



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT D'ALLOTJAMENT, MANTENIMENT, SUPORT TÈCNIC, ACTUALITZACIÓ, EVOLUCIÓ FUNCIONAL I AMPLIACIÓ DE LLICÈNCIES PER LA IMPLEMENTACIÓ A LA DIPUTACIÓ I ALS ENS LOCALS GIRONINS AMB SERVEI D'EMPRENEDORIA QUE FORMIN PART DE LA XSLPE D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE L'EMPRENEDORIA I DE LA PROMOCIÓ ECONÒMICA EN MODALITAT SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS).

1. ANTECEDENTS

El Servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona impulsa actuacions de suport als ens locals de la demarcació per fomentar l'emprenedoria, la creació d'empreses i el desenvolupament econòmic, promovent la cooperació institucional, la millora dels serveis locals de promoció econòmica i la disponibilitat d'informació homogènia que faciliti el seguiment i l'avaluació de les polítiques públiques.

Durant els darrers anys, aquesta activitat s'ha gestionat mitjançant l'aplicació informàtica CREIX, una eina desenvolupada específicament per donar suport als serveis locals d'emprenedoria. L'evolució de les necessitats funcionals, tecnològiques i organitzatives dels serveis locals ha posat de manifest les limitacions d'aquest sistema pel que fa a la seva arquitectura, el manteniment, la capacitat d'evolució i la integració amb noves tecnologies.

Per donar resposta a aquestes necessitats, el Servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) ha impulsat la implantació d'una plataforma corporativa de gestió integral dels serveis locals de promoció econòmica i empenedoria en modalitat **Software as a Service (SaaS)**, que substitueix progressivament l'aplicació CREIX.

La plataforma constitueix una infraestructura digital comuna al servei dels ens locals de la demarcació de Girona i permet gestionar les persones usuàries, les empreses i organitzacions vinculades als serveis, els expedients, les actuacions tècniques, les comunicacions i la documentació associada, així com generar informes, explotar indicadors i facilitar la coordinació entre els diferents ens locals participants. Alhora, afavoreix un model homogeni de gestió dels serveis de promoció econòmica, impulsa la cooperació institucional i proporciona un sistema provincial d'informació que dona suport a la planificació, el seguiment i l'avaluació de les polítiques públiques.

En aquest context, la plataforma esdevé també la base tecnològica de l'Observatori d'Emprenedoria de les Comarques Gironines, incorporant funcionalitats orientades a automatitzar la captació, el tractament i l'explotació de la informació generada pels ens locals. Aquesta automatització permetrà generar indicadors de manera automàtica, elaborar quadres de comandament, millorar la qualitat i la fiabilitat de les dades





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

disponibles, reduir la càrrega administrativa dels ens locals i disposar d'informació homogènia i permanentment actualitzada per a l'anàlisi i la presa de decisions.

La implantació de la plataforma es durà a terme de manera progressiva durant la vigència del contracte, mitjançant la incorporació anual de nous ens locals que desenvolupin serveis de promoció econòmica i emprenedoria. Aquesta incorporació comprendrà la posada en funcionament de noves llicències d'ús, així com les actuacions necessàries de configuració, parametrització, migració de dades, suport, formació i acompanyament inicial.

Atesa la naturalesa estratègica d'aquesta plataforma fa necessari disposar d'un subministrament especialitzat que garanteixi la continuïtat tècnica del sistema, la seva evolució funcional, la disponibilitat, la incorporació progressiva de nous ens locals i l'adaptació permanent als canvis normatius i tecnològics, assegurant una infraestructura segura, escalable i eficient durant tota la vigència del contracte.

La contractació externa es justifica per la necessitat de disposar d'un subministrament especialitzat en tecnologia SaaS, manteniment de sistemes crítics i evolució funcional contínua, que requereix coneixements tècnics i infraestructures de què la Diputació de Girona no disposa amb mitjans propis. Aquest model garanteix l'actualització permanent de la plataforma, la seva escalabilitat i el compliment dels estàndards de disponibilitat, seguretat, interoperabilitat i protecció de dades exigibles en l'àmbit del sector públic.

Atès que la plataforma està destinada als ens locals de la demarcació de Girona que disposin de serveis de promoció econòmica i emprenedoria i s'integrin a la Xarxa de Serveis Locals de Promoció Econòmica (XSLPE), tota la interfície d'usuari, la documentació funcional i els serveis associats hauran d'estar plenament disponibles en llengua catalana.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és definir les condicions tècniques que han de regir la contractació del subministrament integral d'allotjament, administració, suport, manteniment i evolució d'una plataforma de programari de gestió de l'emprenedoria i de la promoció econòmica de la Diputació de Girona, prestada en modalitat **Software as a Service (SaaS)**.

El contracte inclou la prestació de tots els subministres necessaris per garantir el correcte funcionament de la plataforma durant tota la vigència contractual, incloent, entre d'altres, la gestió de la infraestructura tecnològica, el suport tècnic i funcional, l'administració de les llicències d'ús, així com les actuacions necessàries per a la incorporació progressiva de nous ens locals.

Igualment, formen part de l'objecte del contracte els subministraments de configuració, parametrització, migració de dades, formació, acompanyament a la implantació i





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

qualsevol altra actuació necessària per garantir la posada en funcionament i l'ús adequat de la plataforma pels ens locals que s'hi incorporin.

Les característiques funcionals de la plataforma, els requisits tècnics, les condicions de seguretat, el model d'implantació i la resta de prestacions objecte del contracte són les que es defineixen en els apartats corresponents d'aquest plec.

La plataforma haurà de garantir, com a mínim, la disponibilitat de la llengua catalana tant en la interfície pública adreçada a la ciutadania com en tots els entorns de gestió interna destinats al personal usuari, així com en la documentació funcional i els materials de suport associats al subministrament.

No es tracta en cap cas d'un servei de desenvolupament i disseny d'un programari a mida segons les funcionalitats descrites, sinó de la cessió del dret d'ús d'un programari o sistema de tractament de la informació que ja estigui validat i comercialitzat actualment al mercat.

3. ABAST DEL CONTRACTE

3.1 Consideracions generals

El contracte comprèn totes les prestacions tècniques, funcionals i organitzatives necessàries per garantir la correcta prestació del subministrament durant tota la vigència contractual, assegurant la disponibilitat, la continuïtat operativa, l'evolució funcional, la seguretat, el suport als usuaris i el desplegament progressiu de la plataforma entre els ens locals de la demarcació de Girona.

Les prestacions incloses en aquest plec tenen caràcter integral. En conseqüència, l'empresa adjudicatària assumirà totes les actuacions necessàries per garantir el correcte funcionament de la plataforma i el compliment de l'objecte del contracte, encara que no estiguin expressament descrites en aquest plec, sempre que siguin inherents a la naturalesa del subministrament contractat.

3.2 Àmbit de les prestacions

L'abast del contracte comprèn, com a mínim, els àmbits d'actuació següents:

- Gestió de la infraestructura tecnològica i prestació del subministrament en modalitat SaaS
- Manteniment, actualització i evolució funcional de la plataforma
- Suport tècnic i funcional als usuaris autoritzats
- Gestió i administració de les llicències d'ús
- Implantació progressiva de nous ens locals, incloent-hi la configuració, la parametrització, la migració de dades, la formació i l'acompanyament inicial
- Explotació de la informació, generació d'indicadors i suport als sistemes d'informació corporatius
- Governança funcional del subministrament, seguiment dels nivells de subministrament i coordinació amb la Diputació de Girona





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

g) Garantia de la seguretat, la continuïtat del subministrament i la reversibilitat de la informació al final del contracte

3.3 Condicions de prestació del subministrament

L'empresa adjudicatària prestarà el subministrament de manera continuada durant tota la vigència del contracte, garantint la qualitat, la disponibilitat i el correcte funcionament de la plataforma.

La prestació del subministrament haurà d'adaptar-se a l'evolució de les necessitats funcionals de la Diputació de Girona i dels ens locals adherits, així com als canvis normatius, tecnològics i organitzatius que es produeixin durant l'execució del contracte.

Totes les actuacions objecte del contracte s'hauran de dur a terme de manera coordinada amb el Servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona, d'acord amb el model de governança previst en aquest plec.

4. REQUISITS FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

4.1 Consideracions generals

La plataforma objecte del contracte haurà de proporcionar les funcionalitats necessàries per donar suport a la gestió integral dels serveis locals de promoció econòmica i empenedoria dels ens locals adherits a la Xarxa de Serveis Locals de Promoció Econòmica (XSLPE), en concordança amb la plataforma utilitzada pel servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona.

Les funcionalitats descrites en aquest apartat tenen la consideració de requisits mínims. Les empreses licitadores podran oferir funcionalitats addicionals que millorin la qualitat, l'eficiència, la usabilitat o les capacitats d'anàlisi de la plataforma, sempre que siguin compatibles amb l'arquitectura general de la solució i no en limitin l'evolució futura.

La plataforma haurà de prestar-se íntegrament en modalitat **Software as a Service (SaaS)**, garantint la disponibilitat del servei de subministrament, la seguretat de la informació, l'escalabilitat de la solució i la incorporació progressiva de nous ens locals durant la vigència del contracte.

4.2 Funcionalitats generals de la plataforma

La plataforma haurà de permetre gestionar els serveis d'emprenedoria de les entitats locals: les actuacions tècniques, les comunicacions, la documentació associada i el seguiment dels projectes empresarials, generar informes, estadístiques i indicadors; facilitar la coordinació entre els ens locals participants i permetre l'administració funcional centralitzada per part de la Diputació de Girona.

La plataforma haurà de mantenir la compatibilitat amb les funcionalitats existents i permetre la incorporació de noves funcionalitats durant la vigència del contracte sense afectar el funcionament ordinari del servei.





4.2.1 Gestió específica dels serveis d'emprenedoria

La plataforma haurà de disposar de funcionalitats específiques per a la gestió dels serveis d'emprenedoria prestats pels ens locals adherits a la Xarxa de Serveis Locals de Promoció Econòmica (XSLPE), permetent registrar, gestionar i fer el seguiment de les persones emprenedores, els projectes empresarials, les actuacions realitzades i les empreses vinculades a aquests projectes.

Com a mínim, haurà de permetre:

- registrar i gestionar les dades de les persones emprenedores ateses pels serveis locals
- registrar i gestionar els projectes empresarials, incloent-hi, com a mínim, la seva identificació, descripció, estat o fase de desenvolupament, sector, subsector i altres dades necessàries per al seu seguiment
- relacionar les persones emprenedores amb un o més projectes empresarials, mantenint l'històric de la seva relació amb els serveis d'emprenedoria
- relacionar els projectes empresarials amb les empreses constituïdes, quan el projecte doni lloc a la creació d'una empresa, mantenint la traçabilitat entre la persona emprenedora, el projecte i l'empresa resultant
- gestionar els diferents estats o fases dels projectes empresarials, permetent-ne la definició i adaptació a les necessitats de la Diputació de Girona i dels ens locals adherits
- registrar les actuacions d'informació, orientació, assessorament, tutoria, mentoria i seguiment realitzades pels serveis locals, així com les dades, professionals o serveis responsables i altres dades associades
- registrar les activitats de formació, sensibilització, divulgació i foment de l'emprenedoria, així com les persones participants i altres dades associades
- registrar les derivacions a altres serveis, recursos o organismes relacionats amb el projecte empresarial o amb les necessitats de la persona emprenedora
- associar a les persones, projectes, empreses i actuacions la documentació i les anotacions necessàries per al seguiment del servei, d'acord amb els permisos d'accés establerts
- permetre definir i gestionar una estructura de categorització dels sectors, subsectors i àmbits d'activitat dels projectes empresarials i, si escau, de les empreses i actuacions associades
- permetre a la Diputació de Girona administrar de manera centralitzada les categories i subcategories comunes a la xarxa, així com modificar-les i ampliar-les durant la vigència del contracte, garantint-ne l'aplicació homogènia pels ens locals adherits
- permetre als ens locals utilitzar aquesta estructura de categorització en el registre i seguiment dels projectes, empreses i actuacions, sense perjudici que puguin disposar d'altres categories pròpies per a la gestió dels seus serveis
- permetre definir i gestionar les tipologies de serveis i actuacions d'emprenedoria que presten els ens locals, d'acord amb l'estructura comuna definida per la Diputació de Girona





- permetre registrar, com a mínim, serveis d'informació i orientació, assessorament, formació, mentoria, sensibilització, networking, allotjament empresarial, finançament, innovació, internacionalització i derivació a recursos externs
- permetre el seguiment cronològic de les actuacions realitzades sobre una persona emprenedora o un projecte empresarial, mantenint l'històric d'intervencions, canvis d'estat i resultats
- permetre consultar de manera integrada la informació relacionada amb una persona emprenedora, els seus projectes, les actuacions realitzades i, si escau, les empreses constituïdes
- permetre registrar els resultats o fites associats als projectes empresarials, incloent-hi, com a mínim, la finalització del projecte, la creació d'una empresa o altres resultats definits pels serveis locals
- permetre l'explotació de la informació registrada per obtenir estadístiques i indicadors específics dels serveis d'emprenedoria, d'acord amb els criteris i permisos establerts a la plataforma.

La plataforma haurà de permetre adaptar els camps, estats, categories, tipologies de servei i altres elements de configuració necessaris per adequar la gestió a l'evolució dels serveis d'emprenedoria de la Diputació de Girona i dels ens locals adherits, sense que aquestes adaptacions afectin el funcionament ordinari de la plataforma.

La informació registrada haurà de poder ser utilitzada per a les funcionalitats d'explotació de dades, generació d'indicadors i quadres de comandament previstes en l'apartat 4.6 d'aquest plec, garantint la traçabilitat entre les dades de gestió i els indicadors obtinguts.

4.3 Plataforma SaaS i infraestructura

L'empresa adjudicatària serà responsable de la infraestructura necessària per a la prestació del subministrament en modalitat SaaS.

La plataforma haurà de ser una solució plenament funcional: haurà de ser operativa, implantada i comercialitzada abans de la de presentació de la proposta.

Com a mínim haurà de garantir:

- l'allotjament de la plataforma
- l'administració i explotació de la infraestructura
- la monitorització permanent del subministrament
- la gestió de les còpies de seguretat
- els procediments de recuperació davant incidències o desastres
- la disponibilitat continuada del subministrament
- l'actualització dels components tecnològics i de seguretat
- el correcte funcionament de la infraestructura durant tota la vigència del contracte.





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

La infraestructura que doni suport a la plataforma haurà d'estar allotjada dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) i complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació.

Els ens locals usuaris no hauran de disposar d'infraestructura pròpia més enllà dels equips habituals amb connexió a Internet.

4.4 Suport tècnic i funcional

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un subministrament continuat de suport tècnic i funcional als administradors designats per la Diputació de Girona i pels ens locals adherits.

Aquest subministrament comprendrà, com a mínim:

- atenció i resolució de consultes funcionals
- assistència tècnica als usuaris autoritzats
- suport en la configuració de la plataforma
- gestió i seguiment de les incidències comunicades
- assessorament sobre l'ús de la plataforma
- suport en la implantació de noves funcionalitats

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de registre i seguiment de totes les consultes i incidències, que permeti identificar-ne l'estat, l'historial de les actuacions realitzades i la seva resolució.

La Diputació de Girona podrà consultar en qualsevol moment l'estat de les incidències obertes i l'historial de les resoltes.

4.5 Incorporació de nous ens locals

Durant la vigència del contracte es preveu la incorporació progressiva de nous ens locals mitjançant l'activació successiva de noves llicències d'ús.

Per a cada nova implantació, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme, com a mínim:

- l'activació de les llicències corresponents
- la configuració i parametrització inicial de l'entorn
- la creació dels perfils d'administració
- la migració de dades, quan sigui tècnicament viable
- la verificació del correcte funcionament de la plataforma
- el suport durant la posada en funcionament

4.6 Explotació de dades i sistema provincial d'indicadors

La plataforma haurà de permetre obtenir de manera automàtica la informació necessària per al seguiment dels serveis locals de promoció econòmica i emprenedoria, evitant, sempre que sigui possible, la recollida manual de dades.





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

La informació generada haurà de donar suport al seguiment de l'activitat dels ens locals, a l'avaluació de les polítiques públiques de foment de l'emprenedoria i al funcionament de l'Observatori d'Emprenedoria de les Comarques Gironines, mitjançant la generació automàtica d'indicadors, informes i quadres de comandament.

Com a mínim haurà de permetre:

- obtenir dades agregades dels diferents ens locals
- generar automàticament indicadors a partir de la informació registrada a la plataforma
- elaborar informes i quadres de comandament interactius que permetin visualitzar, com a mínim:
 - ✓ el nombre de persones ateses
 - ✓ el nombre de projectes emprenedors iniciats, en seguiment i finalitzats
 - ✓ el nombre d'empreses creades
 - ✓ el nombre d'actuacions d'assessorament realitzades
 - ✓ les activitats de formació, sensibilització i foment de l'emprenedoria desenvolupades
 - ✓ els principals indicadors d'activitat per ens local
 - ✓ l'evolució temporal dels principals indicadors
 - ✓ comparatives entre municipis, comarques i conjunt de la demarcació
- consultar indicadors territorials per municipi, comarca o conjunt de la demarcació
- comparar dades entre diferents períodes temporals
- efectuar explotacions estadístiques mitjançant filtres i creuaments de dades, com a mínim, per ens local, comarca, període temporal, sector i subsector d'activitat, tipus de servei, tipus d'actuació, estat del projecte, perfil de la persona emprenedora i resultat del projecte, sempre d'acord amb els permisos d'accés establerts;
- exportar les dades, els informes i els quadres de comandament, com a mínim, en formats XLSX, CSV i PDF
- generar sèries històriques que permetin analitzar l'evolució dels principals indicadors
- programar la generació automàtica d'informes periòdics i de quadres de comandament actualitzats
- permetre la definició, modificació i incorporació de nous indicadors, informes i quadres de comandament durant la vigència del contracte, sense afectar el funcionament ordinari de la plataforma.

La plataforma haurà de garantir en tot moment la separació entre la informació pròpia de cada ens local i les dades agregades disponibles per a la Diputació de Girona, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

L'accés a la informació s'haurà de gestionar mitjançant perfils d'usuari i permisos diferenciats, de manera que cada ens local únicament pugui consultar la informació pròpia, mentre que la Diputació de Girona pugui accedir a la informació agregada, als





indicadors provincials i als quadres de comandament necessaris per al seguiment i l'avaluació dels serveis.

La Diputació de Girona podrà definir nous indicadors, adaptar els existents o modificar els criteris d'explotació de la informació durant la vigència del contracte, sempre que aquestes actuacions siguin compatibles amb les funcionalitats de la plataforma.

4.7 Formació i acompanyament

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la formació inicial i l'acompanyament necessari per garantir una correcta implantació de la plataforma als nous ens locals.

Com a mínim haurà d'incloure:

- sessions inicials de formació suficients per donar per implantada la plataforma
- configuració dels usuaris administradors de cada ens
- suport durant la posada en funcionament
- resolució de dubtes inicials
- manuals d'usuari permanentment actualitzats
- documentació funcional de la plataforma

Quan s'incorporin noves funcionalitats o es produeixin modificacions rellevants, l'empresa adjudicatària haurà d'actualitzar la documentació i facilitar, quan sigui necessari, sessions informatives específiques.

4.8 Acords de nivells de servei (SLA)

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els nivells mínims de servei en la prestació del subministrament de la plataforma SaaS. A aquest efecte, haurà de complir, com a mínim, els següents compromisos de nivell de servei (SLA):

- una disponibilitat anual de la plataforma no inferior al **99,5 %**, excloent els períodes de manteniment programat comunicats prèviament
- l'acusament de recepció de les incidències en el termini màxim d'un dia hàbil
- el compliment dels temps màxims de resposta i resolució establerts
- un temps màxim de resposta inicial de 24 hores laborable
- un temps màxim de resolució de 36 hores laborables
- la comunicació prèvia dels manteniments programats amb una antelació mínima de quaranta-vuit hores

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar sense demora injustificada qualsevol incident de seguretat que pugui afectar la confidencialitat, integritat o disponibilitat de la informació, indicant l'abast de la incidència, les mesures adoptades i les actuacions previstes per a la seva resolució.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de registre i seguiment de totes les consultes i incidències, que permeti identificar-ne l'estat, l'historial de les actuacions realitzades, els temps de resposta i resolució i la seva resolució.





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

La Diputació de Girona podrà consultar en qualsevol moment l'estat de les incidències obertes i l'històric de les resoltes.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar sense demora injustificada qualsevol incident de seguretat que pugui afectar la confidencialitat, integritat o disponibilitat de la informació, indicant l'abast de la incidència, les mesures adoptades i les actuacions previstes per a la seva resolució.

5. PLA D'IMPLANTACIÓ I DESPLEGAMENT DE LA PLATAFORMA ALS ENS LOCALS

5.1 Objecte

L'objectiu del present apartat és definir el model d'implantació progressiva de la plataforma als ens locals de la demarcació de Girona, establint els criteris generals de planificació, coordinació i execució de les noves implantacions durant la vigència del contracte.

El desplegament de la plataforma haurà de garantir una incorporació ordenada dels nous ens locals, assegurant la continuïtat del subministrament, la correcta configuració de l'entorn de treball, la formació dels usuaris i l'acompanyament necessari durant la posada en funcionament.

5.2 Model del desplegament

La incorporació dels ens locals es realitzarà de manera progressiva durant tota la vigència del contracte.

Es preveu l'activació d'una llicència anual corporativa per Diputació de Girona, i a efectes dels ens locals una activació inicial de fins a tretze (13) llicències, i una previsió màxima de deu (10) noves implantacions anuals.

La Diputació de Girona determinarà anualment els ens locals que s'incorporaran a la plataforma, així com l'ordre de desplegament, atenent les necessitats organitzatives i la disponibilitat dels ens participants.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la planificació dels treballs al calendari establert per la Diputació de Girona.

5.3 Planificació anual de les implantacions

Cada procés d'implantació comprendrà, com a mínim, les actuacions següents:

- activació de les llicències corresponents
- configuració i parametrització inicial de l'entorn
- creació dels perfils d'usuari i administració
- verificació del correcte funcionament de la plataforma
- migració d'informació, quan sigui procedent
- formació inicial dels usuaris
- suport durant la posada en funcionament





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

- seguiment inicial de la implantació

5.4 Procés d'implantació d'un nou ens local

Quan un ens local disposi d'informació susceptible de ser incorporada a la plataforma, l'empresa adjudicatària n'avaluarà la viabilitat tècnica.

Quan la migració sigui possible, presentarà una proposta que inclourà, com a mínim:

- les dades susceptibles de migració
- el procediment previst
- les validacions necessàries
- les limitacions identificades, si escau
- el calendari estimat d'execució

La migració requerirà l'autorització prèvia de la Diputació de Girona i de l'ens local corresponent.

5.5 Seguiment de les implantacions

Per a cada implantació, l'empresa adjudicatària haurà d'informar al Servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona sobre l'estat d'execució dels treballs, les incidències detectades i les actuacions realitzades fins a la seva finalització.

Una vegada finalitzat el desplegament, es verificarà conjuntament el correcte funcionament de la plataforma i la disponibilitat de totes les funcionalitats necessàries per iniciar la prestació ordinària del subministrament.

6. GOVERNANÇA I SEGUIMENT DEL SUBMINSITRAMENT

6.1 Objecte

La governança del contracte té per finalitat garantir una coordinació permanent entre la Diputació de Girona i l'empresa adjudicatària, assegurant el seguiment de l'execució del contracte, el control dels nivells de subministrament, la resolució de les incidències i la implantació d'actuacions de millora contínua.

6.2 Model de governança

La Diputació de Girona actuarà com a responsable funcional de la plataforma i dirigirà la planificació, priorització i seguiment de les actuacions objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del contracte que actuarà com a interlocutora única davant la Diputació de Girona.

Ambdues parts mantindran una coordinació continuada durant tota la vigència del contracte.

6.3 Reunions de seguiment

Es realitzaran reunions periòdiques de seguiment amb la periodicitat que estableixi la Diputació de Girona. Aquestes reunions tindran, com a mínim, les finalitats següents:





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

- revisar l'estat d'execució del contracte
- analitzar les incidències registrades
- revisar els indicadors del subministrament
- efectuar el seguiment de les implantacions en curs
- planificar les actuacions futures
- fer el seguiment dels acords adoptats

L'empresa adjudicatària elaborarà l'acta o informe de seguiment corresponent.

6.4 Seguiment dels indicadors.

L'empresa adjudicatària presentarà en cada reunió de seguiment un informe dels nivells de servei (SLA), que inclourà, com a mínim, els indicadors de disponibilitat de la plataforma, les incidències registrades, els temps d'acusament de recepció, els temps de resposta i resolució, els manteniments efectuats i qualsevol altre indicador necessari per verificar el compliment dels compromisos establerts en aquest plec.

Quan es detectin desviacions o incompliments, l'empresa adjudicatària proposarà les actuacions correctores corresponents i efectuarà el seguiment de la seva implantació.

La Diputació podrà requerir en qualsevol moment les evidències necessàries per verificar el compliment dels nivells de servei.

6.5 Millora contínua

Durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proposar actuacions orientades a millorar la qualitat, l'eficiència i el rendiment de la plataforma.

Aquestes propostes podran incloure millores funcionals, organitzatives o tecnològiques, sempre que siguin compatibles amb l'arquitectura de la plataforma i no comportin cap cost addicional per a la Diputació de Girona, llevat que aquesta n'acordi expressament una modificació contractual.

7. REQUISITS TÈCNICS DE LA PLATAFORMA

La plataforma objecte del contracte haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte les característiques tècniques necessàries per garantir un subministrament estable, segur, escalable i disponible per al conjunt dels ens locals adherits. Com a mínim, haurà de complir els requisits següents:

7.1 Arquitectura

La plataforma haurà de prestar-se íntegrament mitjançant tecnologia web en modalitat Software as a Service (SaaS), sense necessitat d'infraestructura local per part dels ens usuaris.

No serà necessària la instal·lació de programari als equips dels usuaris, excepte els components habituals necessaris per a la navegació web. Així, l'empresa adjudicatària assumirà íntegrament:

- l'allotjament





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

- l'administració dels servidors
- les actualitzacions
- la monitorització
- el manteniment de la infraestructura
- les còpies de seguretat
- la recuperació davant incidències

7.2 Compatibilitat

La plataforma haurà de ser compatible amb els navegadors web d'ús generalitzat. Les noves versions dels navegadors hauran de ser compatibles sense necessitat d'actuacions específiques per part dels ens locals.

7.3 Escalabilitat

La infraestructura haurà de permetre incrementar el nombre d'usuaris i d'ens locals sense afectar el rendiment general del subministrament. L'empresa adjudicatària assumirà les ampliacions de recursos necessàries per garantir el correcte funcionament de la plataforma.

7.4 Disponibilitat

La plataforma haurà d'estar disponible de manera permanent, llevat de les aturades planificades comunicades prèviament. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir la continuïtat del subministrament Davant incidències tècniques.

7.5 Còpies de seguretat

L'empresa adjudicatària serà responsable de la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la recuperació de la informació.

Les còpies hauran de conservar-se d'acord amb les polítiques de seguretat definides per l'organització i permetre la recuperació íntegra de les dades en cas d'incidència.

El servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona podrà sol·licitar informació sobre els procediments de còpia i restauració, així com evidències de les proves periòdiques de recuperació.

Condicció per a còpia de seguretat de dades tractades

L'empresa adjudicatària garantirà disposar d'un procediment de còpia de seguretat que garanteixi la còpia segura de les dades de Diputació de Girona per a la prestació del servei objecte del contracte. Aquest procediment tindrà en compte la regla del 3-2-1 i l'estratègia GFS, establirà també els suports on es fan les còpies, el tipus i la freqüència d'aquestes, així com les condicions de seguretat, retenció i eliminació de les mateixes.

L'empresa adjudicatària realitzarà periòdicament, com a mínim de forma trimestral, proves de recuperació. Aquestes restauraran dades de totes les categories (incrementals i completes), verificaran la integritat de les dades restaurades, documentaran els resultats i l'anàlisi de possibles incidències, compartint aquesta documentació quan Diputació de Girona li sol·liciti.





8. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

8.1 Compliment normatiu

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment íntegre de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, seguretat de la informació i administració electrònica, incloent, com a mínim:

- el **Reglament (UE) 2016/679**, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD);
- la **Llei orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals;
- el **Reial decret 311/2022**, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS);
- la resta de normativa vigent en matèria d'administració electrònica, interoperabilitat i seguretat de la informació que sigui aplicable al sector públic.

Així mateix, els sistemes d'informació que suportin el servei objecte del contracte hauran de disposar d'una certificació vigent de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), de categoria Mitjana, emesa per un organisme d'avaluació de la conformitat acreditat, i aquesta certificació s'haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà d'implantar i mantenir les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat, l'autenticitat i la traçabilitat de la informació, d'acord amb els principis i requisits establerts a l'ENS.

L'adjudicatari haurà d'acreditar el compliment d'aquests requisits abans de la formalització del contracte i sempre que el responsable del contracte ho requereixi durant la seva execució.

8.2 Condició d'encarregat del tractament

L'execució de l'objecte d'aquest contracte implica per part de l'adjudicatari el tractament de dades personals per compte de la Diputació de Girona com a responsable del contracte, i per compte de Diputació de Girona com a encarregat del tractament dels ajuntaments. L'adjudicatari tractarà les dades en qualitat d'encarregat i/o subencarregat (segons el cas) del tractament per al compliment de l'objecte del contracte. En l'annex del contracte que es formalitzi es regularà el tractament de dades

8.3 Mesures de seguretat

La plataforma haurà d'incorporar mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència del sistema. Com a mínim:

- control d'accés basat en rols
- autenticació segura d'usuaris
- xifrat de comunicacions
- registre d'activitat (logs)





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

- monitorització de seguretat
- protecció davant accessos no autoritzats
- gestió d'incidències de seguretat

8.4 Condició d'ubicació d'informació per a serveis al núvol

Les dades hauran d'allotjar-se dins l'Espai Econòmic Europeu. No es permetrà la transferència internacional de dades fora de l'EEE sense autorització expressa de la Diputació de Girona i sense les garanties legals establertes per la normativa vigent.

L'empresa adjudicatària, d'acord a l'article 122.2.c de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, haurà d'informar a Diputació de Girona abans de formalitzar el contracte, sobre la ubicació dels centres de dades emprats per a la prestació del servei.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no modificar substancialment l'arquitectura del servei, la ubicació de les dades o els proveïdors crítics sense autorització prèvia de Diputació de Girona.

Finalment, l'empresa adjudicatària accepta facilitar a Diputació de Girona accés a la informació necessària per a la supervisió, control i auditoria del servei contractat.

9. RETORN I FINALITZACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

9.1 Objecte del retorn de les dades

En finalitzar el contracte, per qualsevol causa, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el retorn de les dades de manera completa del subministrament, assegurant la continuïtat operativa del servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona o del nou prestador del subministrament.

L'objectiu és evitar qualsevol interrupció en la gestió dels serveis d'emprenedoria i garantir la disponibilitat íntegra de la informació.

9.2 Transferència d'informació

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, en un format estàndard i obert, la totalitat de les dades contingudes a la plataforma, incloent com a mínim:

- bases de dades completes
- estructures de dades
- documents associats
- fitxers adjunts
- historials d'activitat
- logs rellevants (si escau).

El format haurà de permetre la seva reutilització sense dependència de la plataforma original.





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

9.3 Documentació tècnica

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar tota la documentació tècnica necessària per garantir la continuïtat del subministrament, incloent:

- arquitectura del sistema
- models de dades
- configuracions específiques
- procediments d'explotació
- manuals d'administració
- procediments de còpies de seguretat i restauració

9.4 Suport a la transició i condició de retorn de la informació

Durant el període de finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de prestar suport actiu al procés de transició, que inclourà:

- acompanyament tècnic al nou proveïdor o equip designat
- resolució de dubtes tècnics
- suport en la migració de dades
- manteniment del subministrament fins a la seva substitució efectiva

Aquest període de suport es mantindrà fins a la completa posada en funcionament del nou entorn.

Condició de retorn de la informació per a serveis al núvol

A la finalització del contracte, o en cas de resolució anticipada, l'empresa proveïdora garantirà el retorn de la informació de què disposi, en format estructurat, així com l'eliminació segura de les dades existents als seus sistemes, excepte obligació legal de conservació.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- prestar el subministrament objecte del contracte amb continuïtat, qualitat i d'acord amb els nivells de servei establerts en aquest plec
- disposar dels recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per garantir la correcta execució del contracte
- mantenir la plataforma permanentment actualitzada, incorporant les actualitzacions correctives, evolutives i de seguretat necessàries
- garantir la seguretat, la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la traçabilitat de la informació gestionada per la plataforma, d'acord amb la normativa aplicable
- designar una persona responsable del contracte, que actuarà com a interlocutora única amb la Diputació de Girona, coordinarà l'execució del contracte, vetllarà pel compliment dels nivells de servei i atendrà les incidències, requeriments i comunicacions que es produeixin durant tota la vigència del contracte;





Diputació de Girona

Àrea d'Hisenda, Administració,
Promoció Econòmica i Cooperació Local
Promoció i Desenvolupament Econòmic Local

- col·laborar amb el Servei de Promoció i Desenvolupament Econòmic Local (PiDEL) de la Diputació de Girona en les tasques de seguiment, control i avaluació del contracte
- documentar adequadament totes les actuacions rellevants derivades de l'execució del contracte i posar aquesta documentació a disposició de la Diputació quan sigui requerida

Formació i conscienciació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el seu personal disposa d'un adequat nivell de formació i conscienciació en matèria de seguretat de la informació, proporcional a les funcions exercides i al nivell de seguretat aplicable al sistema, mitjançant accions periòdiques de formació, conscienciació i sensibilització.

En particular, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Informar el seu personal sobre els riscos de seguretat associats a la seva activitat.
- Difondre les polítiques, normes i bones pràctiques de seguretat que resultin aplicables al servei contractat.
- Promoure conductes responsables en l'ús dels sistemes d'informació i en el tractament de la informació de Diputació de Girona.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir evidències documentades de les accions de formació i conscienciació realitzades, incloent continguts, assistents, dates i durades, i posar-les a disposició de Diputació de Girona quan li siguin requerides per a tasques de supervisió o auditoria.

Confidencialitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat, integritat i protecció de tota la informació a la qual tingui accés amb motiu de la prestació del servei, incloses les dades personals, informació tècnica, configuracions, credencials, documentació, registres d'activitat i qualsevol altra informació de caràcter reservat de l'Administració.

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre, respecte del seu personal o col·laboradors, les mesures necessàries perquè resultin informats de la necessitat del compliment de les obligacions que els incumbeixen i que, en conseqüència, han de respectar, així com a garantir que les dades personals que coneguin per la prestació del servei es mantinguin en secret fins i tot després de finalitzat el present acord per qualsevol causa.

