

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 1 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSALUT. Signat 23/03/2023 11:20	ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B0014AFBEB8AD0FC6A522FB473C06F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Dipsalut
Organisme de Salut Pública
de la **Diputació de Girona**

Àrea d'Informació per a la Gestió, la Qualitat i la Innovació
DF
Núm. Exp.: 2023/321/D050605

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACTUALITZACIÓ I MILLORA DEL SOFTWARE AYTOS PROPIETAT DEL GRUP BERGER-LEVRAULT ESPAÑA SA

INFORMACIÓ PER LES EMPRESES LICITADORES:

Organisme Autònom de Salut Pública de la Diputació de Girona (Dipsalut)

Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona

Edifici Jaume Casademont

c/ Pic de Peguera, 15 La Creueta

17003 Girona

Telf. 972 41 47 20

Fax 972 41 47 30

Web institucional: www.dipsalut.cat

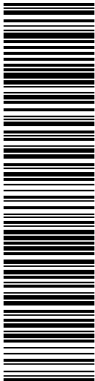
Adreça del Perfil de contractant:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/dipsalut

Qualsevol dubte o aclariment sobre aquest Plec de Clàusules Administratives Particulars, el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars o qualsevol altre informació relativa a aquest expedient, ha de formular-se per escrit a través del “**Tauler d'Avisos**” de l'anunci de la licitació:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/dipsalut

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 2 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSALUT. Signat 23/03/2023 11:20	ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B0014AFBEB84D9FC6A522FB473C06F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

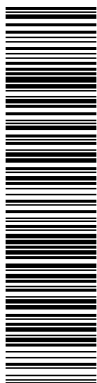


Dipsalut
Organisme de Salut Pública
de la **Diputació de Girona**

Index

Prescripció 1. Objecte i necessitat del contracte	3
Prescripció 2. Prescripcions tècniques particulars.....	3
Prescripció 3. Obligacions del contractista	4
Prescripció 4. Condicions relatives al personal que executarà el contracte	5
Prescripció 5. Protecció i tractament de dades de caràcter personal.....	6

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 3 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSALUT. Signat 23/03/2023 11:20	ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B00144FBBE8AD0FC6A52FBA73C06F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



Prescripció 1. Objecte i necessitat del contracte

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té per objecte la regulació del servei d'actualització i millora del software Aytos propietat del grup Berger-levrault España SA i amb el que actualment treballa l'ens.

Atès que l'objecte del contracte recau sobre un **software propietari**, només les empreses que disposin del codi font, podran prestar els serveis referits i per tant, hauran d'acreditar que disposen (o poden tenir accés) al codi font del programari citat.

L'objecte del contracte serà:

1. Actualització i millora del software AYTOS: gestor d'expedients Firmadoc i del registre d'entrada/sortida Accede RES

Prescripció 2. Prescripcions tècniques particulars

El servei d'actualització i millora del software haurà de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució de dubtes/incidències que puguin sorgir en l'ús dels programes.

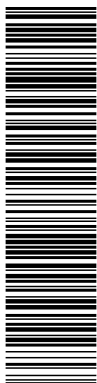
La prestació inclourà:

- Suport i atenció telefònica especialitzada
- Plataforma web amb àrea de clients
- Actualització del software contractat
- Gestió de peticions d'acord amb un registre i processament de les mateixes i la prioritització basada en l'impacte de la incidència.

Caldrà que l'empresa adjudicatària desenvolupi les següents tasques:

- 1) **Manteniment adaptatiu.** (Adaptació als canvis legals). Elaboració de noves versions del software, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per adaptar-los a les modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.
- 2) **Manteniment evolutiu.** (Millores i actualitzacions del software). Incorporació de les millores a l'àmbit funcional i d'usabilitat que es realitzin als programes, ja sigui per iniciativa del mantenidor o per suggeriments dels propis usuaris de l'ens, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.
- 3) **Manteniment correctiu.** (Resolució d'errades). Correcció d'errades que impedeixin o afectin el correcte funcionament del software.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 4 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSalut. Signat 23/03/2023 11:20 ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B0014AFBEB84D0FC6A522FB473C065F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- 4) **Servei d'informació periòdica per correu electrònic.** Mitjançant correu electrònic s'informarà als usuaris certificats i/o interlocutors de Dipsalut dels següents àmbits:
 - Novetats i comunicacions "d'última hora"
 - Publicació i contingut de noves versions
 - Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran
 - Servei de descàrrega i actualització de versions
 - El servei d'actualització haurà de permetre disposar de les darreres versions del software, així com de la documentació i manuals associats

- 5) **Servei de notificació d'incidències.** (Errades de funcionament). El servei ha d'incloure el registre i l'atenció de qualsevol incidència notificada per Dipsalut per les vies de comunicació establertes: web, telèfon o correu electrònic, respecte dels productes objecte d'aquesta contractació. Una vegada rebuda la incidència es confirmarà a l'ens mitjançant correu electrònic la seva recepció i registre, pel posterior seguiment de la incidència.

- 6) **Servei de Suport.** (Servei de resolució d'incidències). El servei de resolució d'incidències podrà ser mitjançant un sistema d'intervenció remota o d'atenció telefònica en l'horari següent: (com a mínim) de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00. La comunicació dels problemes, resolució d'incidències que no calgui accés extern, o consultes conceptuais i d'operatòria es podran comunicar i resoldre a través del servei de correu electrònic i/o la plataforma habilitada per l'adjudicatari.

- 7) **Horari i temps de primera resposta i resolució.** (ANS, acords de nivell de servei). Les incidències crítiques que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, per causes imputables directament a Berger-levrault España SA, es gestionaran i quedaran resoltes dintre de les **4 hores laborables** a partir del moment del registre de la incidència. Les consultes o incidències lleus que NO impedeixin el normal funcionament de les aplicacions es gestionaran i resoldran dins el termini màxim de **15 dies naturals** a partir del registre de la incidència.

- 8) **Actualització de versions.** (Actualització de versions). Suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació i actualització de noves versions.

Prescripció 3. Obligacions del contractista

Condicions generals

1. Les dades a les que tingui accés el contractista tindran com a única i exclusiva finalitat la fixada en l'objecte del contracte i d'acord amb les indicacions de Dipsalut. En cap cas podrà fer-ne un altre ús, sense el consentiment de l'ens contractant.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 5 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSalut. Signat 23/03/2023 11:20	ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B0014AFBEB84D0FC6A52FBA73C06F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



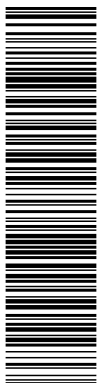
2. El contractista garantirà que les dades de Dipsalut no seran descarregades per a proves o verificació en entorns fora del model contractat sense un previ consentiment de l'ens. En el cas que s'importi dades per al seu tractament per a la generació dels serveis afegits o anàlisis de casuístiques o necessitats a cobrir, aquest tractament es farà sota un compromís de confidencialitat.
3. El contractista garantirà que guardarà secret professional en relació a tota la informació disponible cedida per part de Dipsalut. Alhora, tractarà amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte qüesigui prèviament autoritzat per Dipsalut.
4. El contractista haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a Dipsalut.
5. El contractista no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, es mantindran les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable Dipsalut, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.
6. El contractista no podrà cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.
7. El contractista haurà d'adoptar les mesures d'indole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Prescripció 4. Condicions relatives al personal que executarà el contracte

El contractista es compromet a:

- a) Garantir que el personal al seu servei, està adequadament informat, format i instruït en relació a les obligacions que estableix la normativa de protecció de dades. L'empresa realitzarà totes les actuacions de formació, informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors que siguin necessàries per garantir el seu coneixement i fidel compliment.
- b) Garantir que els mecanismes per identificar i autenticar de forma inequívoca el personal amb accés. L'autenticació, si està basada en contrasenyes, aquestes caducaran periòdicament i seran emmagatzemades forma intel·ligible.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 6 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSalut. Signat 23/03/2023 11:20	ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B0014AFBEB84D0FC6A522FB473C065F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

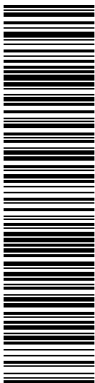


- c) Garantir que només el personal assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de Dipsalut, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.
- d) El contractista es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.
- e) Garantir que el personal amb accés al servei i a les dades personals, disposi de la formació, la capacitació i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte. Així mateix, caldrà que formalitzi contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que pugui tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

Prescripció 5. Protecció i tractament de dades de caràcter personal

1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel 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 (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades per l'òrgan de contractació com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment a l'òrgan de contractació.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques servei actualització software Aytos	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: DL0KW-N79AD-KWKAS Data d'emissió: 27 de Març de 2023 a les 9:38:39 Pàgina 7 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de l'Àrea d'Informació per a la Gestió i la Qualitat de DIPSalut. Signat 23/03/2023 11:20
	ESTAT SIGNAT 23/03/2023 11:20



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1624756 DL0KW-N79AD-KWKAS 79B0014AFBEB8AD0FC6A522FB473C06F5F2924B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.
- Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte de l'òrgan de contractació, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions de l'òrgan de contractació en relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa.
- El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat d'executar la prestació referida.
- En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, El contractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant l'Administració, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part de l'Administració dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.
- Les obligacions del contractista com a encarregat del tractament tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Atès que el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, abans de la formalització del contracte el licitador presentarà una declaració responsable en la que informará de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors, d'acord amb el model que figura al corresponent annex.