



Manteniment integral i suport tècnic de la plataforma tecnològica GICA0 (Gestió Integral del Cicle de l'Aigua), destinada al suport de les inspeccions, el control d'abocaments i la gestió de dades dels sistemes de sanejament

Plec de Prescripcions Tècniques

Terrassa, juny 2026

El contingut d'aquest document és propietat de l'Ajuntament de Terrassa i no pot ser reproduït ni tramés total o parcialment a altres persones alienes de les incloses en la llista de distribució adjunta d'aquest document, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Terrassa

Còpia Nº: 1

Full de control de la documentació

Títol		
Manteniment integral i suport tècnic de la plataforma tecnològica GICA0 (Gestió Integral del Cicle de l'Aigua), destinada al suport de les inspeccions, el control d'abocaments i la gestió de dades dels sistemes de sanejament Plec de Prescripcions Tècniques		
Codi	Revisió	Data
	vd	10 de juny de 2026
Classificació	Tipus de document	Estat
Públic	Document tècnic	Esborrany
Restringit intern X	Presentació	Informe Final X
Restringit client	Proposta/ Informe X	
	Altres:	
Nom d'arxiu	(D0133)PPT GESTIO_vd.doc	
Ruta localització		
Paraules clau		
Resum del contingut		
	Nom	Firma
Edició (TSI) (Responsable actualització doc.)	Montserrat Fresquet Bravo	
Edició (TSI) (Responsable actualització doc.)		
Vist-i-plau (TSI)		

Full de control de la distribució

Còpia	Nom	Càrrec	Organització
4	Manel Guerra Cáceres	Cap del Servei de Dades i Aplicacions	Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació

Full de registre de canvis

Versió	Data	Pàgines afectades	Notes i raons del canvi
1	27-febrer-2026	Totes	Elaboració del document
2	11-març-2026	Totes	Elaboració del document
3	12-març-2026	Pàgina 5	Elaboració del document
4	26-març-2026	Pàgina 6	Elaboració del document
vd	10-juny-2026	Revisió	Tancament del document

Índex

1. ANTECEDENTS.....	5
2. OBJECTE.....	5
3. MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA.....	6
4. CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A PROTECCIÓ DE DADES I A LA TITULARITAT, A L'ÚS I AL TRACTAMENT DE LES DADES.....	6
4.1. REGULACIÓ ESPECÍFICA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
4.2. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES.....	8
4.3. PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI.....	8
4.3.1. <i>Portabilitat de les dades</i>	8
4.3.2. <i>Finalització del servei</i>	9
4.4. PLA DE RETORN DE SERVEIS.....	10
5. MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU.....	10
5.1. COBERTURA HORÀRIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU.....	10
5.1.1. <i>Actuacions programades</i>	11
5.2. CATEGORIZACIÓ D'INCIDÈNCIES.....	11
5.2.1. <i>Descripció de les prioritats</i>	12
5.2.2. <i>Classificació de l'impacte</i>	13
5.2.3. <i>Classificació de la urgència</i>	13
6. ABAST DELS TREBALLS.....	14
6.1. MODALITAT I HORARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	14
6.2. MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU.....	15
6.3. SEGURETAT I INTEGRITAT DE LA INFORMACIÓ.....	15
7. TERMINIS D'EXECUCIÓ.....	15
7.1. TERMINI PER A LA DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	15
8. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	16
8.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	16
8.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	16
8.3. MITJANS.....	17
8.4. ASSIGNACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC DE L'ADJUDICATARI.....	17
9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	17
10. FALTES I PENALITATS.....	18
10.1. FALTES LLEUS.....	18
10.2. FALTES GREUS.....	18
10.3. FALTES MOLT GREUS.....	18
10.4. PENALITATS APLICABLES.....	18

1. Antecedents

L'any 2007 es va implantar un sistema informatitzat pioner per a la gestió integral, el control d'abocaments i les inspeccions tècniques, amb l'objectiu d'optimitzar la vigilància del medi ambient i complir amb els requeriments de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

Recentment, mitjançant la Resolució del Tinent d'Alcalde de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert de l'Ajuntament de Terrassa, núm. **2022-11-04 ECAU-07211/2022**, es va adjudicar a l'empresa **DSDO SCCL** el contracte de subministrament per a la instal·lació i dret d'ús de la plataforma tecnològica de suport a la gestió de les inspeccions, control d'abocaments i gestió de dades dels sistemes de sanejament del terme municipal. L'import d'adjudicació va ser de **20.640,00 € (IVA exclòs)**.

Un cop finalitzat amb èxit el període inicial d'implantació i posta en marxa previst en l'esmentada resolució, el sistema es troba plenament operatiu i integrat en els fluxos de treball del Servei de Medi Ambient. En aquest escenari, esdevé una **necessitat estratègica** licitar el servei de manteniment integral, allotjament i suport tècnic per tal d'evitar la interrupció del servei i l'obsolescència de l'eina.

2. Objecte

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis de manteniment integral i suport tècnic de la plataforma tecnològica GICAO (Gestió Integral del Cicle de l'Aigua), destinada al suport de les inspeccions, el control d'abocaments i la gestió de dades dels sistemes de sanejament.

L'abast del contracte inclou, de manera enunciativa i no limitativa, les següents actuacions:

- Manteniment evolutiu, correctiu i preventiu que inclou l'actualització permanent de l'aplicatiu per garantir-ne el funcionament òptim.
- Manteniment operatiu del mòdul de control d'abocaments: Suport tècnic i funcional als usuaris de l'aplicatiu incloent-hi l'assistència remota o telefònica per a la resolució d'incidències.

L'execució del contracte s'haurà de regir pels següents principis de qualitat i requeriments tècnics d'execució :

- Flexibilitat operativa: Capacitat d'activació dels serveis tècnics de l'empresa adjudicatària de forma àgil, segons els requeriments o les necessitats urgents de l'Ajuntament.

- **Permanència i transferència del coneixement:** Garantir que les actualitzacions i millores del sistema quedin documentades, assegurant que l'històric de dades i el *know-how* del servei es mantinguin íntegres.
- **Integració amb Active Directory de Microsoft:** Tota la relació de personal de l'Ajuntament està gestionada a través d'un sistema d'aquest tipus. El sistema ha d'integrar-se per tal de no duplicar la informació dels/les professionals que han de fer ús del mateix. S'utilitzarà Single-Sign on per a autenticació dels usuaris/es al sistema contra el servei de Directori Actiu. La integració és a nivell d'identificació dels usuaris per tal de mantenir la unitat del conjunt d'usuaris en les diferents plataformes de l'Ajuntament.

La gestió dels permisos interns de la plataforma no ha d'estar obligatòriament integrada amb l'Active Directory de l'Ajuntament, podent-se implementar la lògica pròpia de rols i permisos a la mateixa aplicació.

- **Integració amb sistemes d'informació de l'Ajuntament:** Les consultes de determinats sistemes d'informació es faran via serveis web. A banda dels esmentats en punts anteriors, trobem:
 - Consulta de carrer / base de dades geogràfica
 - Servidor de correu corporatiu
- **Disponibilitat d'API d'integració amb altres sistemes:** El sistema facilitarà una interfície d'integració que permeti l'intercanvi i la consulta d'informació amb altres sistemes amb els que hi pugui tenir relació, ja sigui en el moment de la licitació o bé durant el transcurs del contracte. Aquesta interfície haurà de ser preferiblement de tipus web RESTful.
- **Garantia de reversió del servei:** L'adjudicatari es compromet, un cop finalitzat el contracte, a facilitar el traspass de la informació necessària per garantir que el servei no s'interrompi, assegurant la plena disponibilitat de les dades.

3. Marc normatiu de referència

El sistema ha de donar compliment, en tot allò que representa l'accés i el tractament de la informació, a allò que es contempla a nivell de Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com el que estableixen els seus reglaments. També s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Legislativament es donarà compliment a la normativa en matèria de procediment administratiu, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat vigent. Així mateix, es demana el compliment d'estàndards tècnics.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament.

Les obligacions derivades d'aquest marc normatiu es detallen de forma específica en l'apartat 3 d'aquest plec.

4. Condicions contractuals relatives a protecció de dades i a la titularitat, a l'ús i al tractament de les dades.

4.1. Regulació específica de la prestació del servei

1. A banda del compliment en matèria de contractació d'allò establert en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23 / UE i 2014/24 / UE, de 26 de febrer de 2014, l'adjudicatària se sotmetrà al compliment de la regulació específica següent:

- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica

2. L'adjudicatària s'obliga així mateix a incorporar en la prestació del servei les mesures que garanteixin el compliment de les noves regulacions que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o el desenvolupament de les existents al moment de la seva data d'inici.

3. En matèria de protecció de dades i atesa la naturalesa del servei, l'adjudicatària tindrà a tots els efectes la consideració de "Encarregat del tractament" i, com a tal, haurà d'assumir les obligacions que se'n derivin.

4. En relació amb aquestes matèries i a banda de les prescripcions específiques que es puguin establir en aquests plecs, l'adjudicatària assumeix com a documentació contractual:

- a) Les mesures tècniques i organitzatives de prestador per a garantir la seguretat, la gestió de documents i la confidencialitat i protecció de dades personals
- b) Els requisits específics per a la disponibilitat de les dades mitjançant un Acord de Nivell de Servei (SLA), amb inclusió dels indicadors de qualitat i els valors mínims acceptables

- c) La designació d'una persona responsable del contracte per part de l'adjudicatària, d'acord amb el que estableix l'art. 62 de la Llei 9/2017, que juntament amb la persona designada per l'Ajuntament actuaran com interlocutors en el seu seguiment i per a resoldre les incidències que se'n puguin derivar
- d) El compromís de que la gestió del servei en matèria de seguretat es porti a terme per part de personal qualificat, d'acord amb el que estableix l'ENS

5. L'adjudicatària assumirà l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es pugui produir en les condicions de prestació del servei en relació amb programari, comunicacions, seguretat, disponibilitat i ús de les dades, així com aquells que puguin afectar als subcontractistes implicats en la prestació del servei.

