

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA DE SUPORT A LA GESTIÓ DE L'ÀREA D'Ocupació DE L'AJUNTAMENT DE CAMBRILS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Consisteixen l'objecte del present contracte el servei de manteniment i suport tècnic de l'aplicació SPIN està dissenyada per poder fer una gestió integral de tots els serveis oferts per l'àrea de Polítiques Actives d'Ocupació de l'Ajuntament de Cambrils: Borsa de Treball Municipal (BTM), Servei d'Orientació Educativa i Professional (SOEP), Club de Feina, Programes Subvencionats pel SOC (Ubicat, 30 Plus, Fem Ocupació per Joves, Treball i Formació, Joves en pràctiques, Singulars, Integrals, Orientació, etc.), Cursos de Formació subvencionada (FOAP), Cursos de Formació Professionalitzadora Municipal, Cursos Aula Mentor, Plans d'Ocupació Municipal, etc., en Cloud modalitats SaaS.

2. ABAST

Provisió de la solució, suport i manteniment de l'APL SPIN per la gestió dels serveis indicats en l'objecte del contracte, en Cloud modalitat SaaS, amb instància amb programa i base de dades d'accés exclusiu per part de l'Ajuntament de Cambrils, amb els corresponents mòduls i components:

Mòdul Base del programa: Gestió de

- Persones amb perfils històrics, dades curriculars, pre/inscripcions, indicadors, etc.
- Empreses i organitzacions que es relacionen amb el centre.
- Accions, programes i projectes que descriu l'oferta del centre gestor i on poden participar les persones usuàries, empreses i/o organitzacions. Accions individuals i/o grupals.
- Agenda pel registre i gestió de l'itinerari i atencions a les persones, així com procedir amb el control i seguiment. Aquesta és compartida entre el centre i l'usuari del servei.
- Sistema de missatgeria, indicadors i informes.

Mòdul Borsa de treball: Gestió del servei de borsa de treball local integrat al lloc web corporatiu. Per satisfer les necessitats específiques de la gestió de l'ocupació; gestió d'empreses, ofertes de treball, precandidats/es i candidats/es, seguiment d'ofertes, recerca pre/candidatures amb percentatge de cassació, verificació de requeriments d'informació i documentació, així com el perfil laboral integrat amb competències.

Mòdul Serveis web: Portal web obert que permet l'accés a consulta, operació i relació on-line amb el servei municipal d'ocupació en l'ús del servei de la Borsa de Treball Municipal.

Pels usuaris, contempla el procés de registre d'usuaris, accés privat al seu perfil, entrada i actualització de les dades i documents personals i curriculars.

Així mateix, per les empreses i organitzacions per la publicació d'ofertes, consulta de candidats, valoració i selecció.

Per tot l'exposat, l'abast de la present contractació és:

- Provisió de la infraestructura, programari en Cloud, modalitat SaaS amb disponibilitat d'un servidor de reserva per a situacions excepcionals, aïllat de l'entorn de producció, amb el corresponent pla de seguretat i contingència.
- El manteniment evolutiu: les actualitzacions necessàries del programari per cobrir actualitzacions de plataformes tecnològiques sobre la que es suporta així com la modificació del programari per l'adequació a les exigències legals que existeixin durant la durada del contracte.
- El subministrament de versions (millores bàsiques) mitjançant actualitzacions en remot o en suports que permeti a l'Ajuntament l'actualització de les versions, mòduls i components operatius del programari objecte del contracte.
- El manteniment correctiu, amb l'aplicació de les correccions de funcionament necessàries i revertint l'estat de les dades a un estat correcte sobre aspectes tècnics i funcionals que provoquin errades en el normal funcionament de la solució, ja sigui de forma total o parcial.
- El servei de suport tècnic i funcional en remot - Resolució de dubtes que els usuaris responsables i finals puguin tenir, així com els tècnics del servei TIC que permeti lliurar el servei de forma òptima.
- Com a mínim, una sessió formativa semestral, de 2 hores, al personal de PAO usuari del servei per actualització de coneixements vers l'ús de la plataforma.
- Documentació actualitzada de forma permanent, que permeti disposar dels documents tècnics de la solució com manuals i guies funcionals de l'accés i ús de l'aplicació en els seus diferents mòduls i components que la conformen.

3. REQUERIMENTS ESPECÍFICS

3.1 Serveis de suport i manteniment

L'empresa adjudicatària es veurà obligada a garantir, en termes de llicències i subscripció de productes, la solució corresponent als serveis de suport i manteniment del producte, durant la vida del contracte, 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 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'adjudicatària, incloent-hi la recuperació i/o reparació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- **Adaptatiu**, són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els quals opera el sistema, 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 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'adjudicatària assistirà en la migració dels entorns que donin suport la solució lliurada a l'Ajuntament de Cambrils, 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 pel temps màxim de resposta, el temps de resolució, l'horari d'atenció, els canals de comunicació i el registre de les incidències, condicions específiques indicades en el present plec i el plec de clàusules administratives.

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, interoperativitat disponibles i alliberades pel fabricant, amb d'altres plataformes externes de relació amb l'administració pública o que formin part inherent dels productes que la corporació tingui adquirits i en manteniment vigent de l'adjudicatària, durant el període de durada del contracte, sense cost addicional per la corporació.

L'adjudicatària ha d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin de canvis normatius 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, estan inclosos i no comportaran cap despesa addicional a la corporació.

Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb coordinació amb el servei TIC de l'Ajuntament de Cambrils o en qui es delegui, per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, con 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 pels serveis on la solució, total o parcial, es lliuri en Cloud, en modalitat Programari com a Serveis (SaaS). Cal que es proporcionin 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'adjudicatària en els termes que es detallen en el present plec.

L'adjudicatària lliurarà al personal tècnic del servei TIC, la informació i documentació tècnica i funcional necessària, totalment actualitzada, per la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment de les mateixes, així com informes per l'anàlisi i monitorització de sistemes i realització de les actuacions o mesures a realitzar.

Gestió i resolució de les incidències dels productes, habilitant els mecanismes necessaris per a la corporació perquè comunicari les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment.

L'adjudicatària atindrà les consultes tècniques i funcionals dels tècnics/ques del servei TIC o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament "incidències" i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional.

L'adjudicatària realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i pels motius tècnics degudament justificats i acreditats, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, els desplaçaments i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.

Els documents que es generin, missatges i avisos a empreses i demandants d'ocupació, així com la informació que es generi per ser publicada on-line (p.e. ofertes d'ocupació) s'han de generar com a mínim en llengua catalana i adaptats a la imatge corporativa de l'Ajuntament de Cambrils.

3.2 Requisits del programa

El servei de manteniment i suport es correspon a les **funcionalitats del programa** descrites a continuació:

Gestió de les persones

Gestió de les fitxes de les persones que utilitzen els serveis del centre. Es poden recollir les dades identificatives, documents digitalitzats i es va generant un històric de totes les atencions realitzades a la persona.

1. Fitxa de la persona amb les seves dades bàsiques de contacte
2. Adequació de la fitxa de la persona a la LOPD, signatura LOPD i registre d'accessos
3. Zona de missatges entre tècnics referents a una persona en concret
4. Perfil de la persona
5. Informació sobre expedient físic si s'escau
6. Històric de gestions de la persona dins el web, reset de contrasenya, habilitació d'accés
7. Històric de comunicacions amb la persona, amb còpia dels e-mails enviats des del programa
8. Documentació relacionada amb la persona en format digital
9. Històric de la persona en relació amb les accions desenvolupades, itineraris, actuacions individuals, tutoritzacions, pre-inscripcions i inscripcions a accions grupals, formacions realitzades o en curs
10. Dades curriculars formatives, formació reglada i no reglada, formació dins el centre, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnets de conduir
11. Dades curriculars laborals indicant períodes d'atur i actius i experiència per ocupació
12. Objectiu laboral per ocupacions, jornada laboral i disponibilitat geogràfica
13. Detall de les diferents actuacions de caire individual (p.e. entrevistes) i grupals (p.e. seminaris) realitzades amb la persona
14. Preinscripció i inscripcions a diferents accions de tipus formatiu

15. Itineraris pactats amb les persona
16. Vinculació de la persona amb organitzacions
17. Indicadors estadístics

RGPD

En relació a l'aplicació del Reglament General de Protecció de Dades (GDPR) (Control (UE) 2016/679):

1. Clàusules de consentiment
2. Autoritzacions personalitzables
3. Gestió de subscripcions i baixes de comunicacions
4. Registre d'accés a les dades personals
5. Registre de modificació de dades persones
6. Baixes RGPD
7. Nivells de seguretat i accés mitjançant permisos

Gestió de les organitzacions

Gestió de les fitxes de les empreses i altres organitzacions que tenen relació amb el centre. Inclou el registre de dades identificatives, persones de contacte i un històric de la nostra relació amb l'empresa entre d'altres. També permet la digitalització de documents.

1. Dades bàsiques de contacte
2. Geo-localització de l'organització
3. Dades de persones físiques de contacte i historial d'altres i baixes
4. Zona de missatges entre tècnics referents a l'organització en concret
5. Perfil de l'organització i classificació lliure mitjançant etiquetes
6. Documentació relacionada amb l'organització en format digital
7. Històric de l'organització en relació amb les accions desenvolupades, visites, assessoraments, formacions realitzades, col·laboracions, etc.
8. Gestió de l'acollida d'alumnes en pràctiques
9. Gestió de puntes de producció i cicles anuals de contractació
10. Històric de comunicacions amb l'organització, amb còpia dels emails enviats des del programa
11. Ofertes de treball vigents i històric d'ofertes gestionades
12. Gestió de participació en accions grupals formacions i altres actuacions realitzades en col·laboració
13. Registre de convenis de col·laboració

Accions, programes i projectes

El mapa de projectes i accions permet mostrar de forma jerarquitzada l'arbre de projectes i serveis que ofereix el centre. Per cada projecte es poden crear accions on

participaran persones i/o organitzacions que aniran confeccionant la història de les persones i empreses.

1. Dades bàsiques dels projectes i accions desenvolupades
2. Mapa de projectes actius jerarquitzat
3. Classificació de les accions per projectes i classificació lliure mitjançant etiquetes
4. Perfil de les accions i seguiment dels estats
5. Configuració del sistema d'inscripció per a les accions formatives i vinculació amb el web
6. Gestió del procés de selecció d'una acció si s'escau
7. Gestió de informació específica addicional del projecte o acció
8. Documentació relacionada amb l'acció en format digital
9. Gestió de les persones relacionades amb l'acció amb el detall de data i tipus d'actuació (Sol·licitant, alta, pràctiques, etc.)
10. Gestió de les organitzacions relacionades amb l'acció amb el detall de data i tipus d'actuació (Visita, alta, pràctiques, etc.)
11. Generació d'indicadors estadístics i de qualitat de les accions de forma individual, agrupades per projectes o agrupades per etiquetes

Itineraris d'atenció i/o assessorament a les persones

L'aplicatiu SPIN permet gestionar projectes que inclouen itineraris d'assessorament i atencions a persones. Es poden gestionar totes les atencions individuals a través d'una acció marc i totes les accions grupals associades (cursos, tallers, seminaris, coaching) com a accions independents dins del mateix projecte.

1. Gestió de les accions de tipus itinerari
2. Registre de les atencions individuals
3. Agenda de seguiment d'itineraris
4. Agenda de properes cites
5. Impressió de documents personalitzats

Gestió de la formació

Permet la gestió de tot el procés formatiu de forma global i integrada.

Les dades del curs, el calendari del curs, l'horari del curs, el procés de preinscripció i d'inscripció, proves de selecció i de nivell, les dades i la història de l'alumnat, l'acció tutorial, la gestió de les practiques formatives, documentació necessària.

Aplicatiu SPIN

1. Control de preinscripcions
2. Calendari
3. Horari
4. Gestió d'aules
5. Control d'inscripcions
6. Gestió d'assistències
7. Missatges a l'alumnat
8. Qüestionaris per Internet
9. Gestió de les pràctiques
10. Valoracions
11. Impressió de documents

Web

1. Preinscripció
2. Confirmació inscripció

Gestió d'accions formatives de curta durada

Permet la gestió de tot el procés formatiu de forma global i integrada.

