



## **PLEC TÈCNIC DEL SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ DE GESTIÓ ECONÒMICA**

### **1. INTRODUCCIÓ**

L'Ajuntament de Reus té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes d'informació de gestió econòmica.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte requereix els següents serveis:

- 1-Manteniment de llicències i actualitzacions del programari dels sistemes d'informació de gestió econòmica actual
- 2-Suport tècnic en cas d'incidències o consultes funcionals del programari

### **3. ABAST**

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal.

### **4. SITUACIÓ ACTUAL**

Actualment l'Ajuntament de Reus disposa dels sistemes informàtics següents de gestió econòmica de BL España Software S.L.U. que cal incloure dins l'objecte del present contracte:

- SICALWin: per la gestió econòmica-financera, factura electrònica amb integració amb eFACT del Consorci AOC (AytosFactura) i gestió de bestreta de caixa fixe que s'hauran d'incloure en l'objecte del contracte.
- Firmadoc SICALWIN: per la gestió d'expedients de gestió econòmica conforme a la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, del Règim Jurídic del Sector Públic
- Accede Subvencions: per la gestió de subvencions conforme la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Capa integració de SICALWin, firmadoc i accede subvencions per permetre la integració via serveis web amb altres sistemes municipals com són la gestió tributària, base de dades de tercers i ERP municipal, contractes menors, expedients municipals i tràmits telemàtics on el Servei de Tecnologies de la informació i Telecomunicacions ha fet integracions amb els sistemes d'informació de gestió econòmica indicats.



## **5. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ**

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport, manteniment i actualització haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari i serveis d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 8:00 a 18:30 i divendres de 8:00 a 15:00 excepte festius nacionals i autonòmics a excepció del període del 16 de juny al 15 de setembre, setmana santa i del 24 de desembre al 4 de gener que haurà de ser de 8:00 a 14:00 de dilluns a divendres.

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing conforme a la metodologia ITIL que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats o si s'escau, per correu electrònic o telèfon.

El servei atendrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment.

El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions segons criteris d'universalitat de les aplicacions i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament, disfunció o forat de seguretat del programari i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió.

S'inclourà un servei de vigilància i actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que garantiran en tot moment el compliment normatiu de rang estatal o autonòmic en matèria de comptabilitat i gestió econòmica, administració electrònica, ciberseguretat, protecció de dades de caràcter personal i subvencions d'acord a l'objecte del contracte i aquestes estaran incloses dins del preu fix ofert. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament,



amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

En especial, el servei de suport, manteniment i actualització del programari haurà de garantir la següent normativa:

- Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la seva regulació derivada
- Llei 40/2015, del Règim Jurídic del Sector Públic i la seva regulació derivada
- Esquema Nacional de Seguretat RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat.
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat RD 4/2010 de 8 de gener, les seves Normes Tècniques d'Interoperabilitat i la seva regulació derivada
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.

## **6. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE**

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost (IVA exclòs) de la durada inicial del contracte, per millores del programari o funcionals que requereixin tasques de consultoria tècnica o programació.

## **7. FACTURACIÓ**

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre.

## **8. CONFIDENCIALITAT**

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

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



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

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

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

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

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

## **9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

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

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

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



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

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

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

## **10. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ**

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

## **11. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA**

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

1.- Característiques del servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte.

2.- Certificació ENS requerida

3.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics.

Oscar Hellín Escribano

Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions