

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT SIMPLIFICAT ABREUJAT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI D'ABSIS / BERGER-LEVRAULT DE L'AJUNTAMENT DE PALAU- SOLITÀ I PLEGAMANS

1. Prestacions incloses, característiques tècniques i lloc d'execució del servei objecte del contracte

La prestació dels serveis objecte del contracte descrits en el present Plec, es realitzarà a totes les dependències que conformen el consistori, dins el terme municipal de Palau-solità i Plegamans.

Pel que fa a les característiques del servei, la contractació estarà motivada per les necessitats l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans en un seguit de tasques essencials. A continuació s'exposen els serveis manteniment i suport que cal realitzar:

APLICACIONS D'ÚS GENERAL	Manteniment Nivell estàndard	SUPORT
Gestor d'expedients Web (simplifica) amb signatura mòbil i arxíu	Si	Si
Acords i Resolucions Web	Si	Si
Registre E/S Web	Si	Si
E-Atiende multicanal i Seu	Si	Si
Connectors AOC (MUX-Registre, e-notum, E-Tram, eTauler)	Si	Si
Quota Firma@	Si	No
Manteniment VIDSIGNER	Si	Si

Seu electrònica

La plataforma inclou una seu electrònica a disposició dels ciutadans a través d'Internet que permet a l'entitat donar compliment al dret dels ciutadans a relacionar-se amb l'administració a través de mitjans electrònics.

A través de la seu electrònica, els ciutadans i empreses poden accedir a la informació i serveis de l'ajuntament amb els mateixes garanties que si ho fessin de manera presencial.

La seu electrònica està integrada amb els components de backoffice de la plataforma, amb el servei Cl@ve de l'AGE o el VÀlid de l'AOC, per permetre l'autenticació de la persones sense necessitat d'ús de certificat electrònic.

La seu és multi-idioma, personalitzable (imatge i continguts) i compatible amb els principals navegadors del mercat.

Mòduls inclosos:

- Informació municipal.
- Tràmits i gestions (catàleg de tràmits).
- Carpeta ciutadana.
- Perfil del contractant (enllaç amb e s Perfiles de l Contractant de l'AGE / CAOC).
- Validador de documents electrònics.



- Notificacions electròniques (Bústia).
- Tauler d'anuncis.
- Portal de Transparència.

Simplifica 3.0 + Registre electrònic integrat

És la plataforma d'administració electrònica de Berger-Levrault que facilita la tramitació completa i flexible de tots els expedients de l'entitat donant cobertura a la normativa legal vigent d'administració electrònica.

Inclou un nou escriptori de treball que permet als usuaris organitzar i controlar millor la seva feina. L'escriptori inclou les opcions següents:

- Les meves tasques pendents. El Gestor de tasques és un nou mòdul que permet als usuaris gestionar tasques per realitzar treballs i encàrrecs de treballs que de forma opcional poden associar-se a un document de registre o a un expedient.
- Els meus Tràmits pendents. Permet tramitar expedients en tres modalitats de tramitació diferents combinables entre si: tramitació lliure, tramitació guiada i tramitació controlada/automatitzada.
- Els meus Expedients. És l'evolució del gestor d'expedients GEWEB. El nou gestor incorpora millores que faciliten la incoació, tramitació i control dels expedients de qualsevol tipologia. Permet la seva ràpida implantació a tota l'entitat integrat amb la resta dels sistemes d'informació utilitzats en l'entitat.
 - a. Inclou una safata d'expedients (Els meus expedients):
 - b. Nova fitxa de l'expedient.
 - c. Permet classificar documentalment els expedients, dins el quadre de classificació de l'entitat.
 - d. Permet numerar els expedients per any o per sèrie documental i any.
 - e. Permet la tramitació de l'expedient des de la fitxa de l'expedient.
 - f. Inclou un nou sistema de control d'accés a l'expedient. Cada expedient té associat una llista de control d'accessos tots els usuaris i grups d'usuaris que tenen accés a l'expedient.
 - g. Totes les operacions realitzades sobre l'expedient queden auditades i es poden consultar des de la fitxa de l'expedient.
 - h. Sense límit de quantitat de documents / Interessats per expedient.
 - i. Millora d'usabilitat en el procés d'incoació d'un expedient amb tipus d'inici "Instància de part".
 - j. Millora el control de terminis de tramitació (expedient, tràmit, tasca).
 - k. Associació de tasques als expedients.
- El registre electrònic de documents té les funcionalitats següents:
 - a. Adaptat a la Norma SICRES 3.0 del MINHAP.
 - b. Integrat amb el directori comú d'unitats orgàniques i oficines de registre DIR3, el registre electrònic d'apoderaments s'apodera i la plataforma SIR de l'MINHAP.
 - c. Millora de l'experiència d'usuari: Interfícies d'usuari modernes, usables i intuïtives.
 - d. Simplificació de l'operatòria de registre: en una mateixa pantalla es pot entrar, editar i visualitzar les dades del registre d'un document.
 - e. Permet la signatura biomètrica en el registre presencial.
 - f. Permet la compulsa de documents escanejats en el registre presencial.