Les dades del seminari o taller, el calendari, l'horari, el procés de preinscripció i d'inscripció i les dades i la història de l'alumnat.

Aplicatiu SPIN

1. Control de preinscripcions
2. Calendari
3. Horari
4. Gestió d'aules
5. Control d'inscripcions
6. Gestió d'assistències
7. Missatges a l'alumnat
8. Qüestionaris per Internet
9. Valoracions

Web

1. Preinscripció
2. Confirmació inscripció

Gestió de Certificats de Professionalitat

Permet la gestió de tot el procés formatiu de forma global i integrada.

Les dades del Certificat de Professionalitat i de les Unitats Formatives, el calendari del curs, l'horari del curs, el procés de preinscripció i d'inscripció, proves de selecció i de nivell, les dades i la història de l'alumnat, l'acció tutorial, la gestió de les pràctiques formatives, documentació necessària.

Aplicatiu SPIN

1. Control de preinscripcions
2. Calendari
3. Horari
4. Gestió d'aules
5. Control d'inscripcions
6. Gestió d'assistències
7. Missatges a l'alumnat
8. Qüestionaris per Internet
9. Gestió de les pràctiques
10. Valoracions
11. Impressió de documents

Web

1. Preinscripció
2. Confirmació inscripció

Gestió de pràctiques formatives

Gestió de les pràctiques de caràcter formatiu a l'empresa. Es poden gestionar els interessos de les persones per fer pràctiques a una empresa, ja sigui a nivell d'acció o de caire general i per altra banda recollir els interessos de pràctiques de les empreses.

El sistema permet conciliar l'oferta i demanda de pràctiques i generar tota la documentació relacionada.

1. Interessos de pràctiques d'una persona
2. Interessos de pràctiques d'una organització
3. Gestió de pràctiques formatives d'una acció
4. Generació de documents de conveni i altra documentació en relació a les pràctiques
5. Cercador d'empreses interessades en acollir persones en pràctiques
6. Cercador de persones per perfil de practiques

Borsa de formadors

Recollir una borsa de formadors per a impartició de formació. Permet cercar de formadors per sector i per altres valors per a trobar formadors. Recollida dels resultats de les avaluacions dels formadors en els mòduls impartits i visualització dels valors promig per dates.

1. Fitxa del formador
2. Resultats de l'entrevista
3. Informació curricular
4. Perfil de formador
5. Documentació digitalitzada
6. Empresa relacionada
7. Històric de formacions impartides
8. Històric d'incidències i resultats de les avaluacions

Agenda compartida

Permet planificar l'agenda pròpia i l'agenda del servei o departament. Alguns desl tipus de l'agenda es defineixen com a públics de forma que es poden donar cites a l'agenda de persones de l'equip des d'un servei de recepció centralitzat.

Aplicatiu SPIN

1. Gestió de cites
2. Gestió de cites habituals
3. Permisos per veure l'agenda
4. Treballar amb tipus de cites públiques
5. Estructurar l'agenda per entrevistes compartides
6. Assignacions de persones a cites compartides

Web

1. Demanar cita sense iniciar sessió.
2. Demanar cita des de l'àrea personal.
3. Veure les properes cites amb el servei.

Agència de col·locació

Les agències de col·locació són entitats públiques o privades, amb ànim de lucre o sense que en coordinació i, si escau, col·laboració amb el servei públic d'ocupació corresponent, porten a terme activitats d'intermediació laboral.

La finalitat de les agències de col·locació és proporcionar a les persones treballadores una ocupació adequada a les seves característiques, i facilitar als ocupadors les persones treballadores més apropiades per als seus requeriments i necessitats.

Aplicatiu SPIN

1. Gestió de candidats
2. Gestió d'empreses
3. Gestió d'Ofertes
4. Generació fitxers xml
5. Memòria anual

Web

1. Accés privat de l'usuari/ària a les seves dades i currículum

Borsa de treball

Permet gestionar un servei de borsa de treball a nivell local integrat al lloc web corporatiu.

Aplicatiu SPIN

1. Gestió d'empreses
2. Gestió d'Ofertes de treball
3. Gestió de precandidats i candidats
4. Gestió de candidatures: validació i rebuig
5. Seguiment de les ofertes
6. Informes i estadístiques

Web

1. Accés privat de l'usuari/ària a les seves dades i currículum
2. Accés privat de l'empresa a les seves dades i a les ofertes
3. Registre de candidatures per part de l'usuari/ària

Web i Serveis web

L'Aplicatiu SPIN disposa d'un conjunt de vistes web que permeten integrar l'Aplicació amb el lloc web corporatiu a través d'iframes. També és possible de forma alternativa obtenir dades de l'aplicació a través d'un conjunt de serveis web.

1. Les persones podran donar-se d'alta al web i disposar d'un e-mail i contrasenya per a accedir
2. Accedir al web i definir el seu perfil (interessat en recerca de feina, formació, etc.)
3. Afegir i gestionar les dades curriculars de caire formatiu i laboral
4. Afegir documentació digitalitzada (Fotografia, CV, NIF, etc.) en funció del tràmit a realitzar
5. Definir l'objectiu formatiu
6. Inscripció a activitats formatives
7. Donar d'alta ofertes de treball
8. Veure els candidats d'una oferta
9. Descarregar CV dels candidats
10. Donar feedback dels candidats rebuts

Indicadors automàtics i informes

Generació automàtica d'indicadors referents a accions, persones, organitzacions, empenedoria, borsa de treball i tasques. Generació d'informes i llistats.

1. Informes relacionats amb accions
2. Informes relacionats amb persones
3. Informes relacionats amb l'empenedoria
4. Informes relacionats amb la borsa de treball
5. Informes relacionats amb tasques
6. Resultats d'informes en format de llista a través dels cercadors.
7. Exportació de resultats en format de full de càlcul
8. Generació periòdica d'indicadors a partir d'informes
9. Visualització d'indicadors en format gràfic

Comunicacions i SMS

Enviament de comunicacions via e-mail i sms.

L'enviament de comunicacions via email es realitza amb correu corporatiu mitjançant el servidor de l'ajuntament de Cambrils (office365) i inclou la possibilitat d'utilitzar el sistema d'enviaments segurs i validats (AWS, Amazon Web Services) integrat al programari SPIN sense cap cost addicional.

Els pagament dels crèdits per enviar sms aniran a càrrec del consistori i es realitzaran mitjançant el sistema mensatek.

1. Gestió de llistes de comunicacions
2. Subscripció a llistes de comunicacions via web
3. Gestió de comunicacions.
4. Gestió de baixes de comunicacions
5. Comunicacions per SMS
6. Comunicacions a participants d'una acció
7. Comunicacions per perfil a organitzacions i persones.

3.3 Adequació a nous requeriments legals

l'adjudicatària 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.

3.4 Confidencialitat de la informació

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 a la de l'execució del contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'adjudicatària quedarà obligada al compliment del que disposa el Reglament (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de regulació del tractament de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals. L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que li puguin ocasionar a l'Ajuntament de c l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

3.5 Condicions del servei

L'adjudicatària ha de designar una persona com interlocutora amb l'Ajuntament de Cambrils, per a tots els treballs a realitzar, així com pel seguiment de l'execució del contracte, qualitat de servei, canalització de peticions, etc.

Així mateix, cal que compti amb un equip professional per a resoldre qualsevol dubte o incidència que pugui sorgir en l'ús diari de les aplicacions contractades.

3.5.1 Canals de comunicació

Per optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, es defineixen tres canals d'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 a per la seva resposta com resolució.
- Telèfon: Cal oferir a l'Ajuntament un telèfon de contacte directe amb els tècnics/ques del servei d'atenció a usuaris a poder utilitzar durant l'horari d'atenció 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/a 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.

El sistema de gestió serà, preferentment, mitjançant *tiquets*.

3.5.2 Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

- Horari normal: De 08:00 a 15:30h de dilluns a divendres
- Horari estès: De les 15:30h en endavant, de dilluns a divendres. Dissabtes i diumenges concrets.

Per efectuar tasques de manteniment programat, l'adjudicatària haurà de comunicar al servei TIC municipal 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.

3.6 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/àries 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 crítiques 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'estableix tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

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

Cada incompliment suposarà una infracció lleu. Per cada 3 infraccions lleus implicarà una infracció greu. I cada 3 infraccions greus implicarà una infracció molt greu

La suma dels percentatges de descompte de totes les penalitzacions, serà la que determinarà el descompte total a aplicar al trimestre en qüestió.

El servei s'ha de prestar d'acord amb la direcció i la supervisió dels tècnics/ques responsables en informàtica de l'Ajuntament de Cambrils.

Es realitzaran reunions de seguiment del contracte quan es detectin incidències de Nivell Normal i de Nivell Crític.

3.7 Servei en Cloud

Els següents requeriments són específicament pels serveis amb solució, total o parcial, prestada al Cloud en modalitat "SaaS", és a dir, programari com a servei.

3.7.1 Disponibilitat del servei

Per tal de mesurar la disponibilitat del Clou SaaS, es considerarà el temps en el qual 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:

$\text{Disponibilitat} = (\text{Temps servei compromès}) - (\text{Temps caiguda del servei}) / \text{Temps servei compromès} * 100$

Temps de servei compromès: Hores o fraccions en què 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 què els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment.

Disponibilitat: El percentatge de temps en què els serveis estan disponibles.

Cada incompliment suposarà una infracció lleu. Cada 3 infraccions lleus implicarà una infracció greu. I cada 3 infraccions greus, implicarà una infracció molt greu.

La suma dels percentatges de descompte de totes les penalitzacions determinarà el descompte total a aplicar al trimestre en qüestió.

L'adjudicatària haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats (SLA) i les penalitzacions previstes en cas d'incompliment, a menys que aquest termini hagi d'ampliar-se per raons tècniques i/o organitzatives.

La solució en modalitat clou 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% dins l'horari estès.

Temps de resposta i resolució de peticions i incidències

Es requereix:

CONCEPTE	ANS SOL·LICITAT	PENALITATS
Temps de resposta per incidències nivell greu o crític	<= 4 hores laborals	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell greu o crític	<= 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resposta per incidències nivell mig o normal	<= 8 hores laborals	Infracció lleu entre 1 i 2 dies laborals i greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell mig o normal	<= 2 dies laborals	Infracció lleu entre 2 i 4 dies laborals i greu quan és superior a 4 dies laborals

Temps de resposta per incidències nivell baix	<= 8 hores laborals	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals
Temps de resolució per incidències nivell baix	<= 10 hores laborals	Infracció greu entre 2 i 4 dies laborals i molt greu quan és superior a 4 dies laborals
Actualització completa de programari a una versió superior	<= Mínim 2 anuals	Infracció greu en el cas d'1 actualització anual i i greu quan no es realitzi cap actualització anual

3.7.2 Propietat de la informació

Essent que la solució és lliurada en Cloud en modalitat "Saas", totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, són propietat de l'Ajuntament de Cambrils, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar o eliminar sense consentiment previ i explícit per part de la Corporació i degudament evidenciat.

Així mateix, l'empresa està obligada a subministrar a l'ajuntament còpia de la base de dades (mitjançant el propi sistema d'exportació o altre format estàndard d'intercanvi) i documentació de la seva estructura, quan l'Ajuntament estimi oportú durant l'execució del present contracte.

La finalitat de l'exportació de les dades serà, entre d'altres, integrar-les en eines corporatives d'ETL, CRM o indicadors de seguiment.

3.7.3 Principi de la dada única

L'ajuntament de Cambrils disposa de les seves pròpies bases de dades de tercers (siguin persones físiques o jurídiques) i carrer.

L'adjudicatari haurà de vetllar per assegurar la coherència entre les seves pròpies bases de dades i les de l'ajuntament, ja sigui mitjançant serveis web o referències a identificadors de les bases de dades municipals.

L'objectiu és poder tractar la informació de forma única i independentment de la plataforma. Facilitant la integració en eines de CRM o ERP externes, entre d'altres.

Aquest principi s'implantarà progressivament, d'acord a la infraestructura municipal i de l'adjudicatari.

3.7.4 Serveis web

Considerant que és "[...] possible de forma alternativa obtenir dades de l'aplicació a través d'un conjunt de serveis web[...]", en l'inici del contracte l'adjudicatari haurà d'aportar al responsable del contracte una llista dels serveis webs disponibles, tant per consumir informació com per consultar-la.

L'ajuntament podrà sol·licitar, en base a bosses d'hores o modificats del contracte, l'ampliació d'aquests serveis web per integrar-los en altres sistemes corporatius: ERP, aplicacions mòbils per la ciutadania, webs municipals, etc...

3.7.5 Accessibilitat de la plataforma

Per la seva accessibilitat, entenent-se com el conjunt de principis i tècniques que s'han de respectar al dissenyar i mantenir plataformes web, s'estarà al disposat al Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils del sector públic.

Les sol·licituds d'informació accessible i queixes, contemplades en el seu article 12, es realitzaran emprant el sistema que indiqui l'ajuntament que serà extern a la plataforma.

3.7.6 Seguretat

Pel que fa a la seva seguretat s'estarà al disposat al Real Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de la Seguretat en l'Administració Electrònica, així com per la Política de Seguretat i Normativa d'ús de les TIC de l'Ajuntament de Cambrils.

La solució cal que estigui dotada dels mecanismes i protocols necessaris per securitzar i garantir l'accés, la integritat i la confidencialitat de la informació gestionada.

L'accés a tots els sistemes sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS. Els certificats seran subministrats per l'adjudicatària.

L'adjudicatària cal que realitzi còpies de seguretat de les dades i documents derivats de l'operació amb el programari, amb una periodicitat diària. Així mateix, la còpia de seguretat cal que s'emmagatzemi en centre alternatiu al centre de procés de dades on es disposa de l'entorn de producció.

Almenys una còpia, amb la periodicitat "adequada" que determini l'empresa, haurà d'estar "en fred": de forma que no sigui accessible –i es pugui eliminar o alterar— davant d'un ciberatac del tipus *ransomware* contra la plataforma SaaS o la infraestructura de gestió de l'adjudicatari.

Tindrà la consideració de còpia de seguretat en fred l'exportació de la base de dades que s'entregui a l'ajuntament contemplada en el punt 3.7.2, si es realitza amb la periodicitat que estableixi l'ajuntament i es pot usar per restablir el servei.

3.7.7 Incidències de seguretat

Qualsevol sospita de l'existència d'un incident de seguretat s'haurà de comunicar en la major brevetat possible al responsable de seguretat de la informació de l'Ajuntament, i en tot cas en menys de 24 hores des del seu coneixement.

La comunicació inclourà l'abast de la incidència, l'afectació de dades de caràcter personal i qualsevol altre informació que es disposi en aquell moment. L'adjudicatari ampliarà la informació a mesura de que descobreixi més informació. Tot això, sens perjudici del que estableixi el contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal.

Les dades de contacte del responsable de seguretat es facilitaran en el moment de l'inici del contracte o en el contracte d'encarregat del tractament.

3.7.8 Contingència

L'adjudicatària es fa càrrec de les còpies de seguretat de les dades i documents amb un període de retenció mínim de 30 dies. Així mateix prestarà a l'Ajuntament de Cambrils el servei de recuperació d'informació, segons les necessitats d'aquest, deixant plenament operativa la solució.

3.7.9 Rendiment

El rendiment vindrà determinat pel temps de latència mitjana de resposta.

En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 1000 milisegons (1 segon), considerada com el nombre de milisegons que el programari tarda en respondre de mitjana després de cada clic de la persona usuària, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius.

En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada (es considerarà reiteració a partir de la tercera situació de superació de latència de resposta), provocant una degradació del servei i un greuge per a les persones usuàries del programari, i sempre que es demostrï que aquesta degradació del servei és imputable a l'adjudicatària, serà causa de penalització.

Quan es produeixi aquesta situació es donarà un màxim de 15 dies a l'adjudicatària per esmenar-la, en cas que no es retorni a una latència de resposta igual o inferior a la mitjana indicada, la infracció serà causa de resolució del contracte, en tractar-se **d'una obligació contractual essencial**.

3.7.10 Devolució del servei

L'adjudicatària caldrà que garanteixi la portabilitat i devolució del servei, en els següents termes i condicions:

Finalització del servei i portabilitat del sistema i/o informació

L'adjudicatària s'obliga, a la finalització del contracte i/o qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament en el format que es determini, com poden ser còpies de seguretat de les màquines virtuals o bases de dades i documents i que siguin accessibles en format obert, de manera que l'Ajuntament pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes o bé traslladar-los a un/a altre/a proveïdor/a dels serveis.

Aquesta portabilitat serà sense cap cost addicional per l'Ajuntament de Cambrils i es realitzarà en el termini més breu possible, màxim 30 dies naturals, i amb el menor impacte en el servei per als usuaris/es, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional.

Entre els possibles esdeveniments que puguin motivar aquesta finalització es troben, entre d'altres, la pròpia finalització del contracte, la violació dels acords de nivell de servei, la intervenció no autoritzada o no adequada d'algun subcontractista o la modificació unilateral per l'adjudicatària de les condicions de servei.

Destrucció de la informació

Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei en els termes descrits en l'apartat anterior, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà, en un termini no superior a 5 dies hàbils, a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent.

L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/ destrucció de la informació.

3.8 Serveis d'adaptació a mida

Durant l'execució del contracte, atès el dinamisme de la Corporació, és susceptible que apareguin necessitats que hagin de ser resoltes de forma particular i específica per part de l'adjudicatària i que no formin part del suport i manteniment descrits.

El contracte ha de contemplar també serveis opcionals d'adaptació a necessitats específiques que l'Ajuntament consideri convenients durant la vigència del contracte i dins del marge establert legalment per l'aprovació de modificacions pressupostàries.

El procés per sol·licitar serveis d'adaptació s'iniciarà a proposta del/la responsable del contracte de l'Ajuntament, que comunicarà les necessitats a l'empresa adjudicatària, que seran analitzades per aquesta, arribant a un acord per ambdues parts expressat en un document on quedin detallades les adaptacions desitjades i el procés per fer-les operatives: Planning d'execució i activitats necessàries: anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i formació. L'adjudicatària comunicarà a l'Ajuntament una oferta del cost de els adaptacions, en base a es hores que consideri necessàries i els descomptes que tingui a bé aplicar.

La facturació d'aquests serveis es farà a banda de la dels serveis de manteniment i suport, prèvia modificació del contracte i només es facturarà quan s'hagi realitzat.

Borsa d'hores

Atès el dinamisme de la Corporació així com necessitats puntuals de suport i desenvolupament de possibles adaptacions ad-hoc, l'empresa adjudicatària un pack de 50 hores de programació de millores i personalitzacions a executar durant el primer any de contracte, essent ampliable durant els següents anys, sense cost per l'Ajuntament, segons oferta de l'empresa adjudicatària durant el procés de licitació.

Per a fer-ne ús, els responsables del projecte per part de la Corporació, una vegada identificada la necessitat la transmetran a l'empresa adjudicatària, que haurà de fer una estimació de les hores que es consumiran i durà un control de les hores consumides de forma efectiva, informant a la Corporació amb caràcter trimestral de les hores consumides i disponibles.

En el cas que les hores no es consumeixin, es consensuarà amb la Corporació:

- Incorporar-les a l'exercici següent de forma que s'acumularan les noves (en cas que s'estableixin hores per exercicis següents).
- Descomptar-les i per tant, procedir a l'abonament de les mateixes.

En cap cas es podran imputar per part de l'empresa adjudicatària a aquesta bossa d'hores, les dedicades a la resolució d'incidències en qualsevol component de la solució, suport tècnic i funcional o canvis en la configuració, parametrització i integració de components ja integrats, atès que es considera tasques incloses ja en el propi suport, manteniment i evolució de la solució lliurada.

Cambrils,

Codi Verificació Electrònic - El pot validar a <https://seu.cambrils.cat>



Nº. Hora de Signatura: 14/01/2014 11:43:30 Cambrils (Tarragona) - Tel.: 977 307 401 - Fax: 977 794 572
Pàgina Web: www.cambrils.cat e-mail: ens@cambrils.cat

d30c8f3e-82ff-45f2-8bcc-34a709467fdd