

Plec de condicions

Versió 4
Desembre de 2021

**SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ
I TELECOMUNICACIONS**

Av. Ernest Lluch, 32 TCM3 2n-1ra
08302 Mataró


Tel. 93 758 21 91
Fax 93 758 23 45



Ajuntament de Mataró

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
DESENVOLUPAMENT DE DIVERSOS
MÒDULS I APLICACIONS EN APEX**

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	1/18





Contingut

1	Introducció	1
2	Objectius	1
2.1	Anàlisi de les necessitats	1
2.2	Resultats a obtenir	2
3	Abast	2
4	Autoritzacions i llicències	4
4.1	Realització de tots els treballs	4
5	Requeriments tècnics	4
5.1	Compatibilitat tecnològica	4
5.2	Allotjament de la solució	5
5.3	Idioma	5
5.4	Entorns i plataformes	5
5.5	Integracions	6
5.6	Alta disponibilitat i rendiment	6
5.7	Seguretat	6
5.8	Infraestructura	7
6	Gestió del Projecte	7
6.1	Equip de treball	7
6.1.1	Acceptació dels tècnics	7
6.2	Execució i Qualitat	8
6.3	Alliberables	8
6.3.1	Pla de desplegament i posada en marxa	8
6.4	Posada en marxa	9
7	Ofertes	9
7.1	Condicions essencials del plec	9
7.2	Subministraments de tercers	10
7.3	Garantia i suport	10
7.3.1	Model de gestió d'incidències i peticions	11
7.3.2	Horaris i condicions dels serveis	11
7.3.3	Acords de nivell de servei	12

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	2/18	



7.3.3.1	Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)	12
7.3.3.2	Tipus incidència	12
7.3.3.3	Penalitzacions	12
7.4	Protecció de dades personals i confidencialitat	13
7.4.1	confidencialitat	14
7.5	Seguretat	14
7.6	Règim laboral	14
7.7	Lloc de treball	15
7.8	Responsabilitat	15

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	3/18	



1 Introducció

L'objectiu d'aquest document és fixar les condicions tècniques i contractuals que han de regir la contractació dels serveis de desenvolupament de noves funcionalitats i del redisseny de la interfície d'usuari de l'aplicatiu SIGMA (Sistema Integral de Gestió), actualment en funcionament a l'Ajuntament de Mataró, de diverses millores i nous mòduls de l'aplicatiu de benestar social identificades per part dels usuaris de l'eina que es va posar en marxa a principis de l'any 2020 i el desenvolupament i posada en marxa de petits aplicatius departamentals que cal fer en tecnologia web.

Tots els desenvolupaments s'hauran de fer en Oracle APEX (Application EXpress) seguint les directrius i metodologies de l'Ajuntament per garantir que els mòduls resultants siguin fàcilment reaprofitables per altres aplicacions i que s'integrin amb mòduls ja desenvolupats i amb les aplicacions i bases de dades corporatives de l'Ajuntament.

2 Objectius

2.1 Anàlisi de les necessitats

L'objecte del present contracte és:

1. Redisseny de diversos mòduls de l'aplicació Sigma per proporcionar un major nivell d'autonomia als gestors de l'aplicació en l'elaboració de les pantalles per a les dades com mesures i memòries.
2. Fase 2 de l'eina SocialMat de benestar social que s'ha implementat en Oracles APEX i que en aquests moments està plenament operativa a l'Ajuntament.
3. Nous mòduls de reporting per amb l'eina APEX OfficePrint per al conjunt d'aplicacions ja desenvolupades en APEX com SIGMA, Benestar Social, GVO, etc.
4. Noves aplicacions departamentals per substituir eines obsoletes que s'estan fent servir en diferents serveis de l'Ajuntament. En aquest sentit cal preveure el desenvolupament de 5 aplicacions a integrar
 - 5 pantalles de llista
 - 5 pantalles de detall de complexitat alta
 - 5 pantalles d'administració

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	4/18	



5. Nous mòduls d'aplicacions en APEX que ja estan en producció a l'Ajuntament com PAESC o GVO

En qualsevol cas tots els desenvolupaments que es facin dins de l'àmbit d'aquest projecte s'hauran de fer seguint les especificacions tècniques, d'imatge corporativa, d'interconnectivitat i les metodologies de l'Ajuntament amb la finalitat de facilitar el manteniment futur de tot el programari resultant així com la seva integració amb altres aplicacions existents o futures. L'Ajuntament podrà demanar al proveïdor la integració i utilització de mòduls propis de l'Ajuntament que puguin reduir els temps o esforços de desenvolupament i/o manteniment futurs del programari i que facilitin la consistència de la informació corporativa.

L'Ajuntament podrà canviar parcialment les aplicacions o mòduls indicats en aquest apartat per altres mòduls o aplicacions, el desenvolupament dels quals suposi un esforç equivalent, sempre que les necessitats del SSIT o dels serveis afectats ho facin recomanable degut a canvis en els seus procediments de treball.

Per poder procedir al canvi caldrà que l'Ajuntament i l'adjudicatari facin una valoració de l'esforç de tots els desenvolupaments afectats per arribar a un acord sobre l'intercanvi de forma que l'esforç a realitzar per part del proveïdor sigui equivalent a l'establert en el contracte.

2.2 Resultats a obtenir

Tots els mòduls i les aplicacions identificats en el punt 2.1, o bé les que s'hagi acordat en un intercanvi, instal·lats i funcionant en els servidors de producció i desenvolupament de l'Ajuntament així com la documentació tècnica i funcional de cadascun dels mòduls o aplicacions implementats i tot el codi font actualitzat i compilable en els ordinadors de l'Ajuntament.

En qualsevol cas la propietat intel·lectual de tot allò que es creï sota l'empareda d'aquest contracte correspondrà a l'Ajuntament de Mataró.

3 Abast

L'abast del contracte inclou totes les tasques que s'indiquen tot seguit:

1. El desenvolupament i posada en marxa de noves funcionalitats de l'aplicació SIGMA que s'haurà de fer d'acord amb els requeriments que s'inclouen en l'annex d'aquest plec. Aquest apartat inclou tots els desenvolupaments, proves i integracions amb el sistema existent i qualsevol altra tasca necessària per a què els desenvolupaments realitzats quedin plenament operatius en els sistemes de producció de l'Ajuntament d'acord amb el què s'indica a l'Annex 1.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	5/18	



2. Nous mòduls, integració d'aplicacions i millores pel què fa l'eina SocialMat de benestar social que s'ha implementat en Oracles APEX i que en aquests moments està plenament operativa a l'Ajuntament. S'hauran d'implementar les funcionalitats indicades a l'Annex 2.
3. Completar el mòdul de PAESC de gestió mediambiental integrat dins de SIGMA
4. Manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions i mòduls desenvolupades a l'empara d'aquest contracte i en particular les millores identificades a l'aplicació de gestió d'habitatges ocupats descrites a l'annex 3.

Per a tots els mòduls i aplicacions inclosos en aquest contracte el proveïdor haurà de lliurar la darrera versió de tot el codi compilable sense errors en els servidors de l'Ajuntament així com la documentació necessària per poder-lo posar en producció i fer-ne el manteniment. El proveïdor sempre que ho requereixi l'Ajuntament, haurà fer les següents tasques:

- Definició del sistema a partir dels requeriments indicats més endavant en aquest mateix plec.
- Desenvolupament de tot el programari d'acord amb els requeriments i la definició feta.
- Integració amb les bases de dades i mòduls de l'Ajuntament indicats més endavant en aquest mateix plec.
- Subministrament, instal·lació, implantació de tots els mòduls necessaris per la implantació del projecte en els entorns de desenvolupament i de producció de l'Ajuntament.
- Configuració, posada en marxa i formació als usuaris i tècnics de l'Ajuntament que s'hauran de fer càrrec de l'evolució i manteniment del sistema.
- Documentació del sistema, tant a nivell tècnic com a nivell d'usuari.
- Tots els fonts del sistema degudament documentats compilables als sistemes de l'Ajuntament.
- Traspàs de coneixement i formació als usuaris i tècnics que hagin de donar suport al sistema.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	6/18	



- Suport en la migració de dades des dels aplicatius existents cap als nous resultants de la creació dels mòduls objecte d'aquest contracte.

4 Autoritzacions i llicències

L'adjudicatari té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Mataró, que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

Si l'adjudicatari ha d'utilitzar materials, procediments, serveis, plataformes i/o equipament sotmès a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos, les autoritzacions i comptes necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per aquests conceptes.

L'Adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments i/o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Qualsevol llicència que s'inclogui en el projecte, tret de les de programari estàndard que ja tingui l'Ajuntament, han d'anar incloses en el preu del projecte.

4.1 Realització de tots els treballs

Tots els desenvolupaments s'han de fer en Oracle APEX seguint la metodologia de desenvolupament que estableix l'Ajuntament per garantir que en tot moment es pugui fer el manteniment dels nous desenvolupaments per part dels tècnics de l'Ajuntament o qualsevol altra empresa que es decideixi contractar.

5 Requeriments tècnics

En aquest apartat detallem el conjunt de requeriments tècnics per al desenvolupament de tots els mòduls i eines descrits en aquest plec.

5.1 Compatibilitat tecnològica

Tota la solució haurà de ser compatible amb la infraestructura dels sistemes d'informació de l'Ajuntament de Mataró:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	7/18	



L'arquitectura ha de complir requisits d'alta disponibilitat, rapidesa i agilitat de navegació.

Tots els desenvolupaments hauran de funcionar en els servidors de l'Ajuntament i amb l'arquitectura i condicions que especifiquin els responsables de l'Ajuntament que hauran de ser compatibles amb la resta de desenvolupaments de l'Ajuntament en aquesta mateixa plataforma.

5.2 Allotjament de la solució

Els requeriments tècnics hauran d'esta plantejats perquè tot el programari sigui allotjat als servidors virtuals corporatius, que l'Ajuntament de Mataró posarà a disposició de l'adjudicatari, que haurà de fer totes les instal·lacions i configuracions necessàries seguint els criteris i recomanacions dels tècnics de Noves Tecnologies de l'Ajuntament de Mataró. Això inclou:

- Acomplir amb les mateixes condicions de servei i disponibilitat dels sistemes amb un SLA del 98%.
- Reconèixer que tota la informació que emmagatzemi i gestioni el sistema objecte del contracte, serà propietat de l'Ajuntament de Mataró i tractar-la sempre de forma adequada a la normativa de protecció de dades.
- Lliurar tot el codi, la documentació i qualsevol informació relativa al projecte de què disposi en virtut d'aquest contracte per a què quan s'exhaureixi l'Ajuntament o qualsevol altra empresa puguin mantenir i realitzar noves millores del programari.
- No fer servir res que suposi un cost extraordinari en llicències, manteniments o qualsevol altra tipus de cost fora d'aquest plec.

5.3 Idioma

Caldrà que totes les interfícies i desenvolupaments de tots els mòduls siguin en català, però també es requerirà que es faci un disseny d'una arquitectura d'idiomes múltiples.

Tota la documentació i guies lliurades a l'Ajuntament de Mataró, durant l'execució així en la transferència, formació i posada en marxa, serà com a mínim en català.

5.4 Entorns i plataformes

Tots els desenvolupaments es faran tenint en compte l'existència de 2 entorns de treball:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	8/18	



- Entorn de proves que és on es faran tots els desenvolupaments, proves i integracions necessàries de la solució. En aquest entorn caldrà fer i provar tots els desenvolupaments i integracions, identificar i resoldre els errors com a pas previ a fer les proves definitives amb els usuaris i passar els sistemes ja provats i lliures d'errors a producció.
- Entorn de producció que és l'entorn definitiu on treballa l'usuari i on cal deixar el sistema funcionant i validat definitivament pels usuaris.

En tot cas l'entorn de proves ha de tenir dades suficients per poder fer les proves necessàries per passar els desenvolupaments a real amb garanties. Per no haver d'entrar grans quantitats de dades a desenvolupament es podrà preveure que es puguin passar dades de l'entorn real al de proves.

L'entorn de proves, podrà ser replicat a l'entorn de test, una vegada validat i just abans de l'entrada en producció.

5.5 Integracions

- Integració del nou sistema amb la resta de l'Ajuntament mitjançant serveis web sobre HTTP preferentment APIREST amb XML o JSON (alternativament SOAP/XML-RPC). Establir un estàndard d'informació per a futures integracions.
- Autenticació integrada i autorització al LDAP corporatiu (Directori Actiu), d'aquells sistemes que requereixin d'autenticació d'usuaris.

5.6 Alta disponibilitat i rendiment

Tots els sistemes han de ser capaços de funcionar en alta disponibilitat i han de donar en tot cas un rendiment i uns temps de resposta adequats en cada lloc de treball.

5.7 Seguretat

La solució estarà dotada dels mecanismes i protocols necessaris per securitzar i garantir tant l'accés com la integritat i confidencialitat de la informació que gestiona.

Així mateix, s'haurà de permetre l'auditoria i la traçabilitat de la informació gestionada tant a nivell de consulta i modificació per qualsevol de les

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	9/18	



aplicacions especialment en tot el què fa referència a les dades personals. L'aplicació haurà d'incorporar tots els mecanismes i sistemes necessaris que permetin el compliment del Reglament (UE) 2016/679, 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 i la resta de normativa en aquesta matèria que correspongui.

5.8 Infraestructura

La infraestructura necessària per al funcionament dels sistemes objecte d'aquest plec queda fora de l'àmbit del projecte i serà proporcionada per part de l'Ajuntament de Mataró

6 Gestió del Projecte

Tots els desenvolupaments es faran sota la supervisió dels responsables de l'Ajuntament.

6.1 Equip de treball

En aquest projecte hi participen bàsicament els responsables, tècnics i administratius del Servei de Secretaria i els responsables de projecte i tècnics del Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions.

El proveïdor identificarà els tècnics que es faran càrrec de la implantació del projecte. A l'oferta caldrà incloure l'historial professional de les persones que participaran en el projecte així com el paper que hi desenvoluparan, les seves responsabilitats i l'organització de l'equip.

El proveïdor, si ho considera oportú, podrà incloure en aquest apartat la llista de projectes similars desenvolupats, indicant una breu descripció del projecte, el número de persones que van treballar-hi i el número d'hores que s'hi van realitzar.

6.1.1 ACCEPTACIÓ DELS TÈCNICS

Un cop iniciat el projecte, qualsevol canvi en el personal assignat s'haurà de fer garantint que no es perd competitivitat en l'equip i haurà de ser aprovat per escrit per part del Cap de Projecte de l'Ajuntament de Mataró.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de cobrir les baixes o absències de llarga durada (superiors a 3 setmanes dels seus tècnics) que puguin posar en perill el compliment dels terminis del projecte. Tant en aquest cas com en les substitucions de tècnics per causes no imputables a l'Ajuntament, un període de formació i traspàs de coneixement mínim de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	10/18	



tres dies anirà a càrrec de l'adjudicatari i no s'inclouran en cap cas dins del cost del projecte.

6.2 Execució i Qualitat

Tots els desenvolupaments resultants del contracte s'han de deixar funcionant sense errors en els servidors de l'Ajuntament.

El proveïdor ha de fer un tractament dels errors de forma que les aplicacions, en cas de rebre entrades incorrectes donin missatges d'errors controlats i no es produeixin "petades" inesperades.

Tot el codi resultant del contracte es lliurarà a l'Ajuntament de forma que es pugui compilar sense errors en els sistemes corporatius.

Tots els desenvolupaments es faran seguint les indicacions i les metodologies de l'Ajuntament

6.3 Alliberables

Al llarg el proveïdor haurà de lliurar la documentació que requereixi l'Ajuntament per al bon funcionament de les aplicacions i mòduls desenvolupats. Aquesta documentació serà en format digital i només s'haurà de lliurar en els casos en què l'Ajuntament ho consideri necessari. L'Ajuntament podrà demanar la documentació següent:

- Documents de seguiment i gestió del projecte
- Disseny tècnic.
- Pla de proves.
- Manual d'usuari.
- Manual d'administració.
- Manual d'exploració.

En tots els casos el proveïdor haurà de lliurar el codi desenvolupat compilable sense errors en els sistemes de l'Ajuntament.

6.3.1 PLA DE DESPLEGAMENT I POSADA EN MARXA

Durant l'execució del contracte l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar al personal de Noves Tecnologies de l'Ajuntament de Mataró, la informació i documentació que aquesta sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement de la solució implantada.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	11/18





L'adjudicatari farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que sigui objecte de posta en marxa i/o canvis funcionals en el diferent programari.

Es valorarà que l'adjudicatari posi a disposició i mantingui un espai d'informació per als tècnics i responsables d'informàtica amb informació actualitzada dels desenvolupaments per a què en tot moment es pugui fer un traspàs ràpid i complet de coneixement cap a aquests tècnics i així prendre el control dels sistemes desenvolupats

6.4 Posada en marxa

Inclou les següents tasques bàsiques:

- Definició de grups d'usuaris per delimitar l'accés als components de l'aplicació.
- Identificació i definició dels rols i privilegis d'ús per part dels grups i usuaris de l'aplicació.
- Identificació i definició dels rols d'administració de l'aplicació

Les instal·lacions es duran a terme en presència del personal designat pel Cap de projecte de l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de donar suport telemàtic personalitzat als usuaris via connexions remotes en cadascuna de les eines desenvolupades per ajudar-los en la resolució de dubtes i incidències durant tot el procés de posada en marxa i mentre duri la relació contractual.

7 Ofertes

7.1 Condicions essencials del plec

Es valorarà que els licitadors acreditin:

1. Disposar d'un mínim d'un tècnic expert en el desenvolupament d'aplicacions en APEX amb l'acreditació d'Oracle: 1Z0-750 Oracle Application Express 18: Developing Web Applications
2. Estar donat d'alta a la comunitat "Oracle Application Express Community" per a desenvolupadors en APEX en el seu apartat de "Consulting Companies"
<https://apex.oracle.com/pls/apex/f?p=411:2:::NO::>

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	12/18	



7.2 Subministraments de tercers

L'adjudicatari no podrà contractar o subcontractar a tercers els béns o serveis necessaris per a l'execució del contracte sense el consentiment exprés de l'Ajuntament de Mataró.

7.3 Garantia i suport

Tots els desenvolupaments que siguin objecte del present contracte, per garantir el seu correcte funcionament i prestacions durant la vida del contracte, caldrà que disposin d'una garantia de mínima de **12 mesos** des de la data de l'acta de recepció per part de l'Ajuntament de Mataró.

La garantia inclourà la resolució de totes les incidències que es produeixin en el sistema per causes no imputables a l'Ajuntament. Això inclou:

- Manteniment correctiu: S'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències i/o errades presentades en totes les seves formes en les aplicacions desenvolupades. Això inclou la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-los i restablir tots els danys i implicacions de la incidència i/o errada.
- Suport: Posar a disposició els recursos humans i tècnics que permetin donar servei d'assistència (presencial i/o remot) per esmenar les incidències detectades a qualsevol dels productes o mòduls desenvolupats a l'emparedament d'aquest contracte.

A efectes d'assegurar un correcte nivell de suport de l'aplicació durant tot el període de garantia, cobrint tots els períodes de vacances, possibles baixes per malaltia i puntes de feina en els nous desenvolupaments, caldrà que l'empresa adjudicatària disposi d'un mínim de dos tècnics capacitats per continuar amb els nous desenvolupaments i resoldre les incidències que sorgeixin tant en els nous desenvolupaments com en els ja existents. Aquesta capacitat per tant haurà d'incloure coneixements suficients en l'entorn de desenvolupament APEX de l'Ajuntament i dels aplicatius objecte d'aquest contracte.

També serà objecte d'aquest contracte el manteniment correctiu i evolutiu dels mòduls de sigma que ja té l'Ajuntament en desenvolupament..

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	13/18	



7.3.1 MODEL DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I PETICIONS

L'Adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Mataró els canals adequats per correu electrònic i/o plataforma via web que permeti comunicar les incidències i peticions sobre el sistema objecte del contracte.

Es valorarà que l'adjudicatari posi a disposició dels usuaris de les diferents eines un canal de comunicació d'incidències del desenvolupador integrat en les pròpies aplicacions per a què els usuaris puguin reportar de forma àgil les incidències directament des de les pròpies aplicacions i localitzar amb més facilitat els errors.

També es valorarà que l'adjudicatari posi a disposició dels tècnics d'informàtica i dels usuaris una eina de ticketing per al seguiment de sol·licituds i incidències.

7.3.2 HORARIS I CONDICIONS DELS SERVEIS

En la realització dels serveis i activitats, l'adjudicatari haurà de tenir en compte les condicions següents:

- L'adjudicatari i l'Ajuntament de Mataró, acordaran prèviament la configuració estàndard dels sistemes que suportin les aplicacions i serveis.
- L'adjudicatari instal·larà i configurarà els equips d'acord amb les configuracions que hagin estat definides. Un vegada instal·lats i configurats els equips, l'adjudicatari realitzarà les proves de funcionament necessàries.
- L'adjudicatari prestarà els serveis dins l'horari laboral de dilluns a divendres.
- Aquelles actuacions que impliquin un impacte i aturada per part dels usuaris l'Ajuntament de Mataró, es planificaran abans amb el servei de Noves Tecnologies de l'Ajuntament de Mataró i es podran desenvolupar fora de l'horari laboral.
- Caldrà prestar el servei en el seu conjunt durant tots els dies de l'any catalogats com a laborables a la corporació (segons el calendari laboral de l'Ajuntament de Mataró).
- L'adjudicatari es connectarà als sistemes informàtics municipals d'acord a les normes i instruccions municipals de seguretat mitjançant VPN i IP fix. Aquestes condicions podran ser modificades per la corporació municipal per motius justificats d'acord a les seves polítiques de seguretat i amb un mínim d'un mes natural d'antelació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	14/18	



7.3.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir com a mínim els acords de nivells de servei proposats (SLA) d'acord a les penalitzacions previstes, en cas d'incompliment:

7.3.3.1 CRITERIS D'APLICACIÓ DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)

- Els imports establerts en les penalitzacions, seran com a mínim els indicats en l'oferta econòmica i sobre les quotes mensuals que se'n derivin de l'adjudicació final.
- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables per mal ús, manipulació derivades d'usuaris de l'Ajuntament de Mataró.
- Les prioritats de les incidències seran definides pels tècnics municipals designats que supervisaran el contracte i aquestes prioritats s'establiran abans del inici de la posta en marxa del sistema.

7.3.3.2 TIPUS INCIDÈNCIA

- S'entendrà per incidència normal o lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada. Les que impliquin algun mal funcionament d'algun component, però sempre sense provocar parada de la solució.
- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui normal i a més impedeixi el treball d'un o més treballadors.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament als usuaris i impedeixin l'activitat dels serveis.

7.3.3.3 PENALITZACIONS

S'establiran tres categories de penalitzacions per als incompliments del SLA d'acord amb les següents tipologies:

- L'acumulació de 5 faltes lleus originarà una falta greu i el no abonament de l'import de resolució de les incidències afectades.
- L'acumulació de 5 faltes greus originarà una falta molt greu i el no abonament de l'import de resolució de les incidències afectades.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	15/18





- L'acumulació de 5 faltes molt greus es considerarà motiu de rescissió immediata del contracte i el no abonament de l'import proporcional del contracte pels danys causats.

7.4 Protecció de dades personals i confidencialitat

Les parts compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes al Reglament (UE) 2016/679, 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 i la resta de normativa en aquesta matèria que correspongui i a qualssevol altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest Contracte.


Les parts es comprometen a no utilitzar les dades personals que obtinguin amb cap finalitat diferent a la realització de l'objecte del present Contracte, i a no comunicar-les a tercers. Un cop finalitzat el Contracte, les dades de caràcter personal hauran de ser destruïdes o retornades a qui les hagi proporcionat; així com qualsevol suport o document on consti alguna dada de caràcter personal objecte de tractament, llevat que existeixin requeriments de tipus legal.

Les parts afirmen i garanteixen que les dades de caràcter personal que contenen els seus fitxers respectius han estat recollides d'acord amb el que s'estableix a la normativa vigent.

Totes dues parts implantaran i mantindran en tot moment les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament i/o accés no autoritzat, segons la naturalesa de les dades que tractin i els riscos als quals aquestes dades puguin quedar exposats de conformitat amb el que estable.

Cadascuna de les parts faculta a l'altra part per a repercutir-li els costos incloent tot tipus d'indemnitzacions, sancions i despeses derivades de reclamacions de les persones afectades, per negligència i/o falta de confidencialitat, ús i/o tractament indeguts de les dades personals, incloent expressament qualsevol import derivats de les sancions que eventualment pogués imposar-li l'Agència de Protecció de Dades per l'incompliment o compliment defectuós de la normativa aplicable, sempre que aquests costos siguin conseqüència d'un incompliment imputable a l'altra part. Així mateix, cadascuna de les parts comunicarà a l'altra part les reclamacions que en aquest sentit rebí per a que aquesta pugui assumir al seu càrrec la defensa legal. La part a qui li sigui imputable l'incompliment haurà d'actuar en tot moment de forma coordinada amb l'altra part, amb obligació de preservar la imatge d'aquesta última.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	16/18





7.4.1 CONFIDENCIALITAT

Cadascuna de les parts del present contracte s'obliga front l'altra mantenir la més estricta reserva i confidencialitat sobre tota la informació de l'altra part a la qual tingui accés amb motiu del present contracte, comproment-se a utilitzar aquesta informació únicament per al desenvolupament d'aquest contracte.

Finalitzada la relació contractual, cadascuna de les parts es compromet a lliurar a l'altra tots els arxius objecte de tractament, qualsevol que sigui la seva naturalesa, i a destruir qualsevol còpia dels mateixos així com les dades recollides i/o utilitzats per als treballs realitzats.

7.5 Seguretat

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

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament de Mataró degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

7.6 Règim laboral


La relació entre les parts que firmen aquest contracte no generarà cap vincle funcional o laboral entre l'Ajuntament de Mataró i els empleats de l'adjudicatari encarregats de l'execució del projecte, malgrat eventualment hagi de prestar els seus serveis en el domicili social del primer.

Tot el personal de l'adjudicatari que presti serveis a l'Ajuntament de Mataró serà contractat per l'adjudicatari, circumstància a acreditar en cas necessari mitjançant els documents del TC-2 corresponents o bé amb el document que acrediti l'alta a la Seguretat Social.

L'adjudicatari es compromet a que l'equip de treball adscrit als serveis contractats i les persones que l'integrin:

- tingui la qualificació i les dimensions adequades per fer els treballs aquí acordats
- coneix el contingut del pacte de Confidencialitat d'aquest acord i la seva obligació de respectar-lo personalment.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	17/18





7.7 Lloc de treball

L'equip de desenvolupament del projecte realitzarà la seva feina indistintament en les oficines de L'adjudicatari o en les instal·lacions de l'Ajuntament de Mataró, en funció de les necessitats i sense cap cost addicional.

L'horari per desenvolupar treballs a les oficines de l'Ajuntament serà de les 7:45 hores a les 15:00 hores de dilluns a divendres. Totes les reunions amb el personal de l'Ajuntament de Mataró també es faran en aquest horari.

Cal preveure la possibilitat d'haver de realitzar determinades tasques (implantacions, etc.) fora de l'horari habitual de l'Ajuntament, amb l'objectiu d'evitar interrupcions en els actuals serveis.

Per a la realització dels treballs en les instal·lacions de l'Ajuntament de Mataró, aquest es compromet a proporcionar a temps els mitjans materials i tècnics necessaris, com espai físic, material d'oficina adequat (taules, cadires, etc.), ordinadors connectats a la xarxa corporativa i altres.

7.8 Responsabilitat

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis ocasionats pel mal funcionament, defectes o vicis o qualsevol altra relacionada amb la qualitat o quantitat del servei prestat i/o els productes subministrats.

L'Ajuntament de Mataró informarà d'immediat a L'adjudicatari de qualsevol dany o reclamació de que tingués coneixença i que pugui ser responsabilitat de L'adjudicatari.

Mataró, 30 setembre de 2021

Cap del Servei de Sistemes
d'Informació i Telecomunicacions

Cap de la Secció d'Informació de
Base i Aplicacions Corporatives

Juan Pablo Magro Muñoz

Joan Masdeu Jurnet

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Data i hora	01/12/2021 13:49:36	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7TTFEU775EMCDYR4B3UKA	Pàgina	18/18	