- g. Nou sistema de navegació que mostra les dades de registre agrupats en pestanyes i permet la seva navegació utilitzant la roda del ratolí (barra de desplaçament vertical).
 - h. Millores en la gestió de la representació dels interessats.
 - i. Nova operatòria per especificar el tipus d'acreditació del representant de l'interessat amb opció per indicar que és de tipus "Apoderament registrat en Apodera". A la propera versió s'activarà la integració amb la plataforma Apodera per validar l'apoderament i descarregar l'evidència que ho demostra.
 - j. Millores en el sistema d'incorporació dels fitxers a registrar.
 - k. Millora procés de conversió de documents de format paper a format electrònic.
 - l. Nou mòdul de digitalització / compulsa de documents multinavegador, que permet generar còpies electròniques de documents en format paper.
 - m. El mòdul utilitza el component client "Dynamsoft Service" que ha d'instal·lar a les estacions de treball en què es vulgui utilitzar aquesta funcionalitat.
 - n. Millores en la gestió dels interessats (persones)
 - o. Segell de temps aplicat als seients de registre
 - p. Cercador d'adreces
 - q. Permet duplicar, té la opció de "Desa i crea un nou registre", permet imprimir justificant o rebut de presentació
 - r. Sistema per redistribuir els documents registrats a diverses persones i / o unitats orgàniques, permetent que aquestes acceptin o rebutgin el document. El sistema es basa en l'ús d'una safata de "Els meus documents de registre" per usuari.
 - s. Safata de documents registrats que mostra a cada usuari els documents de registre el destí és l'usuari autenticat o la unitat organitzativa a la qual aquest pertany.
 - t. Sistema de gestió de permisos d'accés als seients de registre.
 - u. Millora registre activitat realitzada pels usuaris sobre el registre. Les accions realitzades sobre un registre de document es poden consultar a la fitxa del registre.
-
- Documents pendents de signar / validar. Signador o validador de documents + signatura mòbil.
 - Els meus avisos.

Acords i resolucions

Acords i resolucions permet gestionar i controlar els òrgans col·legiats i els unipersonals de l'entitat. Facilita l'elaboració de les propostes de resolució, els acords, els dictàmens, els certificats i els decrets de l'entitat. Inclou un tramitador de sessions que permet gestionar els expedients de les sessions dels òrgans col·legiats (JGL, Ple, comissions informatives i qualsevol un altre òrgan de govern de l'entitat).

Característiques principals:

- a. Enviament de **propostes de resolució**, des de les diferents unitats organitzatives, cap als òrgans decisoris i el seguiment d'aquestes fins al seu acord o dictamen, certificació i notificació. Permet realitzar el seguiment del procés d'elaboració i validació de les propostes, planificant les sessions i confeccionant, automàticament, les convocatòries, actes, certificats d'acord i notificacions corresponents als interessats.



- b. El **tramitador de sessions** està integrat amb el mòdul **Tramitador d'expedients** de manera que des d'aquestes àrees poden enviar les propostes de resolució i les peticions d'aprovació al mòdul d'Acords i Resolucions, i aquestes són tramitades fins a obtenir el dictamen, acord, certificat i/o la notificació de la resolució que es retorna de forma automàtica a l'expedient de l'àrea.
- c. Elaboració i gestió de **propostes de tipus relació** per l'aprovació d'una relació d'expedients (factures, llicències d'activitats, etc...) amb un únic acord d'òrgan col·legiat o decret, amb generació automàtica de certificats i notificacions individualitzades.
- d. Permet enviar a signar, i signar electrònicament tots els documents generats usant els signadors inclosos a la plataforma.
- e. Accés per part dels càrrecs electes a la documentació associada a les sessions dels òrgans als quals pertanyen.

En relació al servei de manteniment i suport i atenció al client de les aplicacions Absis / Berger – Levrault, el present contracte comprèn:

Servei de Manteniment

- Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu): elaboració de noves versions de les aplicacions d'absis, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.
- Millora de les aplicacions (manteniment evolutiu): elaboració de noves versions i modificació dels programes d'ABSIS derivats dels suggeriments realitzats per l'Ajuntament durant la vigència del present contracte.
- Resolució d'errades (manteniment correctiu): correcció d'errades que impedeixen el correcte funcionament de les aplicacions contractades.
- Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail): possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic d'informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, en els següents àmbits:
 - ☐ Novetats i comunicacions "d'última hora".
 - ☐ Publicació i contingut de noves versions.
 - ☐ Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
 - ☐ Dates previstes d'entrega.
- Servei de descàrrega i actualització de versions: servei destinat a disposar de la última versió de l'aplicatiu. Es podrà sol·licitar, sense cap cost, l'enviament en suport compatible.
- Servei de notificació d'incidències: atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació: web, telèfon o correu electrònic.

El servei telefònic, haurà d'estar disponible tots els dies laborables, excepte festius i supòsits de força major i coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

Servei SUPORT (NIVELL estàndar)

El servei de manteniment d'ABSIS Berger-Levrault, ha d'incloure tots els elements del servei de manteniment bàsic descrits anteriorment, més els següents serveis:

- Servei d'atenció telefònica: servei d'atenció telefònica que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.
- Servei de teleassistència: servei per al diagnòstic i solució de problemes mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors d'ABSIS en els equips de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans amb una plataforma tecnològica d'atenció virtual online.

Les connexions remotes s'hauran de realitzar sota la premissa de "seguretat per defecte", és a dir, amb totes les garanties de ciberseguretat, i sempre amb el consentiment previ dels usuaris de l'Ajuntament que requereixen assistència o del responsable del servei Informàtic. El contractista haurà de vetllar per a que les connexions remotes s'efectuïn amb protocols de xarxa i/o programari degudament actualitzat i securitzat i evitar que es faci un ús no autoritzat per part de persones alienes al servei.

Així mateix, el contractista garantirà que el personal amb accés als entorns d'explotació només té l'accés necessari per al desenvolupament de les seves funcions. A més, aplicarà els mecanismes necessaris per identificar i autenticar de forma inequívoca al personal amb accés a l'aplicació. L'autenticació del l'usuari "SUPERVISOR" emprat per a la gestió del servei haurà d'estar basat en credencials robustes i que expirin periòdicament, sent emmagatzemades al sistema de forma intel·ligible.

El contractista es farà responsable dels possibles danys ocasionats al sistema informàtic de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, en cas que es demostrï que aquests hagin sigut produïts per un ús indegut o fraudulent de la connexió remota amb el sistema informàtic municipal per part del contractista.

- Servei de correu electrònic: utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre ABSIS i l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.
- Formació continuada: cursos periòdics de reciclatge (col·lectius) organitzats per ABSIS, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització dels productes contractats i per difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades en els productes.
- Actualització de versions: suport remot a la resolució d'incidència en la instal·lació i actualització de noves versions.

En quant l'horari i temps de primera resposta:



- El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dintre de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.
- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables a ABSIS Berger-Levrault, s'hauran de gestionar dintre de les 8 hores laborables següents a la seva notificació.

Àrea web per a clients a nivell estàndard

L'Àrea de Clients de la web permetrà realitzar les mateixes comunicacions que es puguin fer a través del servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

- Alta d'incidències: possibilitat de registrar les incidències amb el grau de detall que es desitgi des d'aquesta plataforma. Aquesta atenció serà gestionada per un equip especialitzat i amb els mateixos criteris que si s'efectués a través d'una trucada telefònica.
- Informació de l'estat de les incidències registrades: permetrà veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.
- Comunicació per e-mail del canvi d'estat de les incidències.
- Accés a actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ's.
- Gestió de les dades de contacte de l'Entitat i dels usuaris associats a l'Entitat: permetrà modificar i actualitzar les dades de l'Entitat en qualsevol moment.

Actualització del software

- Actualització del producte:
 - Manteniment funcional: l'Entitat rebrà solucions i funcionalitats dia a dia per a millorar la usabilitat, dins de les actualitzacions que es podrà descarregar des de l'Àrea de clients.
 - Manteniment legal: cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, ABSIS – Berger Levrault, desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.
 - Manteniment correctiu: correcció de les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.
- Revisions i correccions: revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

Ja que l'aplicació es troba allotjada en servidors propietat de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans a les nostres dependències, per qüestions d'eficiència tècnica i ciberseguretat, els tècnics informàtics de l'Ajuntament seran els encarregats de portar a terme les actualitzacions del producte. Tot i així, els tècnics d'Absis / Berger-Levrault donaran el suport necessari per resoldre incidències que durant aquest procés es



puguin donar. Per tant, prèviament el responsable del servei TIC de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans concretarà una finestra temporal d'actuació amb els tècnics/ques de sistemes d'Absis, sempre que sigui necessari, per resoldre els dubtes o sol·licitar el suport necessari en processos complexes d'actualitzacions o migracions.

En els casos en que sigui precís i/o recomanable, realitzar determinades accions a les pròpies dependències de l'Ajuntament, com per exemple, aquelles que siguin de caire formatiu, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada del personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències.

ACORD NIVELLS DE SERVEI (ANS)

1. Objectiu, abast i descripció

Aquest document conté els termes i condicions en què, Berger-Levrault presta el servei de suport, descrit en la proposta econòmica que precedeix el present Annex. L' objectiu és establir uns nivells de qualitat, mitjançant la fixació d' uns indicadors associats als serveis, i la seva relació amb els valors admesos.

El càlcul dels acords nivells de servei (ANS) se circumscriurà i aplicaran sobre els assumptes reportats dins del període de temps de vigència del present contracte. No es tindran en compte, a efectes de mesurament de l' ANS ni de penalitzacions, els tiquets o incidències l' obertura dels quals sigui anterior a la data d' entrada en vigor del present contracte, encara que continuïn oberts o derivats de contractes precedents.

Els Nivells de Servei establerts per Berger-Levrault, es divideixen en dos:

- Continuitat del servei general de suport a través dels diferents canals.
- Gestió de tiquets

Cadascuna d' aquestes categories definirà un o més indicadors per mesurar la qualitat del servei prestat. El mesurament dels indicadors es realitzarà en els períodes establerts en l' apartat *Revisió* d' aquest Annex, aplicant-se les penalitzacions previstes en l' apartat *Penalitzacions*, en cas d' incompliment dels valors objectius esperats per als mateixos.

Els Nivells de Servei només es pot garantir en el cas que l' Entitat posi tots els mitjans humans i materials necessaris perquè Berger-Levrault tingui un interlocutor vàlid que permeti prestar el servei de forma adequada.

- Càlcul de terminis i horari del servei

Tots els temps de resposta, resolució i mesurament d' indicadors inclosos en aquest Annex es computaran exclusivament en **hores i dies laborables**, entenent-se com a tals aquells compresos dins del següent horari de prestació del servei:

- o Horari d'estiu (comprès entre 16 de juny a 15 de setembre aproximadament): De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.
- o Horari d'hivern: De 8: 00 a 18: 00 hores, de dilluns a dijous i divendres, de 08: 00 a 15: 00. Hora peninsular

Queden exclosos del càlcul els dies festius nacionals. Fora d' aquest horari no es computaran temps de servei

2. Continuitat

Davant la interrupció de la prestació del Servei de Suport, total o parcial, per causes directament imputables a Berger-Levrault, l'empresa es compromet a restablir la prestació del mateix en un termini no superior a 4 hores laborables des del moment en què es produeixi l'incident.

No són causes imputables a Berger-Levrault la interrupció del servei provocada per problemes en els serveis de telecomunicacions contractats amb terceres parts (telefonía i internet) que habiliten l'accés del Client al Servei de Suport.

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
Continuïtat	Restauració del Servei de Suport enfront d'interrupcions del mateix en el termini fixat per a això (màxim 4 hores).	> = 90% dels casos es restableix el servei en el termini fixat

3. Gestió de tiquets

Berger-Levrault es compromet a complir amb els següents indicadors en la prestació del Servei:

Indicador		
Temps de resolució		
Descripció		
Temps màxim perquè un tiquet sigui resolt amb una solució satisfactòria o enviat al Client per a la seva confirmació d'acceptació. Els tiquets seran classificats en funció de la gravetat dels mateixos en les següents categories: • <u>Paralitzants</u>: quan suposen la detenció total del sistema o d'una funcionalitat bàsica per a tots els usuaris. • <u>Crítiques</u>: quan afecten de manera total una funcionalitat bàsica per a un o més usuaris. • <u>Normals o Baixes</u>: quan no impedeixen el normal desenvolupament de l'activitat de l'entitat. S'entén per <i>detenció total del sistema</i> la impossibilitat d'accedir al producte de Berger-Levrault o a tots els mòduls autoritzats de l'usuari afectat.		
Valor objectiu		
Valor objectiu: El 80% dels tiquets se solucionin en el termini màxim establert segons s'indica a continuació:		
PRIORITAT	RESOLUCIÓ	
	Incidència	Consulta/ Petició
Paralitzant	8 hores	8 hores
Crítica	5 dies	3 dies
Normal	45 dies	20 dies

(*) Tant el tancament del tiquet com la sol·licitud de confirmació de la solució aportada, es duu a terme mitjançant el canvi d'estat del mateix, la qual cosa provoca l'enviament d'un correu electrònic a la persona que apareix com a contacte del Client.

És responsabilitat del Client assegurar-se que els tiquets registrats en els sistemes de gestió de Berger-Levrault tenen informat al contacte adequat. Aquesta comprovació s'ha de poder realitzar verificant que es rep un correu electrònic inicial informant que s'ha procedit a registrar el tiquet en els sistemes de gestió de Berger-Levrault, a la qual se li assigna un identificador únic.

(**) Si el mal funcionament del producte es deu a alteracions realitzades pel Client en les dades, en els components del producte, o en els sistemes de gestió de bases de dades contra els quals opera el producte, el tiquet no serà considerat en l'anàlisi de compliment del Nivell del Servei. En general, qualsevol tiquet que resulti d'alteracions no permeses realitzades pel Client quedarà exclòs de l'anàlisi de l'indicador corresponent.

Es poden consultar els tiquets registrats en els sistemes de gestió de Berger-Levrault a l'Espai de clients.

El grau de compliment d'aquest Annex és anual.

Revisió informativa semestral

Durant el període de vigència del Contracte i durant els 5 primers dies de cada semestre, Berger-Levrault subministrarà al Client un informe amb les dades relatives al grau de compliment dels indicadors establerts en l'apartat anterior, referits al semestre immediatament anterior.

El Client podrà sol·licitar a Berger-Levrault el detall de les dades aportades de cada indicador. Aquestes dades s'extreuen dels sistemes de gestió de Berger-Levrault per al Servei de Suport, i són accessibles per al Client a través de l'Espai de clients per la qual cosa qualsevol controvèrsia respecte d'aquestes s'haurà d'aclarir en funció de la informació continguda en aquests sistemes de gestió, així com en les comunicacions per correu electrònic que rep el Client al llarg del procés de gestió dels tiquets.

Aquest informe semestral és merament informatiu, tenint com a principal objectiu la realització d'un seguiment del servei, però no donen lloc a cap tipus de contraprestació per incompliment dels indicadors. Els resultats dels indicadors permetran a Berger-Levrault adequar els recursos dotats per a la prestació del Servei de Suport, i al Client conèixer el grau de compliment dels indicadors a meitat de període.

Revisió del compliment de l'ANS

Transcorreguts 12 mesos de l'entrada en vigor del contracte, Berger-Levrault subministrarà al Client, en els 5 dies posteriors a aquest període, un informe amb les dades relatives al grau de compliment dels indicadors establerts en l'apartat anterior.

Igual que amb l'informe semestral, el Client podrà sol·licitar a Berger-Levrault el detall de les dades aportades de cada indicador. Així mateix, qualsevol controvèrsia respecte dels resultats haurà d'aclarir-se utilitzant la informació existent en els sistemes de gestió de Berger-Levrault per al Servei de Suport.

En cas de ser necessari, l'informe anual serà la base per a l'establiment de les penalitzacions descrites a l'apartat següent.

4. Penalitzacions per incompliment

Si en els períodes de revisió del grau de compliment del nivell de servei, un o més indicadors presentessin un valor que representi un incompliment del valor objectiu previst en la seva definició, aquest es categoritzarà en lleu o greu, segons la següent taula:



CATEGORIZACIÓ DE L' INCOMPLIMENT		
Indicador	Desviació lleu	Desviació greu
Continuïtat	Valor de l' indicador: $\geq 80\%$ i $< 90\%$	Valor de l' indicador: $< 80\%$
Gestió de tiquets	Valor de l' indicador: $\geq 75\%$ i $< 80\%$	Valor de l' indicador: $< 75\%$

En funció del tipus d' incompliment que es registri en cadascun dels indicadors, es generarà un dret de compensació a favor del Client segons la següent taula:

PENALITZACIONS		
Indicador	Desviació lleu	Desviació greu
Continuïtat	1% de descompte del cost anual del contracte de manteniment del producte objecte de la penalització	4% de descompte del cost anual del contracte de manteniment del producte objecte de la penalització
Gestió de tiquets	3% de descompte del cost anual del contracte de manteniment del producte objecte de la penalització	5% de descompte del cost anual del contracte de manteniment del producte objecte de la penalització

La penalització acumulada en un període de revisió mai podrà superar un 10% del cost total anual del contracte de manteniment del producte objecte de la penalització en aquest període.

L' aplicació de penalitzacions serà independent del procés de facturació ordinària del servei de manteniment. En cas de correspondre una penalització, el Client haurà d' emetre la factura o nota de càrrec corresponent conforme a la normativa aplicable. En cap cas podran descomptar-se penalitzacions de manera unilateral sobre factures emeses per Berger-Levrault

2. Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte la informació prèvia o les dades que no essent públiques o notòries estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'Ajuntament. Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment als requeriments referits en aquest apartat.

3. Condicions especials d'execució

Condicions ètiques i socials: l'adjudicatari ha de justificar que ha portat a terme un pla de formació del personal vinculat al contracte, pel que fa al reciclatge formatiu de caràcter tècnic. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

4. Condicions complementàries

És obligatori que l'adjudicatari vetlli per a que tots els treballs que es realitzin segons aquestes especificacions tècniques, compleixin les normes vigents en Prevenció de Riscos Laborals i Seguretat i Higiene en el treball.

5. Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- A) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingué coneixement.
- B) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

6. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic.

Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los.

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma ABSIS

7. Portabilitat de les dades i REVERSIBILITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, en finalitzar el contracte, sigui quina sigui la causa de la seva extinció, la completa reversibilitat del servei i la portabilitat de tota la informació gestionada en el marc del contracte, de manera que l'Ajuntament pugui continuar la prestació del servei amb els seus propis mitjans o mitjançant un altre proveïdor, sense pèrdua d'informació ni interrupcions innecessàries.

El proveïdor s'obliga a aportar tota la col·laboració tècnica, funcional i organitzativa que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Consistori o al tercer que aquest designi. Aquesta transferència s'haurà de completar en el termini imprescindible, que no podrà ser superior a trenta (30) dies naturals des de la finalització del contracte, llevat que les parts acordin expressament un termini diferent.

Com a mínim **tres mesos abans de la finalització del contracte**, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament un **Pla de Reversibilitat o de Devolució del Servei**, que haurà de ser validat pels serveis tècnics municipals. Aquest pla haurà d'incloure, com a mínim:

- la planificació de totes les actuacions necessàries per garantir la continuïtat del servei i l'accés a la informació
- el calendari de les actuacions de reversió;
- la identificació dels responsables tècnics de cada part;
- els mecanismes de transferència de la informació;
- el suport tècnic durant el procés de traspàs;
- els mecanismes per garantir la integritat, autenticitat i disponibilitat de la informació durant tot el procés.
- Les estructures de les bases de dades complertes
- El model de dades
- El diccionari de dades
- Procediments, utilitats o mecanismes d'exportació de les dades i documentació tècnica necessària per interpretar-les correctament
- La documentació tècnica imprescindible perquè un tercer pugui interpretar, reutilitzar i migrar la informació.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, tota la informació generada o gestionada durant la vigència del contracte, incloent, com a mínim:

- la totalitat dels expedients electrònics;
- Signatures electròniques
- els documents electrònics associats;
- totes les metadades associades als expedients, tràmits, documents, registres i notificacions;
- les relacions existents entre els diferents elements del sistema;



- el model de dades i el diccionari de dades;
- els esquemes, estructures i documentació necessària per interpretar correctament la informació exportada.
- Les relacions entre les taules de la base de dades i les seves estructures complertes (BBDD)

Les dades s'hauran de facilitar, com a mínim:

- en **format ENI**, quan sigui aplicable;
- en formats oberts i interoperables (XML, CSV, JSON o equivalents);
- en un format estàndard de base de dades que permeti la seva reutilització i importació per altres plataformes sense dependència de tecnologies propietàries.
- Les dades es lliuraran en formats oberts i estàndard (SQL, CSV, XML, JSON, PDF/A quan correspongui) sense restriccions derivades de programari propietari.

Quan sigui necessari, l'empresa adjudicatària facilitarà també els procediments d'exportació, la documentació tècnica i totes aquelles especificacions que permetin a l'Ajuntament o al nou proveïdor dur a terme la migració completa del sistema amb totes les garanties.

Durant el procés de migració, l'empresa adjudicatària haurà de prestar el suport tècnic necessari per garantir el correcte traspàs de la informació i mantenir la seva integritat, consistència i traçabilitat fins a la finalització de la migració i la seva validació per part de l'Ajuntament, participant en reunions de coordinació i resolent consultes sobre el model de dades, estructures d'informació i/o altres aspectes necessaris per a una correcta extracció de les dades.

Una vegada finalitzat el procés de migració, l'empresa adjudicatària haurà de permetre l'accés a l'aplicació que es mantindrà allotjada onPremise, amb la finalitat de facilitar les tasques de verificació, consulta i comprovació de la informació existent.

A la finalització del contracte, totes les incidències obertes i les tasques d'administració ordinària la resolució de les quals sigui exigible dins del termini contractual hauran de quedar completament resoltes i tancades. En cas contrari, seran d'aplicació les penalitats previstes en aquest plec, sense perjudici de les responsabilitats que poguessin correspondre per incompliment contractual.

L'incompliment de qualsevol de les obligacions relatives a la reversibilitat del servei, la portabilitat de les dades o la col·laboració en el procés de migració tindrà la consideració d'incompliment contractual greu i podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes en aquest plec, sens perjudici de la indemnització pels danys i perjudicis que es puguin ocasionar a l'Ajuntament.