4.2. 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 de la plataforma de suport a la gestió de les inspeccions, control d'abocaments i gestió de dades dels sistemes de sanejament i les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Terrassa.
- 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 l'Ajuntament de Terrassa, 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.
- La titularitat de l'Ajuntament de Terrassa sobre les dades inclou així mateix les metadades derivades de l'ús de la plataforma en la gestió administrativa i explotació que l'Ajuntament en faci.

4.3. Portabilitat de les dades i finalització del servei

4.3.1. Portabilitat de les dades

L'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'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, 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 de Terrassa
- Les dades es lliuraran:
 1. de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament. La documentació pot ser autoexplicativa dins de la mateixa estructura de la base de dades
 2. en un format de text pla, amb els fitxers que calgui de manera fàcilment comprensible per qualsevol tècnic que gestioni les dades de l'aplicació i que siguin autoinclusives, sense dependre d'informació externa ni no disponible (codis, etc.)
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

4.3.2. Finalització del servei

1. La finalització de la prestació del servei 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.
2. 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 l'Ajuntament de Terrassa i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.
3. 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 l'Ajuntament de Terrassa.
4. 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.

5. Si l'Ajuntament de Terrassa 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 reactivas 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.

4.4. Pla de retorn de serveis

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament de Terrassa, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir en un format pla i autocontingut de les dades

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 l'Ajuntament de Terrassa 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 de Terrassa 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.

5. Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu

Durant el període de vigència del contracte estan inclosos els manteniments següents:

- a) Preventiu: al menys UNA (1) revisió trimestral dels entorns instal·lats per a detecció i correcció de possibles incidències (creixement de les taules de la BB.DD, rendiment, etc.)
- b) Correctiu: d'acord amb el que es preveu explícitament en l'apartat 5.1. d'aquest Plec.
- c) Evolutiu: sota aquest concepte es consideraran dos apartats:

- a) Actualització del programari per part de l'adjudicatària com a conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, etc.
- b) Actualització del programari com a conseqüència de l'aplicació de canvis normatius, terminis o altres criteris que afecten el marc de regulació en aquest àmbit.

5.1. Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatària haurà de proporcionar els serveis de manteniment.

Calendari	Franja Horària	Resolució d'incidències segons prioritat			
		1	2	3	4
De Dilluns a Divendres (laboral)	De 8:00h a 15:00h	SI	SI	SI	SI
	De 15:00h a 8:00h	NO	NO	NO	NO
Dissabtes, Diumenges i Festius	De 0:00h a 24:00h	NO	NO	NO	NO

Figura 1 Cobertura horària dels serveis de manteniment

5.1.1. Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. L'Ajuntament es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per a portar a terme una actuació d'aquest tipus.

5.2. Categorització d'incidències

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològic 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:

- 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.

- b) **URGÈNCIA:** amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei IT que es veu afectat (per exemple: correu electrònic, web, altres...) i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb el SLA 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			
		<i>Organització</i>	<i>Edifici Departament</i>	<i>Usuaris múltiples</i>	<i>Usuari</i>
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

Figura 2 Matriu de classificació de les prioritats de les incidències

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 dels serveis o altres criteris de gestió en TIC que l'Ajuntament precisi incorporar.

5.2.1. Descripció de les prioritats

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat. 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 prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritat 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 criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix. Les prioritats que s'han fixat són:

- **Prioritat 1 (CRÍTICA)**
Associada a les aplicacions més crítiques, atenció ciutadana (OAC's), amb impacte a tota la organització, departaments, edificis sencers amb alta urgència per a la seva resolució. Té impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No hi ha “workarounds” (solucions temporals provisionals).
- **Prioritat 2 (ALTA)**
Associada amb problemes de VIP's, aplicatius departamentals o que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un “workaround”, altres situacions amb degradació del servei.
- **Prioritat 3 (MITJA)**
Incidències de VIP amb baixa urgència, 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 prioritat 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 prioritat d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'han indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada per l'operador d'atenció al CAU.

5.2.2. 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 del consistori i/o ciutadà (p.e. accés a Internet, Directori Actiu no disponible, etc).
- Edifici/Departament: afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris departamentals (aplicacions específiques, etc).
- 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.

5.2.3. 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 SLA's establerts en el catàleg de serveis.

- **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.

- **MITJA**

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.

6. Abast dels treballs

L'objecte d'aquest apartat és definir les condicions tècniques del servei de manteniment integral i suport de la plataforma **GICA0**. L'empresa adjudicatària serà la responsable del correcte funcionament de l'aplicació durant tota la vigència del contracte i les seves eventuais pròrrogues, garantint els següents nivells de servei:

6.1. Modalitat i horari de la prestació

- **Assistència tècnica:** El servei es prestarà preferentment de manera remota, sens perjudici de la realització de visites presencials a les dependències municipals quan la naturalesa de la incidència o la complexitat de la tasca així ho requereixi.
- **Disponibilitat:** L'horari d'atenció i suport tècnic serà, com a mínim, de dilluns a divendres, de **08:00 h a 15:00 h**, garantint una via de comunicació directa per a la recepció i resolució d'incidències.

6.2. Manteniment preventiu, corrector i evolutiu

L'adjudicatari durà a terme totes les actuacions necessàries per assegurar la plena operativitat del sistema, incloent-hi:

- Actualitzacions de programari: Implementació de noves versions, millores funcionals i adaptacions derivades de canvis normatius o requeriments tècnics de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).
- Correcció d'errors: Resolució d'anomalies de funcionament (*bugs*) i ajustos de configuració per garantir l'estabilitat de la plataforma.
- Suport a l'usuari: Assistència tècnica i funcional telefònica o telemàtica per resoldre dubtes i incidències derivades de l'ús ordinari de l'aplicatiu.

6.3. Seguretat i integritat de la informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la **confidencialitat, integritat i disponibilitat** de les dades allotjades, complint estrictament amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades (RGPD) i aplicant els protocols de seguretat necessaris (xifratge i sistemes de recuperació) per evitar qualsevol pèrdua d'informació.

7. Terminis d'execució

La durada del contracte es fixa en DOS (2) ANYS, a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte. El contracte es podrà prorrogar anualment per acord mutu de les parts fins a un màxim de DOS (2) ANYS addicionals.

La durada total del contracte, incloses totes les pròrrogues, no podrà excedir els QUATRE (4) ANYS.

7.1. Termini per a la devolució del servei

El licitador ha de garantir un termini no superior als DOS (2) mesos per tal de procurar la devolució del servei a l'Ajuntament, en cas que aquest ho requerís. En aquest concepte s'inclouen la preparació de tots els fitxers de dades vinculats al servei, documentació digital, paràmetres de configuració aplicats i tota la informació necessària per a traspasar l'operació, si fos el cas, a un nou sistema d'informació.

8. Condicions de prestació del servei

8.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Coordinador ó Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació. Entre altres, formen part de les seves obligacions les següents:

- a) Actuar com interlocutor de l'empresa contractista enfront la l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'adjudicatari i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i també en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquells les ordres i instruccions de feina que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractada.
- c) Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball pel que fa a les funcions encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el calendari de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte a l'objecte de no alterar la prestació del servei.
- e) Informar a l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per part de l'Ajuntament, s'assignarà un responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

8.2. Lloc de prestació del servei

L'adjudicatari prioritzarà la realització del manteniment des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors

existents en la l'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament.

D'altra banda i en els casos en què sigui precís, l'adjudicatari haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de la l'Ajuntament. A tal efecte, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel que es sol·licita l'accés a la l'Ajuntament. El personal de seguretat de la l'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de la l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en el centre.

8.3. Mitjans

L'adjudicatari haurà de disposar dels terminals, llicències, etc. per tal de realitzar els serveis de manteniment que es sol·liciten en aquesta contractació. El llicenciament del programari d'exploració dels sistemes servidors de la l'Ajuntament correrà per compte d'aquesta.

8.4. Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari

A l'objecte de donar compliment als terminis de temps fixats, no es podran considerar causes de demora, entre d'altres, les següents:

- a) La variació del personal de l'adjudicatari assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.
- b) La no disponibilitat del personal de l'adjudicatari per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatari procurarà la substitució, si fos el cas, del personal tècnic assignat al servei de manteniment sense que això suposi demora en el pla de treball establert.

9. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.

- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

10. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

10.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- d) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- e) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- f) Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de la L'Ajuntament.
- g) Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

10.2. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a) Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b) Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c) Documentació incompleta, errònia o fora de termini.
- d) L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

10.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- e) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- f) Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a l'Ajuntament.
- g) Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- h) L'incompliment del deure de confidencialitat i protecció de dades personals.
- i) Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- j) Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

10.4. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. No es podran aplicar més de DEU (10) faltes en el mateix període.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
1	Lleu	Escrit d'advertència
2	Greu	Descompte 2% import mensual
3	Molt greu	Descompte 5% import mensual

Figura 3 Quadre de faltes i penalitats

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc