

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I SERVEI D'IMPLANTACIÓ, MANTENIMENT, FORMACIÓ, ACTUALITZACIÓ I SUPORT D'UNA EINA DE GESTIÓ INTEGRAL DE LES AJUDES PER A LA COBERTURA DE LES NECESSITATS BÀSIQUES MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE TRAMITACIÓ SIMPLIFICADA ABREUJADA**

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació d'un sistema informàtic per la gestió integral d'ajudes per a la cobertura de necessitats bàsiques pels serveis socials municipals.

## 1 Objecte

Aquest plec té per objecte la contractació de subministrament d'una eina informàtica de gestió integral de les ajudes per a la cobertura de les necessitats bàsiques (aliments en espècies, targetes moneder/CONVO, programa Bàsico o ajuts en efectiu) per als Serveis Socials Municipals en coordinació amb entitats socials.

El programari que es requereix, haurà d'oferir-se mitjançant una solució en el núvol en modalitat SaaS (Software as a Service), garantint un control eficient, automatitzat i segur dels processos vinculats a:

- la prescripció del recurs a les persones usuàries/famílies,
- el repartiment/assignació des de les entitats col·laboradores,
- la gestió diària d'estoc i administrativa,
- el seguiment de la utilització de recursos per millorar l'eficiència,
- La generació de documentació

### **Interfície de Programació d'Aplicacions (API) pròpia per integracions**

L'eina haurà de disposar d'una API pròpia que permeti realitzar integracions amb altres aplicacions municipals i/o serveis externs. Aquesta API haurà d'incloure una documentació tècnica completa que faciliti la seva implementació. A més, serà obligatori presentar un enllaç web a la documentació de l'API (preferiblement en un entorn públic o restringit amb accés temporal) per permetre a l'òrgan de contractació accedir-hi i comprovar-ne l'existència i l'autenticitat.

En cas que la documentació no existeixi o no sigui accessible, això serà motiu d'exclusió.

## 2 Definició, funcions i destinataris

### 2.1 Definició

L'eina concretament ha de proporcionar una solució per als següents àmbits:

1. Gestió de les derivacions als diferents centres de distribució d'aliments (aliments en espècies).
2. Gestió del "Programa BÀSICO" dels Fons Europeus amb la documentació requerida.
3. Gestió de les derivacions per ajudes "CONVO" (targetes, ajuts en efectiu...) a entitats socials.
4. Incorporació d'altres ajudes de cobertura de necessitats bàsiques.
5. Funcionalitats operatives per al personal dels centres de distribució d'aliments.
6. Funcionalitats operatives per al personal de les entitats socials col·laboradores.
7. Integració i interoperabilitat.

Aquesta eina ha d'assegurar una gestió centralitzada, eficient i transparent de tots els processos relatius a la gestió d'ajudes adreçades a la cobertura de necessitats bàsiques, en qualsevol de les seves modalitats, prescrites pels serveis socials municipals de Lleida, facilitant el treball administratiu, optimitzant els recursos de forma més equitativa i millorant l'atenció a les persones beneficiàries.



## **2.2 Funcions**

A continuació es detallen les seves característiques funcionalitats:

### **Gestió de les derivacions als diferents centres de distribució d'aliments (aliments en espècies)**

- Consulta de disponibilitat dels diferents centres de distribució per evitar col·lapsar serveis i evitar duplicitats. Bloqueig automàtic de les llistes un cop arribat al topall establert pel centre de distribució.
- Consulta de les composicions dels lots d'aliments.
- Derivar a famílies des del programa informàtic de gestió d'expedients de servei socials municipals
- Assignació del tipus de lot d'aliments corresponent, la freqüència i la durada segons criteris establerts amb els centres de distribució.
- Supervisar les derivacions de les famílies per fer més eficient el repartiment de recursos (arribar a més població i apropar-ne els serveis).
- Generació dels documents de derivació per a les famílies beneficiàries, amb la informació del lloc de recollida, dies i horari.
- Control de peticions duplicades: detecció de derivacions solapades en un període de temps al mateix centre o a altres centres. Definir incompatibilitats entre ajudes i temps d'espera entre ajudes diferents.
- Extracció i explotació de dades quantitatives: utilització del servei, volum de població atesa per edats i gènere, perfils de les famílies, distribució per barris / equips de servei socials / entitat social...

