

Plec de clàusules tècniques que han de regir la contractació de servei de manteniment, suport i evolutius de l'eina Pandora mitjançant procediment negociat sense publicitat

OBJECTE DEL CONTRACTE

Manteniment, suport i evolutius de l'eina d'arxiu PANDORA

El proveïdor garantirà el suport, funcional, operatiu i evolutiu durant tota la durada del contracte. En la seva oferta farà constar les condicions i horaris en que es subministrarà aquest suport.

CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Les condicions d'execució del contracte son les contingudes en:

- Les clàusules tècniques i administratives d'aquesta licitació
- Les clàusules tècniques i administratives de les licitacions d'origen dels programes dels que es contracta el manteniment
- Les condicions de l'oferta presentada per l'empresa Cran Consulting, S.L.U.
- El manteniment general, correctiu i evolutiu de l'aplicació, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- Totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius.
- L'aplicació i les bases de dades necessàries estan allotjades en servidors de l'Ajuntament de Lleida sense costos afegits
- Totes les modificacions i millors que puguin incorporar genèricament les eines de gestió durant la vigència del contracte.
- En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis, programaris i sistemes sense l'aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT

El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa". En concret ha de complir tots els requeriments i les especificacions següents:

- El servei de suport ha de permetre realitzar consultes i atenció i resolució de les possibles incidències per telèfon o per correu electrònic. L'horari d'assistència i recepció incidències serà 24x7, exceptuant dies festius d'àmbit nacional.
- L'adjudicatari establirà un temps de resposta i un temps de resolució d'aquestes peticions, segons la categoria de la petició. En cas d'incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà de màxim 4 hores, i el temps de resolució no superior a dos dies.



Ajuntament de Lleida

- Si les peticions o incidències haguessin de requerir d'un temps de resolució major i justificat, es notificarà als serveis tècnics municipals per decidir les actuacions a fer i no computaria a efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre estigués pendent de decisió.
- En qualsevol cas, les actuacions es faran sempre sota la supervisió i coordinament amb els serveis tècnics municipals.
- L'adjudicatari garantirà el suport d'implantació, funcional, operatiu i evolutiu durant tota la durada del contracte. Així com també del manteniment dels sistemes operatius, els quals hauran d'estar sempre actualitzats la darrera versió.
- L'adjudicatari garantirà el manteniment general, correctiu i evolutiu de les aplicacions, eines i sistema operatiu, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius. Així com personalitzacions per canvis procedimentals que no suposin un canvi substancial de l'estructura de la solució.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions i millores que puguin incorporar genèricament l'eina de gestió durant la vigència del contracte.

INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor de Servei) per a tota la durada del contracte.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencials o telemàtiques.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

RECURSOS HUMANS EMPRATS

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec seu, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pugués succeir durant l'execució del servei.

La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Lleida.

OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.



Ajuntament de Lleida

L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

Els adjudicataris hauran de descriure amb detall les mesures que s'aplicaran amb l'objectiu de garantir, explícitament:

- Els requeriments de la LOPD en matèria de seguretat i protecció de dades, així com allò que es pugui veure afectat per l'ENS i ENI, quan escaigui.
- La confidencialitat i integritat de les dades corresponents a l'Ajuntament de Lleida.
- La prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials.
- Les lleis específiques que regeixin els, procediments administratius, etc. en l'Administració Pública, especialment les següents:
 - Llei 39/2015 del "Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques"
 - Llei 40/2015 del "Règim Jurídic del Sector Públic"
 - Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya
 - Decret 26/2010 de Règim Jurídic i de Procediment de les Administracions Públiques de Catalunya
 - Decret 29/2010 del "Ús dels Mitjans Electrònics al Sector Públic de Catalunya"

RESPECTE DEL COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)

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

- Declaració de conformitat amb l'ENS relatiu a sistemes d'informació de categoria baixa pel programari PANDORA.

En cas que el licitador estigui en procés de certificació o adequació a l'ENS, haurà de lliurar un informe respecte al procés de certificació que està seguint i la previsió de compliment en el temps. Per poder determinar si es compleixen els nivells de professionalitat que requereix l'ENS en els serveis oferts, el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis que ofereix. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb una menció especial de les capacitacions, certificacions o altres elements que permetin la valoració de la professionalitat, tant del prestador com del personal, amb criteris objectius.

A més a més, l'apartat 7 de l'article 13 del Reial Decret pel qual es regula l'ENS estableix que, l'adjudicatari com a prestador del servei contractat, designarà un Punt o persona de contacte (POC) per la seguretat de la informació tractada i servei prestat. El POC comptarà amb el suport dels òrgans de direcció, canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat dels serveis que presta i solucions proveïdes, les comunicacions relatives a la seguretat de la informació i la

**Ajuntament de Lleida**

gestió dels incidents en l'àmbit d'aquest servei. Obligatòriament, el POC serà:

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

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

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

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

RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

En cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària del present concurs es farà responsable de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Lleida, a la data de la signatura electrònica

Cap de Sistemes d'Informació i Ciberseguretat