un temps màxim de recuperació de 24 hores, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els mitjans pactats.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, en tot moment, l'estratègia de còpies de seguretat seguida és la 3-2-1:

- Conservar 3 còpies en total; han de contenir les dades original produïdes i dues d'addicionals.
- En 2 mitjans diferents; recomanant que sigui una in-situ i l'altra al cloud.
- En 1 ubicació externa; allunyada de l'oficina o organització.

3.6 Continuitat del servei

L'adjudicatari haurà d'acreditar (autoritzant una auditoria ad-hoc o bé amb certificacions emeses per entitats reconegudes a aquests efectes):

- Que compta amb un pla de recuperació davant desastres que asseguri la continuïtat del servei en cas de fallada catastròfica.
- La realització de proves de recuperació anuals amb informes de resultats accessibles per a l'Ajuntament.
- L'eficàcia dels sistemes de còpies i de monitorització.

El servei ha de contemplar una adequada gestió de les incidències de seguretat i mecanismes que garanteixin la continuïtat de les operacions en cas de catàstrofes o incidents severes.

L'adjudicatari lliurarà de manera periòdica, com a mínim en les reunions de seguiment del contracte, informe dels incidents de seguretat que s'hagin produït, així com les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures a prendre.

Caldrà poder comprovar les mesures de seguretat preses inclosos els registres que permetin conèixer els accessos no autoritzats. Podrà acordar-se que un tercer independent auditi la seguretat.

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar d'un servei continu a més de l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir-ne aquesta continuïtat, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 24 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 8 hores.

Almenys una vegada a l'any, s'haurà de comprovar materialment la possibilitat d'acompliment del pla, tant en temps com abast i facilitant a l'Ajuntament una evidència satisfactòria de l'execució de la prova de continuïtat.

3.7 Condicions relatives a l'ús de les dades

3.7.1 Titularitat i ús

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

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del servei i les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament.
- L'ús d'aquestes dades, per part de l'empresa adjudicatària, com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament, que en podrà monitorar l'ús. empresa adjudicatària
- 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.

- La titularitat de l'Ajuntament sobre les dades inclou així mateix les metadades derivades de l'ús de la plataforma en la gestió i explotació que l'Ajuntament en faci.

3.7.2 Portabilitat

L'empresa adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei, 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 les especificacions de l'Esquema Nacional d'interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran 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'empresa 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 disponibilitat, integritat, confidencialitat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament.
- 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.

3.7.3 Confidencialitat

Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'empresa adjudicatària o tercers no autoritzades prèviament.

L'empresa adjudicatària informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.

La confidencialitat per part de l'empresa adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

3.7.4 Responsabilitat en matèria de dades de caràcter personal

La legislació aplicable és la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupi, així com

el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

L'Ajuntament és el responsable del fitxer o fitxers amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'empresa adjudicatària implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre. L'Ajuntament continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.

Es formalitzarà amb l'empresa adjudicatària un contracte d'encàrrec de tractament de dades personals.

3.7.5 Drets respecte les dades de caràcter personal

En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Mollet del Vallès, amb la informació que determina el Títol III de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre i es farà esment exprés, si és el cas, de la responsabilitat de l'empresa adjudicatària com a encarregada del fitxer.

L'empresa adjudicatària garantirà la cooperació i facilitarà eines per a l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició per part dels ciutadans.

L'empresa adjudicatària oferirà informació detallada sobre el procediment a seguir en l'exercici dels drets de les persones interessades en matèria de protecció de dades, regulades al Capítol III del Reglament Europeu de protecció de dades i qui n'assumirà l'execució i resposta a les persones interessades, dins dels terminis establerts per la llei, i en donaran compte a l'Ajuntament.

En el cas que s'efectuï l'exercici dels drets directament amb l'encarregat del tractament i aquest pugui resoldre'l ho farà en comptes del responsable del fitxer i n'informarà paral·lelament a l'Ajuntament.

3.7.6 Eliminació de les dades

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn l'eliminació de 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 tres mesos a partir del moment que l'Ajuntament 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 compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

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 l'Ajuntament 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.

3.7.7 Pla de retorn

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

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

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, traspassant 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 l'Ajuntament 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.

3.7.8 Model de dades

L'Ajuntament requerirà a l'empresa adjudicatària l'existència d'un diccionari de dades que faciliti la comprensió de l'estructura de dades per cadascun dels elements funcionals compresos en el servei i que segueixi el model relacional.

3.7.9 Catàleg de serveis web

La solució proposada haurà de disposar una relació de serveis web en forma de catàleg per a integrar el programari corporatiu, actual i futur, per a la millora funcional d'aquests.

Els serveis web hauran d'estar definits en una API i desenvolupats en tecnologia REST. Caldrà que l'empresa adjudicatària garanteixi, en tot moment, que les integracions ja realitzades amb el programari corporatiu segueixin en funcionament sense ser necessària cap nova actuació independentment de les actualitzacions per manteniment o evolució d'aquests.

Si, per causa justificada, fos necessària la modificació o adequació les integracions amb el programari corporatiu, serà indispensable una notificació prèvia a l'Ajuntament amb un informe tècnic especificant quins canvis són necessaris per adaptar-se a aquestes millores i disposar de les dues versions d'integració en funcionament fins que l'Ajuntament verifiqui el correcte funcionament del canvi. En aquest cas, caldrà el vistiplau de l'Ajuntament.

4. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT INTEGRAL

4.1 Tipologies de manteniment

Durant el període de vigència del contracte han d'estar inclosos els manteniments següents:

- Preventiu. Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna del servei qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència per a evitar incidències futures. Es requerirà almenys una revisió trimestral, i el seu conseqüent informe, dels entorns instal·lats per a la detecció i correcció de possibles anomalies.
- Correctiu. Són aquells canvis precisos per a corregir errors del servei software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament d'aquest.
- Evolutiu. Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats definides inicialment, per tal de que no quedi obsoleta i es garanteixi la capacitat en computació, rendiment i emmagatzematge.

A més, pel que fa a les actualitzacions, cal tenir en compte que:

- Les actualitzacions, tant si són de seguretat com de qualsevol altre tipus, s'hauran d'aplicar sense interrupció significativa del funcionament de la solució o bé s'hauran de fer fora de l'horari laboral estàndard de l'Ajuntament (de 8:00 a 15:00). Si es produís interrupció del sistema en aquest horari, caldria considerar que estem davant d'una manca de disponibilitat i de temps sense servei, sent d'aplicació el que s'especifica en els Acords de Nivell de Servei.
- Qualsevol actualització major de la solució, que impliqui canvis funcionals significatius, s'haurà de notificar prèviament amb un mínim de 10 dies, amb documentació detallada dels canvis.

4.2 Tipologies d'incidències

Les incidències són qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de la plataforma i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològica de l'Ajuntament, en aquest apartat s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- **Impacte:** Mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es valorarà, fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.
- **Urgència:** Amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei tecnològic que es veu afectat i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb l'ANS establert.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:

		Impacte			
		Organització	Edifici / Serveis	Usuaris múltiples	Usuari
Urgència	Crítica	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	Alta	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	Mitja	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3	prioritat 3
	Baixa	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

- **Crítiques:** Les que tenen associades prioritats 1 (Crítica) i 2 (Alta).
- **No crítiques:** Les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa).

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats o altres criteris que l'Ajuntament precisi incorporar.

4.3 Tipologies de prioritats

En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que per a incidències de prioritats equivalents, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritats i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent i, per últim, en cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar. Aquest criteri podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix.

Les prioritats que es fixen són:

- Prioritat 1: crítica. Associada als serveis més crítics, amb impacte a tota la organització o part de l'estructura organitzativa i/o té impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No s'acceptaran solucions temporals provisionals.
- Prioritat 2: alta. Associada a aquelles que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un solució temporal provisional o altres situacions amb degradació del servei.
- Prioritat 3: mitja. Incidències de baixa urgència amb afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.
- Prioritat 4: baixa. Processos d'atenció al ciutadà no afectats, afectacions a usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritats d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions greus.

La prioritats d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'ha indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada.

4.4 Classificació de l'impacte

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

- Organització: Afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris de l'Ajuntament i/o ciutadans.
- Edifici/Servei: Afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris sota una mateixa estructura organitzativa.
- Usuaris múltiples: Afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
- Usuari: Afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

4.5 Classificació de la urgència

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas, per aquest. La urgència mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als ANS establerts:

- **Crítica:** Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.
- **Alta:** La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.
- **Mitjana:** L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.
- **Baixa:** La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

4.6 Acords de nivell de servei

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei (ANS), que han de complir els serveis descrits en aquesta contractació.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a oferir durant la vigència del contracte un servei de suport per resoldre dubtes, comunicar incidències, obtenir suport en l'ús de la plataforma, etc. Aquest servei s'oferirà mitjançant una eina web, preferiblement de ticketing, amb la possibilitat de contactar per correu electrònic.

Els horaris de prestació dels serveis de suport són els que s'indiquen a continuació:

- Horari habitual, de 8:00 a 16:00 hores, de dilluns a divendres.

Pel control i seguiment de la qualitat del servei prestat, durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, a principi de cada mes, els següents informes:

- Informe sobre les incidències ocorregudes durant el mes anterior.
- Informe sobre el nivell de disponibilitat dels serveis durant el mes anterior, detallant la disponibilitat en cada un dels dies del mes per les franges d'horari indicades.

Aquestes garanties es podran revisar, cada sis mesos, podent ser modificades, previ acord mutu entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

El servei de suport s'ha de completar amb eines, preferiblement digitals, que permetin l'accés a la informació i als manuals (de configuració, administració, sistema, usuaris, etc.) per tal de facilitar el procés d'implantació del projecte. Aquestes eines han de ser



objecte d'actualització permanent en funció de les noves funcionalitats i modificacions realitzades a la plataforma al llarg del contracte.

4.6.1 Terminis per a la resolució d'incidències

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a diferents tipologies d'incidències:

Prioritat de la incidència	Temps de resposta (màx.)	Temps de resolució (màx.)
Prioritat 1	1 hora	4 hores
Prioritat 2	2 hores	8 hores
Prioritat 3	4 hores	1 dia
Prioritat 4	1 dia	4 dies

5. ORGANITZACIÓ I IMPLANTACIÓ DEL PROJECTE

5.1 Mitjans personals

Els licitadors hauran d'incloure en les seves ofertes la descripció completa de l'equip de treball adscrit i incloure els seus currículums i experiència en l'empresa licitadora. L'equip de treball haurà d'estar format almenys per:

- 1 cap de projecte amb qualificació en gestió documental i arxivística amb dedicació total al desenvolupament del projecte
- 1 persona consultora especialista en gestió documental i arxivística.
- 1 persona tècnica de sistemes de la informació.
- 1 persona formadora.

Per a la prestació dels serveis objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans personals suficients amb la deguda qualificació tècnica i perfils tant tecnològics com de gestió documental i arxivística. I, si s'escau, haurà d'informar a l'Ajuntament sobre les variacions en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

L'adjudicatari designarà una persona interlocutora amb l'Ajuntament que serà designada com a cap de projecte, amb les funcions de:

- Dirigir l'equip de l'adjudicatari que realitzi les actuacions, i impartir les ordres i instruccions necessàries per a l'execució de les mateixes.
- Assumir les funcions de contacte directe de l'equip de treball.

- Realitzar totes les taques de planificació, direcció i seguiment de les actuacions previstes.

5.2 Planificació

Correspon a l'adjudicatari l'execució i direcció del projecte.

L'empresa adjudicatària presentarà després de la signatura del contracte, sense perjudici que posteriorment pugui ser objecte d'ajust per part de l'Ajuntament, un programa de treball que inclogui els ítems següents:

- Un pla d'implantació que inclogui totes les tasques necessàries per a la posada en producció del servei i que s'adapti als terminis màxims d'implantació establerts. S'haurà de detallar les etapes proposades, els temps d'execució previstos, els membres de l'equip que intervindran en el desenvolupament de les tasques, les activitats que hauran de desenvolupar-se, els lliurables previstos i les fites destacades.
- Un pla de qualitat que estableixi un conjunt d'activitats de seguiment i reunions periòdiques on s'expliqui amb detall el progrés del projecte. El pla de qualitat ha d'incloure les mesures proposades per assegurar la qualitat de sistema i de les activitats a realitzar per dur a terme la implantació.
- Un pla de recuperació davant desastres d'acord amb el punt 3.6 Continuitat del servei.
- Un pla de devolució del servei d'acord amb el punt 3.7.7 Pla de retorn del servei.

Durant tota la vida del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'Ajuntament, quan així ho disposi, la informació i documentació que sol·liciti, per disposar del ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

5.3 Responsable del contracte

El responsable del contracte serà el tècnic d'arxiu, designat com a responsable del projecte de contractació per resolució 4278 de l'Alcaldia de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. D'acord amb l'article 62 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic, li correspondrà a aquesta supervisar la seva execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, dins l'àmbit de facultats que aquell li atribueixi.

5.4 Terminis d'implantació

Un cop realitzada la signatura del contracte, s'estableix un termini per que es duguin a terme les dues tasques crítiques:

- Implantació completa de la plataforma (Posada en marxa de l'eina, personalització i formació del personal): 120 dies.

- Importació de les dades del fons administratiu en format ENI i fons històric: 180 dies a partir de la implantació.
- Integració i migració amb SEDIPUALB@: 1 any a partir de la implantació.

5.5 Durada del contracte

De conformitat amb l'article 29.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic Local, la durada és de 4 anys.

En cas que l'empresa adjudicatària decideixi no prorrogar el contracte, haurà de seguir prestant els serveis fins a la posada en marxa dels serveis del nou contracte.

5.6 Formació

Es proporcionarà la formació necessària per a la posada en marxa i l'ús de la plataforma. Aquesta es considerarà finalitzada quan tot el personal de l'Ajuntament estigui format.

La formació serà de tres tipus:

- Formació avançada, pels gestors d'arxiu, que els doti dels coneixements suficients per poder utilitzar la plataforma i treure el major rendiment a les seves funcionalitats.
- Formació a administradors, que els permeti conèixer les funcionalitats d'administració de l'eina.
- Formació a la resta del personal de l'Ajuntament, que els permeti conèixer les funcionalitats de cerca i recuperació de la informació.