### **Gestió del "Programa BÀSICO" del Fons Europeus amb la documentació requerida**

- Derivar a famílies des del programa informàtic de gestió d'expedients de servei socials municipals.
- Assignació del recurs Programa BÀSICO en funció del perfil familiar, durada, import...i de la disponibilitat pressupostària.
- Generació de la documentació requerida per l'administració: calculadora, full derivació, informe social, declaració responsable, consentiment de dades i mesures d'acompanyament; així com dels documents que es requereixin de nou.
- Gestió i seguiment de les mesures d'acompanyament.
- Control de la partida pressupostària a temps real assignada a l'Ajuntament per aquest recurs, per tal de conèixer el romanent. Avís abans d'exhaurir el pressupost.
- Davant d'una cancel·lació del recurs, alliberar diners al pressupost.
- Extracció i explotació de dades quantitatives: derivacions, perfils de les famílies, població per edats/gènere, mesures d'acompanyament, per barris o equips de servei socials, despesa acumulada...

### **Gestió de les derivacions per ajudes "CONVO" (targetes, ajuts en efectiu...) a entitats socials col·laboradores**

- Derivar les famílies des del programa informàtic de gestió d'expedients de serveis socials municipals.
- Assignació del recurs CONVO.
- Generació dels documents de derivació per a les famílies beneficiàries, segons model pactat amb cada entitat social col·laboradora.
- Extracció i explotació de dades quantitatives: derivacions, perfils de les famílies, població per edats / gènere, per barris / equips de servei socials / entitat, despesa acumulada...

## **Incorporació de noves ajudes de cobertura de necessitats bàsiques**

En el supòsit de que s'hagi de gestionar una ajuda no prescrita en aquest plec tècnic, ja sigui de procedència pública o privada, i que es valori incorporar en aquesta eina, la implementació vindrà coberta amb la bossa d'hores.

- Derivar les famílies des del programa informàtic de gestió d'expedients de serveis socials municipals, generant el document de derivació específic per a cada entitat.
- Generació dels documents de derivació per a les famílies beneficiàries, segons model pactat amb cada entitat social col·laboradora
- Extracció i explotació de dades quantitatives: derivacions, perfils de les famílies, població per edat / gènere, per barris / equips de serveis socials / entitat...

## **Funcionalitats operatives per al personal dels centres de distribució d'aliments.**

- Definir calendaris/horari del seu centre de distribució (7 centres diferents).
- Cada centre de distribució només veurà les seves dades.
- Control diari o setmanal de les recollides de les famílies (assistència).
- Gestió del recurs de repartiment d'aliments per lots o punts en funció de l'entitat distribuïdora, a més a més, tenint en compte: la periodicitat, la composició del nucli familiar (nombre de persones, menors, nadons), les intoleràncies o necessitats alimentàries específiques...
- Gestió de la logística dels centres d'entrega (Control de l'estoc de magatzem dels aliments segons entregues previstes).
- Registre d'incidències de les famílies i comunicació al/la professional referent de serveis socials municipals.
- Cancel·lació de recursos assignats a les famílies segons criteri professional i tenint en compte les incidències o absències no justificades.
- Registre de les entregues d'urgència sense derivació prèvia dels serveis socials, amb control d'estoc.
- Extracció i explotació de dades quantitatives: derivacions, perfils de les famílies, població per edat/gènere, per barris...

## **Funcionalitats operatives per al personal de les entitats socials col·laboradores.**

- Cada entitat només veurà les seves dades (3 entitats col·laboradores).
- Seguiment de les derivacions.
- Calendaris de renovació de la prestació concedida (targeta moneder).
- Supervisió de l'ús del recursos assignats a les famílies.
- Registre d'incidències de les famílies i comunicació al/la professional referent de serveis socials municipals.
- Cancel·lació de recursos assignats a les famílies segons criteri professional i tenint en compte les incidències.
- Registre de recursos d'urgència assignats sense derivació prèvia dels serveis socials.
- Extracció i explotació de dades quantitatives: derivacions, perfils de les famílies, població per edat/gènere, per barris...

## **Integració i interoperabilitat.**

- API o Serveis web Oberts i securitzats amb el programa Hestia, i/o amb d'altres eines que entrin en funcionament durant la vigència del contracte, per traspassar tota la informació necessària referent a les famílies i recursos dels serveis socials municipals, i actualitzar-la quan sigui necessari.

## **2.3 Destinataris**

Professionals dels serveis socials de l'Ajuntament de Lleida, que valoren i assignen recursos a famílies per a la cobertura de necessitats bàsiques.

Entitats socials col·laboradores i centres de distribució que gestionen directament els propis recursos.

## **3 Característiques del servei**

### **3.1 Idiomes de l'aplicació**

L'eina ha d'estar, com a mínim, en 2 idiomes: català i castellà.

### **3.2 Accessos a l'aplicació**

L'eina ha de permetre establir diferents perfils d'accés segons: perfils professionals de la Regidoria d'Acció i Innovació Social (treballadors socials o educadors socials, personal administratiu, coordinadors...), Departament Serveis Digitals de l'Ajuntament, de les Entitats Socials col·laboradores i Centres de Distribució d'aliments.

### **3.3 Posada en marxa**

La posta en marxa es preveu entre 2 mesos, i ha d'incloure: la migració de dades, la consultoria amb els centres de distribució i entitats col·laboradores per definir serveis/calendaris, i la formació a cada perfil professional.

### **3.4 Formació**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació en català a tots els destinataris de forma virtual o presencial. En cas de presencial es pactarà amb l'Ajuntament l'espai i l'horari.

La formació requerida mínima serà:

8 hores per als professionals dels serveis socials municipals

4 h per als centres de distribució

8 hores per a les entitats socials

### **3.5 Validació dels usuaris amb doble factor d'autenticació (2FA)**

El programari ha de suportar la validació dels usuaris mitjançant doble factor d'autenticació per augmentar la seguretat. S'ha d'oferir diverses opcions de 2FA, com ara aplicacions d'autenticació, especialment requerit Microsoft Authenticator, SMS o correu electrònic.

### **3.6 Caducitat automàtica de les sessions**

Les sessions d'usuari hauran de tenir un sistema de caducitat automàtic que eviti accessos sense supervisió. Aquesta mesura haurà de protegir la plataforma davant riscos associats a sessions actives no controlades.

### **3.7 Bloqueig remot de dispositiu mòbil**

L'eina haurà d'oferir la possibilitat de bloquejar i tancar remotament les sessions obertes a l'app en cas de pèrdua o robatori, protegint la seguretat de la informació continguda.

### **3.8 Actualitzacions periòdiques i instal·lació de pedaços a codi i servidors**

El sistema s'haurà d'actualitzar de manera regular amb els pedaços més recents per protegir-se contra vulnerabilitats, mantenint els nivells màxims de seguretat.

### **3.9 Migració de dades**

L'adjudicatari serà l'encarregat de fer la migració de les dades dels serveis actius de les actuals bases de dades al nou programari.

### **3.10 Imatges i documents securitzats**

Tots els documents i imatges processats per l'eina s'hauran de tractar amb mecanismes de seguretat per evitar manipulacions i garantir la seva integritat.

### **3.11 Canals comunicació**

Per optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, es defineixen 3 canals la interlocució entre els usuaris i el servei d'atenció a usuaris, per resoldre qualsevol petició, incidència o problema.

- Sistema de gestió d'incidències: Es valorarà positivament que l'adjudicatari proporcioni l'accés a un sistema de gestió de peticions i incidències, on l'Ajuntament pugui reportar i conèixer l'estat de resolució de les mateixes o bé mantenir informat l'Ajuntament davant canvis en versions del programari, etc.
- Correu electrònic: En cas de no disposar d'un sistema de gestió d'incidències, com a mínim es posarà a disposició de l'Ajuntament una adreça de correu electrònic que l'adjudicatari atendrà com a Centre d'Atenció als Usuaris i seran els encarregats d'atendre i contactar amb l'usuari que ha reportat la petició/incidència, tant per la seva resposta com resolució.
- Telèfon: Cal oferir a l'Ajuntament un telèfon de contacte directe amb els tècnics del servei d'atenció a usuaris a poder utilitzar durant l'horari d'atenció al telèfon que proporcioni l'empresa adjudicatària o donar la possibilitat de deixar un missatge de veu que serà tractat tan aviat com sigui possible. Igual que amb el correu, els membres del Centre d'Atenció als Usuaris seran els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el seu problema i introduir la incidència al sistema.

Aquest servei serà el prioritari pels serveis amb requeriments crítics o per incidències reportades fora de l'horari laboral.

Els horaris seran diferenciats entre:

- Horari normal: De 08.00 a 14.00 de dilluns a divendres, i de 16.00 a 18.00h de dilluns a dijous.
- Horari estès: De les 18.00h en endavant, de dilluns a dijous. De les 14.00 en endavant els divendres. Dissabtes i diumenges complets.

Per efectuar tasques de Manteniment programat, l'adjudicatari haurà de comunicar a Serveis Digitals a fi de coordinar i habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per realitzar les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades i comunicades amb una antelació mínima de 48 hores.

### **3.12 Bossa d'hores de desenvolupament**

En el supòsit de que s'hagi d'afegir noves funcionalitats i/o canvis a l'eina, com ara incorporar la gestió d'ajudes no especificades en aquest plec tècnic, i que es valori incorporar en aquest

programari, la implementació vindrà coberta amb la bossa d'hores de desenvolupament. Es preveu un nombre d'hores màxim anuals de 25.

## **4 Obligacions de l'adjudicatari**

### **4.1 Funcionalitats mínimes exigides i demostrables en vídeo**

Amb l'objectiu d'assegurar que les funcionalitats essencials del programari ofert compleixen els requisits operatius i legals establerts, es defineix aquest apartat com a resum de les funcionalitats mínimes obligatòries que han de ser demostrades de forma visual, no generades amb eines d'IA.

La valoració dels vídeos demostratius, tindrà un caràcter estrictament verificatiu i previ a la resta del procés d'avaluació. No comportarà assignació de puntuació, i servirà únicament per determinar si l'eina proposada compleix o no compleix amb els requisits obligatoris. La no presentació del 80% dels vídeos comportarà l'exclusió automàtica de l'oferta.

A continuació es detallen les funcionalitats requerides en vídeos demostratius:

- 1 Assignació, per part dels serveis socials municipals, d'un lot d'aliments a una unitat familiar, veient la disponibilitat del centre de distribució(calendari) i assignant dia, hora, lloc, periodicitat i durada del recurs.
- 2 Per part dels serveis socials municipal emissió del document de derivació per la recollida del lot d'aliments, on consti la prescripció feta a la unitat familiar.
- 3 Des del punt de vista del centre de distribució, donat un dia concret, visualitzar les derivacions programades per recollir lots d'aliments i fer el control d'assistència.
- 4 Des del punt de vista del centre de distribució, registrar una incidència a una família, i com aquesta informació es comunica als serveis socials municipals.
- 5 Extracció de les dades quantitatives de les derivacions als centres de distribució (tipus família, distribució per gènere i edat, per zones / centres de distribució).
- 6 Des del punt de vista dels centres de distribució com es gestiona l'estoc de productes.
- 7 Des dels serveis socials municipals, poder consultar el contingut (composició) d'un lot donat a una unitat familiar.
- 8 Procés d'assignació, per part dels serveis socials municipals, d'una ajuda CONVO (targeta moneder o ajut econòmic).
- 9 Des del punt de vista de les entitats socials col·laboradores en ajudes CONVO, com reben la petició, com registren la informació complementària i com es finalitza.
- 10 Extracció de les dades quantitatives de les ajudes CONVO per entitat (tipus família, despesa acumulada per barris/zones/total, distribució per gènere i edat).

### **4.2 Mitjans personals – equip del projecte**

Els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el **caràcter d'obligació essencial** als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic

Els licitadors explicitaran l'equip que intervindrà en el projecte i en el que es requereix com a mínim:

- Cap de Projecte, Des de l'inici del contracte fins a la seva finalització, s'encarregarà de la direcció material, sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals, l'acompliment de les diferents fites, les incidències o aspectes rellevants, així com qualsevol desviació respecte a l'objecte del contracte. Gestió de facturació.

S'ocuparà també d'actualitzar la documentació i aixecar actes de les reunions de treball, lliurant-ne còpia puntualment a l'Ajuntament.

- Consultor/a sènior, Manejar les peticions de servei, garantir el cicle de vida de tots els canvis, reduir i eliminar tasques repetitives, participar en el suport a producció i a l'usuari final, traduir les necessitats de negoci a les solucions tècniques, explicar temes tècnics de forma entenedora, gestionar expectatives i incidències.
- 
- Analista / programador, Ha de tenir un coneixement profund de l'eina i d'integració de fonts de dades externes.

En cas que es produeixi qualsevol modificació en la composició de l'equip de treball proposat per l'adjudicatari, haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acreditat com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint.

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques i/o fites, absències, etc. O qualsevol que l'Ajuntament consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

### 4.3 Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran de forma virtual o en dependències de l'Ajuntament de Lleida, segons s'acordi.

### 4.4 Adequació a nous requeriments legals

L'adjudicatari és responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals.

### 4.5 Serveis de suport i manteniment

El subministrament de la llicència inclourà el suport, manteniment i evolució de la mateixa, sense cap cost per a l'Ajuntament.

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir, en termes de llicències i subscripció de productes i dels corresponents serveis de suport i manteniment del producte, durant la vida del contracte incloses les pròrroques, en els termes i condicions següents:

- Preventiu i evolutiu, consistiran en els productes i serveis d'actualització de versions del programari.
- Correctiu: aquells canvis precisos per a corregir errors i/o qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari, incloent-hi la recuperació i/o reparació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin subsanats en lo establert en els *Acords de nivell de servei*.
- Adaptatiu: Són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc. Així mateix aquelles modificacions derivades per possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats.

L'adjudicatari assistirà en la migració dels entorns que donin suport a la solució lliurada a l'Ajuntament de Lleida, deixant la solució plenament operativa, en temps i forma.

- **Perfectiu:** Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.

Les condicions generals dels serveis de manteniment correctiu i de suport vindran marcades per el temps màxims de resposta, el temps de resolució, l'horari d'atenció, els canals de comunicació i el registre de les incidències.

La Corporació disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciament, serveis i manteniment, de les noves versions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la gama de productes en manteniment i també aquelles noves integracions, interoperabilitat disponibles i alliberades pel fabricant, amb d'altres plataformes externes de relació amb l'administració pública o que formin part inherent dels productes que l'Ajuntament tingui adquirits i en manteniment vigent de l'adjudicatari, durant el període de durada del contracte, incloses les pròrrogues, sense cap cost addicional per l'Ajuntament.

L'Adjudicatari ha d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin de canvis normatius supramunicipals que es produeixin i que afectin de forma parcial o total, havent de lliurar-se en temps i forma, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat. Els serveis relacionats amb aquests, estaran inclosos i no comportaran cap despesa addicional a l'Ajuntament.

Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb coordinació amb Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida o en qui es delegui, per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar mètodes d'accés remot, finestra de temps, etc.  
Aquestes tasques, per defecte caldrà que siguin realitzades fora de l'horari normal.

Cal la monitorització de sistemes, lliurada en modalitat Programari com a Servei (SaaS). Cal que es proporcioni els mecanismes necessaris per controlar el correcte funcionament de tota la infraestructura informàtica, incloent infraestructura, plataforma i aplicacions que donin servei a la solució global objecte del present contracte i les pròpies de l'adjudicatari en els termes que es detallen al present plec.

Gestió i resolució de les incidències dels productes, habilitant els mecanismes necessaris per a l'Ajuntament perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord a lo especificat en el corresponent apartat *Acords de Nivell de Servei (ANS)*.

L'Adjudicatari atendrà les consultes tècniques i funcionals dels tècnics de Serveis Digitals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional.

## **4.6 Suport a l'usuari**

El licitador haurà de garantir el servei de suport a l'usuari mitjançant:

- un sistema de ticketing en temps real
- eines de xat en línia

## **4.7 Devolució del servei**

En cas de resolució del contracte, finalització del termini contractual o decisió de no prorrogar el servei, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de garantir la continuïtat del servei i l'accés íntegre a la informació i funcionalitats fins a la seva completa migració o substitució per una nova eina, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Ajuntament de Lleida, més enllà del prorrateig corresponent a la durada efectiva del servei prestat.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Lliurar tota la informació, dades, documents, paràmetres, configuracions, scripts, informes personalitzats i qualsevol altre element digital necessari per garantir la total traçabilitat i reutilització de la informació generada durant la vigència del contracte.
- Exportar totes les dades en formats estàndard i oberts (ex. CSV, XML, SQL, PDF, etc.) o en aquells que determinin els serveis tècnics municipals, per garantir-ne la interoperabilitat i la migració a un nou entorn.
- Facilitar la documentació tècnica i funcional actualitzada relativa a l'arquitectura, integracions, procediments interns, personalitzacions i fluxos de treball aplicats, així com un inventari de mòduls, connectors i processos automatitzats en ús.
- Col·laborar activament amb l'Ajuntament i/o amb el nou proveïdor designat, mitjançant reunions de traspàs, sessions de consultoria tècnica i qualsevol altre mitjà requerit, per assegurar un canvi ordenat, eficient i segur, sense afectar la continuïtat del servei ni la integritat de les dades.
- Mantenir el funcionament complet i estable del servei durant un període de transició, la durada d'aquest període el determinarà l'Ajuntament de Lleida, i garantir el suport necessari durant aquest període. L'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.
- Eliminar completament les dades de l'Ajuntament dels seus sistemes, un cop confirmada la recepció i integració correcta per part del nou proveïdor, i lliurar certificat de destrucció segura de dades segons el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD).
- Garantir la disponibilitat d'un interlocutor tècnic i funcional únic durant tot el període de traspàs, amb coneixement profund de les aplicacions i les integracions, per evitar demores i riscos en la transferència d'informació.
- En cas d'ús de llicències, desenvolupaments o mòduls personalitzats finançats totalment o parcialment per l'Ajuntament, es garantirà la seva cessió o transmissió en condicions que no suposin cap cost addicional ni limitació d'ús, respectant els drets de propietat intel·lectual en la mesura que pertochi.
- L'Ajuntament es reserva el dret de retenció de pagaments pendents en cas d'incompliment parcial o total de qualsevol dels punts anteriors.
- És respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

## **4.8 Certificacions ENS**

El licitador, ha de lliurar l'acreditació de les certificacions següents de conformitat amb l'ENS, d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'ENS:



- Certificació de conformitat amb l'ENS que correspon als sistemes d'informació de categoria mitjana que cobreixen la prestació dels serveis següents:
  - Els sistemes d'informació que donin suport als serveis de desenvolupament, instal·lació, operació, explotació, manteniment, supervisió i gestió dels sistemes o plataforma informàtica relacionats amb la l'eina informàtica de gestió integral objecte del contracte, incloent eines o plataformes de prestació d'entorns online, cloud i sistemes en modalitat Programari com a Servei (SaaS).

Per poder determinar si es compleixen els nivells de professionalitat que requereix l'ENS en els serveis oferts, el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis que ofereix. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb una menció especial de les capacitacions, certificacions o altres elements que permetin la valoració de la professionalitat, tant del prestador com del personal, amb criteris objectius.

A més a més, l'apartat 5 de l'article 13 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS estableix que, l'adjudicatari com a prestador del servei contractat, designarà un Punt o Persona de Contacte (POC) per la seguretat de la informació tractada i del servei prestat. El POC comptarà amb el suport dels òrgans de direcció, canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat dels serveis que presta i solucions proveïdes, les comunicacions relatives a la seguretat de la informació i la gestió dels incidents en l'àmbit d'aquest servei. Obligatòriament, el POC haurà de ser:

- El propi responsable de seguretat de l'organització contractada.
- Formarà part de l'àrea del responsable de seguretat de la organització contractada o tindrà comunicació directa amb la mateixa.

S'haurà d'establir un procediment per a les notificacions dels incidents de seguretat entre el POC designat i l'Ajuntament, i com a mínim s'enviaran les notificacions a l'adreça electrònica [seguretatit@paeria.cat](mailto:seguretatit@paeria.cat).

S'haurà d'establir un procediment per al seguiment (ENS, op.ext.2) que com a mínim haurà d'incloure reunions periòdiques o presentació d'informes de gestió i de nivells de servei.

L'adjudicatari haurà de complir amb la Política i Normes de Seguretat de la Informació de l'Ajuntament de Lleida.

Els serveis tècnics de l'Ajuntament vetllaran per a que es compleixi el requisit de certificació o declaració de conformitat amb l'ENS, i el seu incompliment serà causa de penalitzacions o fins i tot de resolució del contracte.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, l'adjudicatari els oferirà amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la seva criticitat i implementarà les mesures de seguretat indicades a l'ENS (en aquest sentit, el programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de l'Ajuntament de Lleida serà de la seva titularitat i l'adjudicatari l'haurà de tractar segons les instruccions referides.

L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament els incidents o sospites d'incident que tinguin un impacte significatiu en la seguretat de la informació manejada i dels serveis prestats,

especialment els incidents de nivell alt, molt alt i crític segons la Guia CCN-STIC-817, atès que l'Ajuntament està obligat a comunicar-los al CCN, d'acord amb la Resolució de 13 d'abril de 2018, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de Notificació d'Incidents de Seguretat. L'adjudicatari també comunicarà a l'INCIBE-CERT els incidents que li afectin, d'acord amb l'apartat 7 de l'article 33 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS.

En el supòsit que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'Ajuntament, qui considerarà l'impacte en la prestació objecte del contracte d'aquesta circumstància.

#### **4.9 API pròpia per integracions**

L'eina haurà de disposar d'una API pròpia que permeti realitzar integracions amb altres aplicacions municipals i/o serveis externs. Aquesta API haurà d'incloure una documentació tècnica completa que faciliti la seva implementació. A més, serà obligatori presentar un enllaç web a la documentació de l'API (preferiblement en un entorn públic o restringit amb accés temporal) per permetre a l'òrgan de contractació accedir-hi i comprovar-ne l'existència i l'autenticitat.

En cas que la documentació no existeixi o no sigui accessible, això serà motiu d'exclusió.

### **5 Protecció de dades personals**

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase de vigència del contracte l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Veure ANNEX - Encàrrec de tractament de dades.

## 6 Propietat de les dades

Totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, és propietat de l'Ajuntament de Lleida, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament i degudament evidenciat.

Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lleida.

## 7 Control de qualitat i penalitzacions

### Temps de resposta i resolució de peticions i incidències

Les peticions i incidències tindran associades un "Nivell de severitat". Aquest indica la importància i la necessitat de la disponibilitat de la solució i mòdul o component tècnic i/o funcional problemàtic i dels recursos per solucionar-ho. Els nivells de severitat es classifiquen en:

*Nivell Crític:* Quan afecta completament a la disponibilitat del producte impedit als usuaris treballar i no hi ha solució alternativa.

*Nivell Normal:* Totes les altres incidències que tinguin un impacte que impedeixi el rendiment normal del producte, mal-funcionament d'algun mòdul o component que impedeixi desenvolupar l'activitat, de forma parcial i produeixen resultats incorrectes vers dades i operacions.

*Nivell Baix:* Quan els errors tècnics i funcionals no produeixen resultats incorrectes de dades o els resultats incorrectes pertanyen a dades no crítiques.

El temps de resposta s'estableixen tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

El temps de resolució s'estableixen a partir del moment de resposta.

### Disponibilitat del Servei

Per tal de mesurar la disponibilitat del SaaS, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que composin el sistema, incloent la infraestructura (maquinari, dades i programari) per la seva funcionalitat adequada.

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

**Disponibilitat = (Temps servei compromès) – (Temps caiguda del servei) / Temps servei compromès \* 100**

*Temps de servei compromès:* Hores o fraccions en les que els serveis estaran disponibles fora del termini dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

*Temps de caiguda del servei:* Hores o fraccions en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment

*Disponibilitat:* El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.

La solució en modalitat cloud, ha d'estar disponible les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb un nivell de disponibilitat que ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.

### Temps de resposta i resolució de peticions i incidències

| Concepte                                       | ANS sol·licitat     | Penalitats                                                                                          |
|------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temps de resposta per incidències crític       | <= 4 hores laborals | Infracció greu entre 4h i 2 dies laborals.<br>Infracció molt greu si és superior a 2 laborals.      |
| Temps de resolució per incidències crític      | <= 1 dia laboral    | Infracció greu entre 1 i 2 dies.<br>Infracció molt greu si és superior a 2 dies laborals.           |
| Temps de resposta per incidències normal       | <= 8 hores laborals | Infracció lleu entre 8h i 2 dies laborals.<br>Infracció greu si és superior a 2 dies laborals.      |
| Temps de resolució per incidències normal      | <= 2 dies laborals  | Infracció lleu entre 2 i 4 dies.<br>Infracció greu si és superior a 4 dies laborals.                |
| Temps de resposta per incidències nivell baix  | <= 8 hores laborals | Infracció greu entre 8h i 2 dies laborals.<br>Infracció molt greu si és superior a 2 dies laborals. |
| Temps de resolució per incidències nivell baix | <= 10 dies laborals | Infracció greu entre 10 i 12 dies.<br>Infracció molt greu si és superior a 12 dies laborals         |

Cada 3 infraccions lleus implicarà 1 infracció greu.  
Cada 3 infraccions greus implicarà 1 infracció molt greu.

### Penalitzacions

S'aplicarà una penalització en % en la següent factura de llicències d'ús si es produeixen 1 o més infraccions molt greus. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment de les infraccions.

| Nombre d'infraccions molt greus | % de penalització en la facturació |
|---------------------------------|------------------------------------|
| De 1 a 3                        | 5 %                                |
| De 4 a 5                        | 10 %                               |
| De 6 a 7                        | 15%                                |

El responsable del contracte, podrà procedir a la resolució del mateix en el cas que es donin resultats no tolerables i reiteratius.

Lleida, en la data de la signatura electrònica

El Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia