

PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES PARTICULARS DEL
CONTRACTE DE SERVEIS
D'ORGANITZACIÓ I PRODUCCIÓ
AUDIOVISUAL DEL CONGRÉS DE
GOVERN DIGITAL 2024

ÍNDIX

1	ANTECEDENTS.....	3
1.1	<i>Introducció al Congrés de Govern Digital.....</i>	<i>3</i>
1.2	<i>Dades de les edicions anteriors.....</i>	<i>3</i>
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
2.1	<i>Objecte del contracte.....</i>	<i>4</i>
2.2	<i>Model del congrés.....</i>	<i>4</i>
2.3	<i>Abast del contracte.....</i>	<i>5</i>
2.4	<i>Situació actual.....</i>	<i>6</i>
3	REQUISITS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
3.1	<i>Serveis professionals de secretaria tècnica.....</i>	<i>7</i>
3.2	<i>Serveis tecnològics i altres.....</i>	<i>12</i>
3.3	<i>Normativa aplicable.....</i>	<i>18</i>
4	MILLORES ALS REQUISITS.....	18
4.1	<i>Millores dels requisits funcionals, tècnics i de SLA.....</i>	<i>18</i>
5	CONDICIONS D'EXECUCIÓ: SERVEIS INCLOSOS.....	18
5.1	<i>Obligacions bàsiques.....</i>	<i>18</i>
5.2	<i>Acords de nivell del servei.....</i>	<i>18</i>
6	MODEL DE NEGOCI.....	20
6.1	<i>Model de negoci general.....</i>	<i>20</i>
6.2	<i>Pla de patrocini.....</i>	<i>20</i>
6.3	<i>Pressupost d'ingressos i despeses del congrés.....</i>	<i>21</i>
6.4	<i>Informe d'auditoria de comptes.....</i>	<i>22</i>
7	METODOLOGIA DE TREBALL.....	22
7.1	<i>Planificació.....</i>	<i>22</i>
7.2	<i>Documentació a lliurar per l'adjudicatari.....</i>	<i>23</i>
8	MODEL DE RELACIÓ.....	23
8.1	<i>Model de relació.....</i>	<i>23</i>
8.2	<i>Gestió del servei amb JIRA i Teams.....</i>	<i>24</i>
8.3	<i>Lliurables i criteris de selecció.....</i>	<i>24</i>
9	CALENDARI D'EXECUCIÓ PREVIST - FITES*	24
10	LLENGUA DELS MATERIALS I EL CONGRÉS.....	25
	ANNEX I. MESURES DE SEGURETAT DE NIVELL BAIX.....	26

1. ANTECEDENTS

2. Introducció al Congrés de Govern Digital

El Congrés de Govern Digital (d'ara endavant, CGD) és un espai de trobada i d'intercanvi de coneixement, d'experiències, bones pràctiques, serveis i solucions en l'àmbit de la transformació digital de les administracions públiques catalanes, per aconseguir que aquestes siguin més properes a la ciutadania, més àgils, eficients, innovadores i donin una millor resposta a les expectatives i els nous reptes que planteja la societat.

El CGD és un projecte promogut per la Generalitat de Catalunya, el Consorci Localret i el Consorci AOC, essent el Consorci AOC l'encarregat de l'organització general de l'esdeveniment, així com de gestionar tot el procés administratiu necessari per dur-lo a terme.

Les tres primeres edicions, realitzades el 2015, 2017 i 2019, es van fer en format presencial i van comptar amb l'assistència d'aproximadament 1.400 persones. La quarta edició, celebrada el novembre de 2021 en el context de la pandèmia, va incorporar la novetat de ponents en plató i audiència virtual, sent aquesta d'unes 2.000 persones. El resultat va ser prou satisfactori ateses les circumstàncies excepcionals en què ens trobàvem, però va faltar *networking* i interactivitat. Per això, la cinquena edició, que se celebrarà en 2024, combinarà el millor dels dos formats, a fi que ponents, patrocinadors i públic, tan presencial com en línia, puguin connectar entre ells i ampliar la seva xarxa de contactes, abans, durant i després de l'esdeveniment. A més, es vol atreure a més públic interessat tot incrementant el nombre de ponents d'àmbit estatal i internacional.

L'organització d'un congrés d'aquestes característiques és una tasca força complexa, pel gran volum de conferències, sessions en paral·lel i nombre de participants, i pels aspectes organitzatius i tècnics derivats del format híbrid. També és necessari gestionar eficientment les finances i la programació, així com la promoció i la comunicació per atreure participants de dins i fora de Catalunya i gestionar les seves expectatives.

Amb tot, el Consorci AOC necessita contractar els serveis professionals d'una agència especialitzada en la matèria que sigui capaç de coordinar, assessorar i desenvolupar totes les operacions logístiques que generarà la cinquena edició del CGD, d'organitzar el programa i de gestionar les múltiples activitats i persones involucrades perquè tot rutlli de manera efectiva i aconseguir el màxim ressò de l'esdeveniment.

3. Dades de les edicions anteriors

La primera edició del CGD es va realitzar el 2015, la segona edició, el 2017, la tercera edició, el 2019 i la quarta edició, el 2021. Vegeu la informació i xifres d'aquestes edicions:

4a edició del CGD (2021) [<https://governdigital.cat/>]

- Dates: 9, 10 i 11 de novembre
- Lloc: TOPSTUDIOS Poblenou (c/Alava, 32 08005 Barcelona)
- 2.000 assistents virtuals
- 178 ponents
- 80 sessions en 3 dies
- 25 empreses col·laboradores
- **Aportació pública a càrrec de la Generalitat de Catalunya: 84.700 € (IVA inclòs)**
- **Ingressos totals de patrocini: 89.000 € (IVA inclòs)**
- Vegeu [Infografia resum](#) del Congrés Govern Digital 2021

3a edició del CGD (2019)

- Dates: 17 i 18 de setembre
- Lloc: Auditori AXA, Barcelona
- Més de 1.400 assistents
- 200 ponents
- 87 sessions en 2 dies
- 34 empreses col·laboradores
- **Ingressos totals de patrocini: 150.000 € (IVA inclòs)**
- Vegeu [visual thinking resum](#)

2a edició del CGD (2017)

- Dates: 25 i 26 de gener
- Lloc: Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB)
- Més de 1.415 assistents
- 174 ponents
- 73 sessions en 2 dies
- 31 empreses participants
- Vegeu [infografia resum](#)

1a edició del CGD (2015)

- Dates: 21 i 22 de gener
- Lloc: Palau de Congressos de Fira de Barcelona
- 1.400 assistents
- 142 ponents
- 60 sessions en 2 dies
- 33 empreses participants

4. OBJECTE DEL CONTRACTE

5. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la contractació dels serveis d'organització integral del Congrés de Govern Digital 2024: secretaria tècnica, producció i realització audiovisual, lloguer de l'espai i materials necessaris per al seu correcte desenvolupament.

6. Model del congrés

El Consorci AOC, conjuntament amb la Generalitat de Catalunya i el Consorci Localret, promou el Congrés de Govern Digital des del 2015, amb el propòsit d'impulsar la transformació digital de les administracions catalanes. Per aconseguir-ho, el CGD es configura com a:

- Espai de trobada dels responsables de transformació digital i govern obert de les administracions catalanes.
- Fòrum de debat on compartir el coneixement de les iniciatives innovadores i bones pràctiques a nivell de Catalunya, estatal i internacional, amb la participació de ponents de reconegut prestigi.
- Espai per posar en valor la bona feina de les administracions capdavanteres en la transformació digital.
- Punt de connexió amb les empreses del sector, per fomentar la col·laboració públic-privada en els processos de digitalització i transformació.

La cinquena edició del CGD incorporarà dues novetats per tal d'atreure a més públic interessat:

- Model d'assistència híbrid (1.500 persones en presencial i difusió en línia de les principals sessions)
- Augment del nombre de ponents d'àmbit estatal i internacional.

Per tot això, s'aposta per un congrés que compagini ponències, taules rodones i tallers presencials, amb la possibilitat de seguir les principals sessions en línia, participar en activitats interactives i fer *networking* presencial i digital. També considerem imprescindible que es treballin a fons els elements següents:

- *L'storytelling*: un bon relat o fil conductor és un element clau per motivar a l'audiència, construir vincles, compartir coneixement i crear experiències úniques.
- Presentador/a de l'esdeveniment i conductors de sala que coneguin bé els temps, els continguts i les activitats que es desenvoluparan durant l'esdeveniment.
- Combinació de *speakers* (oradors, conferencians, ponents) amb presentacions power-point i continguts multimèdia (entrevistes pregravades, vídeos de casos pràctics, publicitat, etc.)
- Servei de traducció simultània català-castellà-anglès.
- Qualitat de so i d'imatge.
- Esdeveniment eco-responsable.

7. Abast del contracte

En concret, es vol contractar els serveis següents:

- **Secretaria tècnica** que s'encarregui de tots els aspectes organitzatius de l'esdeveniment: serveis de conceptualització i planificació, gestió dels espais, les inscripcions i els patrocinis, coordinació dels equips i persones involucrades (inclou personal de sala, conductors de sala, traductors, regidors, etc.) i mitjans tècnics necessaris per a la realització de l'esdeveniment, així com la comunicació, difusió i promoció del congrés.

La secretaria també s'encarregarà de l'organització global de l'agenda i el programa, la gestió dels continguts web, la coordinació, gestió i atenció a ponents incloent-hi la gestió dels honoraris, desplaçaments, allotjament i dietes.

- **Serveis de producció i realització audiovisual (AV)** de l'esdeveniment des de l'inici fins a la distribució, i equipament AV no inclòs en el lloguer d'espai que sigui necessari. També s'inclou en aquest apartat el reportatge fotogràfic de les activitats que es duguin a terme durant el congrés i l'elaboració d'un videoblog amb tots els vídeos de les sessions.
- **Plataforma o conjunt d'eines especialitzades** per a la gestió integral de l'esdeveniment, socialització i activitats interactives; incloent-hi l'APP agenda (aplicació informativa amb programa, ponents, agenda personalitzable, possibilitat de contacte entre assistents, petició de certificat d'assistència, etc.)
- **Lloguer d'espais i equipament audiovisual (AV)** necessari per a la realització integral de l'esdeveniment (il·luminació i so, microfonia, cabines de traducció, pantalles led, set de gravació, etc.)
- **Materials de comunicació**: impressió de programes, acreditacions, cartells, senyalètica, roll-ups, etc., mobiliari i elements decoratius, i marxandatge.

- **Càtering**

Queda fora de l'abast del contracte:

- La relació amb els mitjans de comunicació (rodes de premsa, TV i ràdio).
- La definició del programa i la selecció de ponents (funcions i tasques a càrrec del Comitè de Programa del congrés, on hi participen les institucions promotores i representants de diverses administracions catalanes)

8. Situació actual

9. Accions prèvies realitzades

El Consorci AOC realitzarà les següents accions que no formen part de l'objecte d'aquest contracte:

- Febrer de 2023: Definició provisional del *leitmotiv* del CGD 2024 i dels eixos vertebradors del programa.
- Març de 2023: Comunicació a possibles patrocinadors dels models de participació i les dates proposades per a la celebració del congrés.

10. Fitxa tècnica del congrés

- **Promotors:** Generalitat de Catalunya, Consorci Localret i Consorci AOC
- **Direcció:** Consorci AOC
- **Comitè de Programa:** representants de diverses administracions públiques catalanes. En concret: Diputació de Barcelona, de Girona, de Lleida i de Tarragona i Ajuntament de Barcelona, a més de Generalitat de Catalunya, Consorci Localret i Consorci AOC. El Comitè de Programa s'encarrega de la proposta de programa, experts, ponents i moderadors.
- **Patrocini:** per part de les empreses que participen en el congrés
- **Durada:** 15 h mínim amb una concurrència de 4 sessions presencials i 1 virtual en paral·lel. A distribuir en 2 dies.
- **Dates orientatives:** 1a quinzena de desembre de 2024
- **Participació institucional:** Està previst que l'obertura i el tancament la realitzi un alt càrrec institucional.
- **Ponents:** Més de 180 responsables públics d'administracions catalanes i de fora de Catalunya, representants d'empreses patrocinadores i institucions col·laboradores
- **Destinataris:** Directius i professionals del sector públic. El perfil dels assistents és de càrrecs polítics, directius, gestors de projectes de transformació digital i innovació, responsables jurídics, organitzatius, tecnòlegs, etc.
- **Assistència:** 1.500 persones repartides en dos dies. Per invitació / inscripció. Gratuït pel sector públic, amb un cost orientatiu d'inscripció pels assistents del sector privat de 100 € per entrada.
- **Programa:** A determinar pel Comitè de Programa
- **Espais:** Lloc a determinar pel Consorci AOC

Els espais estaran ubicats a Barcelona, en un lloc de fàcil accés i ben comunicat, i consistiran en :

- o 1 sala auditori amb capacitat per a 1.000 persones
- o 3 sales paral·leles amb capacitat per a 100/150 persones
- o 1 sala per a VIP's i organització
- o 1 espai per a guarda-roba i magatzem
- o Zona de *networking* i estands dels patrocinadors (de 3 x 3m) amb espai per menjar i beure.

Nota. L'empresa adjudicatària quedarà subjecte als termes i condicions d'ús dels espais que marqui l'entitat propietària, existint l'obligació de contractar amb ella determinats serveis necessaris per fer l'esdeveniment, com ara l'equipament bàsic audiovisual (AV), IT, seguretat, neteja i restauració.

11. REQUISITS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

12. Serveis professionals de secretaria tècnica

Les funcions que haurà de realitzar la secretaria tècnica del congrés són les següents:

- Conceptualització de l'esdeveniment i desenvolupament del relat principal que servirà de base del Pla de Comunicació i Difusió.
- Comunicació, difusió i promoció del congrés:
 - o Disseny i execució del Pla de Comunicació i Difusió. El pla ha de contenir la definició de missatges claus, l'estratègia de canals de difusió, el pla d'acció i la seva calendarització.
 - o Elaboració de propostes de continguts per difondre a través dels webs i les xarxes socials del congrés (X- abans Twitter, Linked in, Instagram, etc.)
- Organització, coordinació i gestió de tots els aspectes organitzatius del congrés: pla de treball i cronograma, gestió del programa d'activitats, coordinació de la producció tècnica de l'esdeveniment i del subministrament de materials, suport als participants, etc. En concret:
 - o Elaboració del dossier de patrocini, coordinació, gestió i atenció a patrocinadors.
 - o Gestió del procés d'inscripció i registre (formulari d'inscripció prèvia, enviament d'informació pràctica als assistents i/o dades per accedir a l'esdeveniment en línia, etc.)
 - o Control digital de l'assistència a les sessions per poder expedir els certificats i justificants que siguin necessaris: QR o altres sistemes que siguin molt usables.
 - o Suport als assistents per a la confecció de la seva agenda.
 - o Coordinació, gestió i atenció als presentadors de l'esdeveniment i als conductors de sala
 - o Gestió dels espais, equips audiovisuals i mitjans tècnics necessaris per a la realització de l'esdeveniment.
 - o Seguiment dels pressupostos.

Durant l'esdeveniment:

- o Atenció als participants (presencials i en remot) des d'abans del congrés fins a la seva finalització.
- o Assistència als xats, preguntes i enquestes de les sessions (donar indicacions als participants, traslladar preguntes al moderador, etc.)
- o Suport a patrocinadors tant als estands físics com virtuals.

- o Coordinació dels presentadors, conductors i personal de sala
- o Gestió del temps durant el congrés.
- o Dinamització de tallers i espais de *networking* presencial i digital.
- o Servei de traducció simultània (català, castellà, anglès) a les sessions que determini el Consorci AOC

Accions post congrés:

- o Elaboració enquesta de satisfacció, enviament i informe de resultats.
 - o Memòria, informes d'impacte i avaluació post-esdeveniment.
 - o Informe d'auditoria dels comptes.
 - o Elaboració dels materials de comunicació post-congrés. Conclusions.
- Coordinació, gestió i atenció a ponents, moderadors i col·laboradors, tant els que participin de forma presencial (la majoria) com els que ho facin en remot.
 - o Contacte amb els ponents del congrés per demanar la presentació de la comunicació, CV, opcions d'allotjament i viatge, mitjans tècnics de suport, etc.
 - o Confirmació a ponents, moderadors i col·laboradors per informar del dia, hora, sala, moderador de la taula rodona (si escau) i tots els detalls necessaris de cara a la seva participació en el congrés.
 - Disseny i maquetació del Programa definitiu del congrés a partir de la selecció de propostes del sector públic i les empreses patrocinadores realitzada pel Comitè de Programa i la descripció detallada de cada sessió que facilitarà el Consorci AOC. En concret:
 - o Elaboració de la graella del programa amb assignació de dia, hora i sala a cada sessió, tenint en compte la disponibilitat dels ponents i vetllant per la coherència del programa.
 - o Revisió i maquetació del programa, incloent-hi la introducció dels CV dels ponents, la descripció de les sessions en les que participaran i les presentacions de les comunicacions que realitzaran.
 - o Propostes de dinamització de les sessions: a estudiar en cada cas.
 - Gestió i el manteniment dels continguts del web del congrés (www.governdigital.cat) i de l'aplicació informativa que permet als assistents configurar-se el programa de manera personalitzada (APP Agenda). Tasques concretes a realitzar:
 - o Introducció i manteniment dels continguts web:
 - Programa del congrés
 - Ponents (amb breu CV i sessions en les que hi participen)
 - Formulari d'inscripcions en línia
 - Informació dels patrocinadors (inclou estands virtuals)
 - Notícies i continguts d'interrelació amb els usuaris:
 - Enllaç a continguts en línia de les xarxes socials: [X \(abans Twitter\)](#), [Flick](#) i [Youtube](#) del congrés i [Linkedin](#) i [Blog de l'AOC](#)
 - Enquestes en línia (caldrà que siguin anònimes)

- o Introducció i gestió dels continguts de l'APP agenda (amb programa, ponents, agenda personalitzable, possibilitat de contacte entre assistents, petició de certificat d'assistència, etc.)
- **Contractar una assegurança de responsabilitat civil** que doni la suficient cobertura al desenvolupament de l'activitat a l'espai on es realitzi i al congrés en general. Així mateix, respondrà per tots els danys i perjudicis, materials, personals i morals derivats de la celebració de l'activitat, dels treballs de muntatge i/o desmuntatge o de qualsevol altre acte que li sigui imputable.
- La secretaria tècnica del congrés haurà de presentar un informe detallat de com es durà a terme el tractament de dades de caràcter personal en el marc del present contracte.
- La secretaria tècnica haurà d'encarregar una informe d'auditoria dels comptes del congrés.

Els requisits funcionals i tècnics per dur a terme les funcions pròpies de la **secretaria tècnica** del congrés són els següents:

Requisits funcionals i tècnics
<p>R 1. La coordinació de tots els aspectes organitzatius del congrés s'ha de realitzar sota la direcció i supervisió del Consorci AOC. Això inclou:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificació de les actuacions a realitzar (Pla de treball i cronograma) • Gestió dels espais, equips audiovisuals i mitjans tècnics necessaris per a la realització de l'esdeveniment • Supervisió de l'adequació dels espais, així com assegurar l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda. També s'inclou la neteja i protocols Covid-19 • Coordinació del personal de sala • Coordinació de la logística de ponents, moderadors i col·laboradors (inclou gestió dels honoraris, desplaçaments, allotjament i dietes, si escau) • Confecció de la graella del programa amb assignació de dia i hora a cada sessió i ponents • Definició, administració i actualització de continguts del web i l'aplicació de suport a l'esdeveniment. • Convocatòria de reunions de seguiment • Control pressupostari: control d'ingressos i despeses del congrés pel que fa a patrocinis, inscripcions, col·laboradors, etc.
<p>R 2. Pel que fa a l'execució del pla de comunicació, l'adjudicatari s'encarregarà de realitzar les accions següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suport al Consorci AOC en la configuració dels espais socials (tags, gestió edicions, paràmetres de participació, control de comentaris, enllaços...) • Suport al Consorci AOC en la realització de la campanya de comunicació a través de diferents mitjans digitals, bàsicament X (abans Twitter) i LinkedIn, a banda del web del congrés. • Gestió de la bústia de correu-e d'atenció als congressistes • Realització de les tasques de Community Manager durant els dies previs, durant i post-congrés. En aquest sentit, serà necessària la presència del Community Manager durant la realització del congrés, per a la difusió de continguts en directe
<p>R 3. El Consorci AOC lliurarà a l'adjudicatari una base de dades amb les dades de contacte de possibles patrocinadors del congrés per a les tasques de captació de patrocinadors. L'adjudicatari, un cop celebrat el congrés, retornarà al Consorci AOC, per mitjans electrònics, la base de dades amb les noves dades que s'hagin incorporat. En cap cas podrà conservar-ne còpia. Aquestes dades s'incorporaran al Registre d'Activitats de Tractament "Activitats de divulgació" titularitat del Consorci AOC.</p>

<p>R 4. L'empresa haurà de recollir el consentiment de les persones titulars de les dades que cedeixin els patrocinadors per tal que el Consorci AOC pugui cedir-les als adjudicatari de futurs congressos; havent de lliurar al Consorci AOC, juntament amb la base de dades, l'evidència de la recollida del consentiment.</p>
<p>R 5. Pel que fa a les tasques de gestió del patrocini, l'adjudicatari s'encarregarà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disseny, elaboració i producció del dossier de patrocini del congrés en català i castellà i distribució als patrocinadors per correu-e (aproximadament 10 pàgines) • Captació de patrocinadors: seguiment telefònic dels patrocinadors i videotrucades personals • Contractació i facturació de patrocinadors • Organització de les reunions del Comitè de Patrocinadors (format pels patrocinadors del congrés per explicar-los detalls organitzatius del mateix – màxim de 3 reunions) • Sol·licitud de documentació i informació per a l'execució del contracte de patrocini i per a la facturació: <ul style="list-style-type: none"> ○ dades de signatura del contracte ○ dades de facturació ○ control de pagament ○ informació sobre l'estand virtual ○ etc.
<p>R 6. El Consorci AOC lliurarà a l'adjudicatari les dades de contacte dels ponents, moderadors, i col·laboradors del congrés perquè aquest pugui dur a terme les tasques de gestió i coordinació de la logística.</p>
<p>R 7. Pel que fa a les tasques de gestió dels ponents, moderadors i col·laboradors l'adjudicatari s'encarregarà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacte personalitzat i continu amb els ponents (català, castellà i anglès), sempre en nom del Consorci AOC. • Enviament de les invitacions oficials per participar en l'esdeveniment i confirmació d'assistència telefònica (català, castellà i anglès). • Tramesa del programa i indicacions (català, castellà i anglès). • Coordinació i tramitació de desplaçaments, allotjament i trasllats quan sigui necessari • Recopilació de la documentació per a presentacions. • Contractació de ponents (recollida de la documentació i dades necessàries) • Gestió i pagament de la contractació d'hotels i desplaçaments dels ponents que vinguin de fora de Catalunya, amb el topall econòmic definit al desglossament pressupostari del punt 6.3 Pressupost d'ingressos i despeses del congrés • Atenció i hospitalitat als ponents, moderadors i col·laboradors • Coordinació d'altres necessitats <p>Caldrà la prèvia validació per part del Consorci AOC de la clàusula informativa a lliurar.</p>
<p>R 8. L'adjudicatari s'encarregarà de la gestió i control de les inscripcions al congrés i del control d'assistència a les diferents sessions, segons el següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creació d'una aplicació en línia amb accés des del web del congrés, que inclogui la preinscripció a les diferents activitats del congrés. • Control de les inscripcions i gestió de la reserva de plaça de les activitats de grups (tallers i altres) • Control digital de l'efectiva assistència dels inscrits a les diferents sessions per tal de poder expedir certificats i justificants, si escau. Caldrà utilitzar QR o un sistema alternatiu molt usable que caldrà

<p>concretar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Emissió i gestió del cobrament de factures electròniques als inscrits de pagament (sector privat) <p>Caldrà la prèvia validació per part del Consorci AOC de la clàusula informativa a lliurar.</p>
<p>R 9. En la recollida de dades caldrà informar als congressistes dels aspectes que la normativa de protecció de dades de caràcter personal vigent. Caldrà la prèvia validació per part del Consorci AOC de la clàusula informativa a lliurar i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE.</p>
<p>R 10. Pel que fa a la gestió de continguts web, els continguts introduïts al web del congrés i a l'APP agenda hauran de seguir la guia d'estil del congrés i complir amb els criteris d'accessibilitat AA de les WCAG 2.1, com marca la llei.</p>
<p>R 11. Els continguts web han d'estar en els tres idiomes: català, castellà i anglès (es podrà utilitzar servei de traducció automàtica)</p>
<p>R 12. Contractació i coordinació del servei de traducció (traducció simultània de l'anglès al català-castellà i del català-castellà a l'anglès. El Consorci AOC determinarà les sessions que requereixen el servei de traducció.</p>
<p>R 13. Gestió i control de les preguntes i respostes del xat de les sessions en línia.</p>
<p>R 14. Gestió i dinamització de les activitats interactives que es duguin a terme durant el congrés, tant presencials com en línia.</p>
<p>R 15. Enviament de correu d'agraïment i enquesta de satisfacció un cop finalitzat l'esdeveniment a tots els participants (entitats, col·laboradors, ponents, assistents, etc.).</p>
<p>R 16. Requeriments de l'enquesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Múltiples formes de compartir l'enquesta amb els usuaris: web, incrustació, correu electrònic, altres Eines per facilitar l'anàlisi i interpretació de les dades dels usuaris. Gestió de fluxos a les enquestes en funció de les respostes. Redirecció personalitzada al finalitzar les enquestes. Visualització gràfica dels resultats i càlcul automatitzat de l'indicador Net Promoter Score.
<p>R 17. Un cop realitzat el congrés, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques següents, a partir del disseny i imatge corporativa del congrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboració i enviament per correu electrònic del diploma de participació a congressistes, si escau. Disseny, elaboració i producció del dossier de tancament del congrés i enviament a patrocinadors (en el termini d'un mes). Migració dels principals continguts generats i difosos a través del web de la cinquena edició del congrés al lloc web "governdigital.cat", incloent-hi el programa, les infografies, el resum de les ponències, els vídeos, els millors moments, etc.
<p>R 18. L'esdeveniment ha de ser ecoresponsable, per això s'hauran d'implementar mesures sostenibles que ajudin a reduir l'impacte mediambiental de les activitats del congrés: utilitzar materials i decorats reciclables i reutilitzables, projectors/pantalles LED i aparells de baix consum, evitar l'ús de plàstics d'un sol ús, convidar els assistents a reciclar i afavorir un entorn net, etc.</p>

13. Serveis tecnològics i altres

14. Serveis de producció i realització tècnica de l'esdeveniment

L'adjudicatari s'encarregarà de la producció i realització tècnica de l'esdeveniment fins a la distribució, per cobrir totes les activitats del congrés, tant presencials com en línia. També ha d'aportar el personal de producció, realització i suport que sigui necessari.

En concret, abans de l'esdeveniment:

- o Proves tècniques pre-esdeveniment (inclou l'assegurament dels punts de connexió a Internet, amplada de banda de càrrega, font de vídeo, configuració de la xarxa, etc.)
- o Disseny d'un pla de contingència o pla B per si algun dels elements del directe falla (p. ex. Emissió del senyal de la font de vídeo a través d'un canal alternatiu si el principal cau, a saber, Youtube, Linked in, etc.)

Durant l'esdeveniment:

- o Gravació de totes les sessions i tallers de l'esdeveniment i distribució, en format *Streaming*, de les sessions que determini el Consorci AOC, a través del canal de YouTube o en una plataforma de serveis de vídeo en directe.
- o Pel que fa a la realització en directe de les sessions del congrés, les tasques que caldrà dur a terme inclouen:
 - Control d'inici i finalització de sessions
 - Gravació de les sessions
 - Combinar la imatge dels ponents amb les seves presentacions
 - Càrrega de les presentacions
 - Incorporació d'elements a l'entrada i crèdits, així com els logotips i altres marques (els criteris d'edició seran formulats pel Consorci AOC)
 - Compaginar gravació i *streaming* de les sessions indicades pel Consorci AOC
 - Punxar els spots publicitaris entre sessions
 - Assistència tècnica i formació, si cal, de l'equip d'organització i ponents
 - Supervisió de les sessions
- o Reportatge fotogràfic de les activitats presencials.

Accions post congrés:

- o Descàrrega i entrega de tot el material (original i editat)
- o Dades estadístiques sobre la participació dels usuaris remots
- o Elaboració d'un resum en format de videoblog (galeria de vídeos, ordenada cronològicament, que es poden comentar, votar, etc.) que es podrà visualitzar directament des del web del congrés sense necessitat de loguinar-se en cap plataforma.

Requisits funcionals i tècnics

R 19. Per a la producció de l'esdeveniment l'adjudicatari haurà de dur a terme les tasques següents:
--

<ul style="list-style-type: none"> • Coordinació de tots els participants de les sessions (tant presencials com virtuals) i assegurar la màxima accessibilitat i connectivitat per part del públic. • Coordinació de tots els recursos necessaris per a l'execució de totes les sessions, incloent-hi muntatge i desmuntatge de les activitats.
R 20. Els vídeos produïts abans, durant i després de l'esdeveniment hauran de complir amb els criteris d'accessibilitat AA de les WCAG 2.1, com marca la llei.
R 21. Les gravacions de les sessions es realitzaran en format 16:9 i HD 1080p (i gravació en 2016p) i es retransmetran via <i>streaming</i> a través del canal Youtube del congrés (o en una plataforma de serveis de vídeo en directe)
R 22. Els vídeos de les sessions que es retransmetin en directe hauran d'estar disponibles al canal de Youtube del congrés (o plataforma de serveis de vídeo equivalent) des del moment del seu inici, durant i després de la seva finalització. Els vídeos de les sessions que no es retransmetin en directe (tallers i altres activitats especials) es podran editar amb posterioritat per tal de netejar i corregir errors o d'incorporar-hi elements addicionals com ara crèdits o logotips, però s'hauran de pujar 48 hores com a molt tard des de la seva finalització; tot segons les indicacions del Consorci AOC.
R 23. L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'AOC totes les fotografies de l'esdeveniment en format raw+jpg amb alta resolució (més de 2Mb), i haurà de pujar al repositori de fotografies Flickr del congrés només les indicades per l'AOC.

15. Plataforma de gestió de l'esdeveniment o conjunt d'eines especialitzades

L'adjudicatari d'aquest contracte s'encarregarà d'aportar una plataforma o conjunt d'eines especialitzades per a la gestió integral del congrés que inclogui:

- Aplicació informativa del congrés amb programa, ponents, agenda personalitzable, possibilitat de contacte entre assistents, petició de certificat d'assistència, etc. (APP agenda)
- Aplicació de videoconferència i plataforma *live streaming* per gravar i retransmetre les sessions en directe.
- Mòdul de gestió d'assistents (inclosa l'audiència virtual que ha de poder registrar-se i accedir en línia a les diferents sales, continguts, etc.)
- Mòdul *networking*. Per ajudar els assistents a connectar entre ells de forma individual o grupal i ampliar la xarxa de contactes (p. ex. llista d'assistents amb el perfil introduït pels mateixos congressistes, sales virtuals on poder fer conversa en grup o "1a1" a hores pactades, etc.)
- Mòdul interactiu. Per activar a l'audiència i fomentar la seva participació abans, durant i després de l'esdeveniment (p. ex. Preguntes i respostes, xat, votacions en directe, galeria de fotos, etc.)

La solució de gestió integral de l'esdeveniment haurà de complir amb els següents requisits:

Requisits funcionals i tècnics
R 24. Les eines que s'utilitzin per gestionar les inscripcions, dinamitzar i difondre l'esdeveniment han de ser web responsiva i/o disposar d'una APP de mòbil disponible en els principals sistemes operatius.
R 25. Les eines que s'utilitzin per gestionar les inscripcions, dinamitzar i difondre l'esdeveniment

s'han de poder utilitzar sense necessitat que els usuaris hagin de fer cap configuració al seu mòbil, tableta o ordinador.

R 26. L'aplicació informativa del congrés (APP agenda) ha de funcionar tenint en compte la privacitat de les dades i en cap cas pot comportar la transferència internacional de dades. En la recollida de dades en donar-se d'alta a l'aplicació, caldrà informar als interessats dels aspectes que la normativa de protecció de dades de caràcter personal vigent. Caldrà la prèvia validació per part del Consorci AOC de la clàusula informativa a utilitzar en base al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. En relació amb la possibilitat de posar en contacte els assistents, en concret, caldrà recavar el consentiment dels interessats d'aquesta opció, ja que és una cessió de dades de caràcter personal.

R 27. L'agenda ha de permetre als assistents configurar-se el programa del congrés de manera personalitzada i s'ha de poder descarregar en un format estàndard d'agenda ofimàtica.

R 28. La plataforma de vídeo utilitzada ha de permetre la traducció simultània automàtica (català, castellà, anglès)

16. Lloguer d'espais, equipament i materials de comunicació

L'adjudicatari s'encarregarà del lloguer i la gestió dels espais i l'equipament AV necessari per a la realització integral del congrés, del material de cartelleria, senyalètica, roll-ups, mobiliari, decoració, marxandatge, etc., així com de prestar el suport auxiliar necessari.

- Pel que fa a l'equipament AV, es requerirà:
 - o Càmeres i set de gravació
 - o Il·luminació
 - o Megafonia general
 - o Suport auxiliar de material o recursos per al correcte desenvolupament de les activitats del congrés (micròfons, pantalles led, portàtils per a les sales, rellotges countdown, etc.)

- Pel que fa a material de comunicació i altres:
 - o Impressió CMYK en vinils
 - o Impressions CMYK sobre suport rígid (foam, fusta, tela o altres) o flexibles i plegables (roll-ups)
 - o Impressions del programa en paper
 - o Elements de decoració i mobiliari dels espais on tinguin lloc les sessions (escenografia, atrils, butaques, taules auxiliars, etc.)
 - o Material de marxandatge, a especificar per part del Consorci AOC
 - o Cabines de traducció amb el seu equipament i set gravació de la veu en idioma traduït

- Pel que fa al manipulat, transport i instal·lació dels diferents materials:

- o Muntatge i condicionament dels espais en relació a cadires, taules, pantalles, set de gravació, material de comunicació, cabines, etc.

17. Servei de càtering

Durant la celebració del congrés, l'adjudicatari haurà de contractar, organitzar i gestionar el servei de càtering.

L'adjudicatari haurà de posar aigua a disposició dels conferencians en els espais on es desenvolupin les diferents sessions.

El servei de càtering tindrà diferents opcions que han d'incloure, com a mínim, els elements següents:

- TIPUS DE SERVEI ESMORZAR
 - o Pastes dolces
 - o Entrepans
 - o Fruita
 - o Cafè, té i infusions
 - o Sucs de fruita
 - o Aigua amb i sense gas, refrescos i cerveses
 - o Transport, muntatge i desmuntatge
 - o Material necessari descartable
 - o Personal de suport
- TIPUS DE SERVEI DINAR
 - o Proposta de menús que inclogui: transport, muntatge i desmuntatge; material i parament necessari; personal de suport.

18. Requisits de seguretat

El servei objecte del contracte ha de complir amb els següents requisits. Requisits de seguretat

1. Requisits de seguretat generals

- L'adjudicatari s'obliga a garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals accedeixi durant la prestació del servei, adoptant les mesures d'índole tècnica i organitzativa legalment exigibles, apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, adoptant les mesures de seguretat establertes a l'esquema Nacional de Seguretat per sistemes de nivell baix.
- A banda de les anteriors i per tal de preservar i poder garantir la seguretat de les dades, la transferència de dades entre el Consorci AOC i l'adjudicatari serà sempre per canals xifrats punt a punt o amb les dades xifrades.
- Les dades del Consorci AOC i els sistemes de tractament de les mateixes estaran ubicades en sales especialment habilitades per tal efecte, amb control d'accés físics i sistemes de control de temperatura i humitat.

- Està prohibit transferir dades del Consorci AOC a suport portàtils, així com el tractament de dades des d'equips portàtils. En cas d'haver de fer-ho, caldrà demanar permís al Consorci AOC i xifrar les dades en els suports portàtils.
- L'adjudicatari haurà de fer un esborrat segur de les dades una vegada aquestes hagin estat lliurades al Consorci AOC.

2. Requisits de seguretat dels serveis tecnològics

Durant el temps d'execució del contracte, el licitador haurà d'implantar les mesures de seguretat de sistemes de nivell baix de l'ENS, i que estan indicades a l'apartat "**ANNEX I - Mesures seguretat nivell BAIX**" d'aquest document.

Per acreditar que es compleixen les mesures de seguretat l'adjudicatari haurà d'aportar la declaració de conformitat en sistemes de categoria baixa, que l'adjudicatari podrà fer mitjançant una autoavaluació.

El format i contingut de la declaració de conformitat haurà de respectar lo disposat a la Resolució del 13 d'octubre de 2016, Annex 1 i 2, publicat en el BOE a la següent URL:

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-10109

19.Requisits de protecció de dades personals

- En virtut del principi de minimització de dades previst pel Reglament UE 2106/679 del Parlament europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals (RGPD), el licitador ha de proposar plataformes i eines que tractin les dades personals estrictament necessàries per assolir les finalitats preteses, la qual cosa haurà d'informar al Consorci AOC, així com quines són les dades personals objecte de tractament.
- Les plataformes i eines proposades han de disposar d'un espai adequat per tal que el Consorci AOC pugui facilitar el dret d'informació establert en l'article 13 del RGPD (inclòs el dret a retirar el consentiment i com fer-ho) abans de que els usuaris es donin d'alta en la plataforma i informin les seves dades de caràcter personal.
- Si alguna de les dades que es recullen es pot lliurar amb caràcter opcional per part de l'usuari (per exemple, el nom), l'espai ha de permetre informar que no es tracta d'un camp obligatori, que es pot informar o no, i que, en cas que es consigni, es visualitzarà per la resta d'usuaris de la plataforma.
- L'espai ha de disposar d'una casella no premarcada en la que es pugui recollir el consentiment i la plataforma ha de permetre, a més, deixar constància d'en quin moment s'ha recollit aquest consentiment.
- Si les dades es tracten per a diverses finalitats, l'espai ha de permetre disposar de tantes caselles com finalitats diferents per a les quals es recull el consentiment i atorgar cada consentiment de forma independent.
- Les plataformes i eines proposades han d'estar configurades de manera que no es recullin més dades de caràcter personal que les estrictament necessàries per assolir les finalitats preteses. Si es volen recollir dades addicionals, l'adjudicatari ha d'informar quines són aquestes dades i quina és la base legitimadora de tractament al Consorci AOC, qui ho haurà d'autoritzar. Aquest requeriment inclou les possibles cookies que pugui instal·lar el proveïdor de la plataforma.

- Les plataformes i eines han de permetre esborrar o anonimitzar, en qualsevol moment, les propostes de millora i comentaris realitzades pels usuaris.
- El Consorci AOC realitzarà un anàlisi de riscos de protecció de dades de caràcter personal de les plataformes i eines que resultin adjudicatàries. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'informar les mesures de protecció de dades des del disseny i per defecte que implementen les plataformes i eines proposades (per exemple, si disposen d'un espai on l'usuari pot entrar per retirar el seu consentiment, o si permeten gestionar de forma automatitzada l'eliminació de les dades personals en funció del seu termini de conservació).
- **En el marc del present contracte l'adjudicatari haurà de dur a terme tractaments de dades de caràcter personal en qualitat d'encarregat i de responsable del tractament. Com a encarregat, s'haurà d'ajustar al que estipula l'encàrrec de tractament de dades que li farà el Consorci AOC. Com a responsable del tractament, recau sota la seva exclusiva responsabilitat donar compliment a la normativa de protecció de dades de caràcter personal.**

20. Normativa aplicable

L'adjudicatari es compromet a que els serveis i sistemes d'informació que proposi compliran la següent normativa i requisits en relació a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, el Reglament UE 2106/679 del Parlament europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals.
- Les normes ISO/UEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Les mesures de seguretat exigides tant per la normativa de protecció de dades, com pel RD 3/2010 pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- La Directiva (UE) 2016/2102, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic, transposada a l'ordenament jurídic al Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre.

21. MILLORES ALS REQUISITS

22. Millores dels requisits funcionals, tècnics i de SLA

A part de les prestacions recollides en aquest document es valoraran totes aquelles prestacions superiors o complementaries a les exigides que les empreses licitadores proporcionin en les seves ofertes i que es considerin de valor afegit per a facilitar la gestió del servei.

Els àmbits d'aquestes millores addicionals estan concretats en el Plec de clàusules administratives particulars (PCAP), apartat de Criteris de Valoració (H2).

23. CONDICIONS D'EXECUCIÓ: SERVEIS INCLOSOS

24. Obligacions bàsiques

L'adjudicatari haurà de complir les següents obligacions bàsiques:

- L'adjudicatari haurà de realitzar reunions periòdiques amb el Consorci AOC per tal d'exposar el compliment del servei on-site i tractar els possibles problemes o millores del servei.
- L'adjudicatari haurà de realitzar la formació dels tècnics designats, en tots aquells aspectes que el Consorci AOC cregui oportuns i que siguin de directa aplicació als serveis requerits.

25. Acords de nivell del servei

S'haurà de complir els requisits de l'acord de nivell de servei del Consorci AOC definit a les condicions generals de servei del Consorci AOC.

L'acord de nivell de servei es regularà d'acord als següents criteris.

26. Definicions de les tipologies d'incidències

Nivell	Descripció
Bloquejant	Una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

27. Temps de resposta i de resolució

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència:

- Temps de resposta.
Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de que la incidència es comunicada, i l'usuari rep el tiquet de la seva incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport de recepció d'incidències.
- Temps de resolució.
Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de que l'usuari rep el tiquet de la incidència fins el moment en que la incidència està solucionada. En el càlcul del temps de resolució d'una incidència no es té en compte els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable de tercers en el procés de resolució (per exemple, suport d'Oracle, intervenció d'altres organismes, etc...).
- Horari garantit segons les Condicions Generals de Servei del Consorci AOC
Període de temps en que es disposa de suport tècnic especialitzat en la resolució d'incidències tècniques dels serveis del Consorci AOC.
 - o Tot l'any: de dilluns a divendres 8h a 15h

- Aquest horari es podrà ampliar en cas que es realitzin activitats de tarda en el congrés

o Excepcions: dies festius de l'Estat i de Catalunya.

El temps màxim permès per la resposta i resolució d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. En la següent taula es mostren els temps màxims permesos per la resolució d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

Criticat Incidència	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Horari	% de resolució dins del temps compromès
0 Bloquejant	0,5	2	horari garantit	95 %
1 Alta	1	16	horari garantit	95 %
2 Mitja	1	40	horari garantit	95 %
3 Baixa	1	64	horari garantit	95 %

Pel càlcul del temps de resolució d'una incidència s'exclouran els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable en el procés de resolució per part de tercers.

28. MODEL DE NEGOCI

29. Model de negoci general

El model de negoci associat a aquesta licitació és el següent:

- El Consorci AOC s'encarrega d'impulsar institucionalment l'esdeveniment entre les administracions públiques i les empreses potencialment patrocinadores per garantir el seu èxit.
- L'adjudicatari assumeix totes les despeses associades a l'organització, coordinació i gestió de les tasques descrites en aquest plec i, a canvi, rep una **aportació pública de 150.000,00 € (IVA inclòs) i els ingressos del patrocini i les inscripcions** al congrés que es dedicaran prioritàriament a reduir l'aportació pública o bé, si escau, a millorar la qualitat del congrés segons les indicació del Consorci AOC.

30. Pla de patrocini

L'adjudicatari gestionarà els patrocinis i es farà càrrec dels ingressos provinents d'aquests amb llibertat per a definir el model de patrocini que vagi més enllà del model de patrocini bàsic que proposa el Consorci AOC i que és el següent:

Modalitat bàsica

- Opció 1- **Sessió presencial**: Exposició de 25'. Per garantir la qualitat i coherència del programa del congrés s'exigeix que el patrocinador faci una presentació d'un cas d'èxit en el sector públic acompanyat d'una persona responsable de l'administració corresponent. No s'admetran presentacions únicament comercials.

- Opció 2- **Taller presencial**: Sessió interactiva de 55' específica de l'àmbit de la solució que es presenta. La solució s'ha d'haver implantat amb èxit al sector públic. P.ex. Gestió d'expedients, sistema d'identificació digital, etc. A proposta del patrocinador i acompanyat d'una persona responsable de l'administració que l'hagi implantat.
- Import: 3.500€ (IVA no inclòs)

Modalitat per a emprenedors o start-ups

- Opció 3- **Sessió presencial**: Exposició de 25' màxim en una sala amb aforament reduït. Per garantir la qualitat i coherència del programa del congrés s'exigeix que el patrocinador faci una presentació d'un cas d'èxit en el sector públic acompanyat d'una persona responsable de l'administració corresponent. No s'admetran presentacions únicament comercials.
- Import: 2.000€ (IVA no inclòs)

Les tres opcions donen dret a reservar un **estand presencial** on el patrocinador pot presentar les seves solucions i reunir-se amb les persones interessades a hores convingudes.

Les tres opcions donen dret a reservar un **estand virtual** on el patrocinador pot presentar les seves solucions i reunir-se amb les persones interessades a hores convingudes.

Les modalitats premium podran incloure dues sessions presencials, una sessió presencial i un taller, una sessió presencial i una sessió en línia, etc.

L'adjudicatari presentarà en la seva oferta una proposta de pla de patrocinis que pot incloure altres modalitats a banda de les opcions de patrocini bàsic especificades.

Les modalitats de patrocini tenen com a objectiu garantir la presència al congrés d'empreses mitjanes que són les que presten serveis a la immensa majoria de les administracions catalanes, i també la presència d'empreses petites, però amb caràcter clarament innovador.

31. Pressupost d'ingressos i despeses del congrés

32. Pressupost d'ingressos

El **pressupost d'ingressos** s'ha calculat en base a la fórmula de finançament mixt següent:

- Aportació pública a càrrec del Consorci AOC de **150.000,00 € (IVA inclòs)**
- Els ingressos que provinguin dels patrocinis i de les inscripcions dels assistents del sector privat es dedicaran prioritàriament a reduir l'aportació pública o bé, si escau, a millorar la qualitat del congrés, segons les indicacions del Consorci AOC.

D'acord a l'experiència de congressos anteriors, es considera que la previsió d'ingressos provinents del patrocini i les inscripcions podria ser de **125.529,95 € com a mínim (IVA inclòs)**. Si s'incrementés la participació dels proveïdors del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), aquest import podria ser força superior.

Nota. A l'edició del CGD 2019 (assistència 100% presencial) es van ingressar 150.000 € (IVA inclòs) en concepte de patrocinis i inscripcions, i al CGD 2021 (assistència virtual) es van ingressar 89.000 € (IVA inclòs)

Ingressos de patrocini i inscripcions				
Patrocinadors (modalitat bàsica)	25	3.500,00	87.500,00	105.875,00
Patrocinadors (emprenedors, start-ups)	5	2.000,00	10.000,00	12.100,00
Altres patrocinis*			5.243,76	6.344,95
Inscripcions	10	100	1.000,00	1.210,00
Total ingressos patrocini i inscripcions			103.743,76	125.529,95
Total ingressos			227.710,70	275.529,95
* Altres patrocinis: ingressos per modalitats de patrocini definits per l'adjudicatari				

33. Pressupost de despeses

D'acord a l'experiència del CGD 2019 i CGD 2021, i l'estimació de costos dels nous conceptes que es volen introduir en aquesta edició, a fi de:

- oferir un model d'assistència híbrid (1.500 persones en presencial i possibilitat de seguir en línia les principals sessions)
- augmentar el nombre de ponents d'àmbit estatal i internacional, així com facilitar la comunicació entre els participants de diferents llengües,

el Consorci AOC ha fet una estimació de despeses per al CGD 2024 que es troba detallada a l'apartat "B.3 Pressupost Base de Licitació" del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

34. Informe d'auditoria de comptes

L'adjudicatari presentarà en el termini màxim de quatre mesos des de la realització del congrés un informe d'auditoria dels comptes del Congrés de Govern Digital.

El cost d'aquest informe d'auditoria anirà a càrrec de l'adjudicatari.

35. METODOLOGIA DE TREBALL

36. Planificació

Per al desenvolupament dels treballs se seguirà una planificació basada en fites de projecte, definides com a objectius parcials. Així es podran obtenir resultats de forma progressiva i es facilitarà la detecció de desviacions en els terminis establerts.

El licitador elaborarà un calendari detallat d'activitats del projecte que serà revisat i aprovat pel Consorci AOC. En base al pla de projecte es definirà i ajustarà el protocol de control a seguir.

37. Documentació a lliurar per l'adjudicatari

Durant el projecte, i a mesura que es vagin assolint les fites acordades a la planificació, s'hauran de generar, com a mínim i sense perjudici que el Consorci AOC pugui demanar documentació addicional, els següents lliuraments:

A l'inici del projecte:

- Document de requeriments funcionals
- Calendari i planificació definitiva del projecte: basada en la planificació inclosa a la proposta de l'adjudicatari, inclourà els canvis que, després de la recollida i definició de requeriments, s'estimin oportuns i s'acordin amb el Consorci AOC.

Durant el projecte, caldrà lliurar:

- Controls de canvis en la planificació del projecte i cronograma revisat del projecte.
- Gestió de les incidències detectades.

Al finalitzar el projecte, caldrà lliurar, a més a més de la documentació anterior:

- Les bases de dades creades durant la celebració del congrés (en format digital)
- Informe intern de tancament del congrés, que haurà d'incloure, com a mínim:
 - o Cronograma real de les diferents accions
 - o Dades específiques del congrés
 - o Pressupost
 - o Valoració dels diferents públics
 - o Propostes de millora

Tots aquests lliuraments seran validats pel Consorci AOC a les fases pertinents.

Tota la documentació generada durant l'execució del contracte serà propietat del Consorci AOC, i aquest no podrà facilitar-la a tercers sense l'autorització expressa per escrit del Consorci AOC.

Tota la documentació serà lliurada en català i en un format que permeti la seva edició, per tal que el Consorci AOC pugui mantenir-la actualitzada segons evolucioni el projecte. La documentació haurà d'estar catalogada, emmagatzemada i controlada segons un pla de versions en suport digital.

38. MODEL DE RELACIÓ

39. Model de relació

El licitador haurà d'explicar en la seva proposta quin és el model de relació que proposa per garantir l'èxit del projecte.

Com a mínim, però, caldrà que s'estableixi els següents nivells d'interlocució:

- **Reunions de direcció** amb les següents característiques:
 - o Interlocutors: cap de projecte i/o responsable del servei per part del licitador. Responsable del projecte per part del Consorci AOC.
 - o Periodicitat: 1 mes
 - o Objectiu: fer el seguiment del contracte, analitzant diversos aspectes: productivitat, control d'hores, temes de facturació, seguiment de fites (a alt nivell), etc.
 - o Lliurables: informes executius, informes amb control d'hores (fetes i pendants) etc.

- **Reunions de treball** amb les següents característiques:
 - o Interlocutors: les persones assignades pel licitador per dur a terme el servei. Per part del Consorci AOC serà el cap de projecte o personal tècnic assignat al projecte.
 - o Objectiu: seguiment del compliment de l'ANS, resum dels encàrrecs realitzats per part del Consorci AOC i incidències més destacables.
 - o Lliurables:
 - Informe resum dels encàrrecs realitzats per part del Consorci AOC, % d'execució i hores realitzades.
 - Informe de situació dels encàrrecs en curs i hores realitzades.
 - Informe resum dels encàrrecs pendents i hores estimades.
 - Planificació dels encàrrecs a realitzar.
 - Escandall d'hores total realitzades en el mes.
 - Informe de les incidències obertes, resoltes, temps de resolució, etc.

40. Gestió del servei amb JIRA i Teams

El seguiment de les tasques associades al projecte, la gestió de les incidències i propostes de millora es realitzarà mitjançant l'eina JIRA i Teams del Consorci AOC.

41. Lliurables i criteris de selecció

Els lliurables i els criteris de selecció estan definit en el Plec de clàusules administratives particulars (PCAP) de la present licitació.

42. CALENDARI D'EXECUCIÓ PREVIST – FITES*

* Les dates poden ser variables en funció de la data d'adjudicació del contracte i la disponibilitat de l'espai. En el supòsit que el congrés se celebrés el 3 i 4 de desembre de 2024:

Calendari d'execució previst CGD 2024		Dies abans	Mes aprox.
Patrocinadors			
	Call for papers per a patrocinadors	240	1-abr-24
	Captació de patrocinadors	210	1-maig-24
	Reforç accions de captació de patrocinadors	120	1-ag-24
	Tancament de patrocinis	30	1-nov-24
Pla de comunicació			
	Presentació del pla de comunicació	210	1-maig-24
	Inici accions de captació assistents	210	1-maig-24
	Enviament invitacions	180	1-juny-24
Web			
	Disseny i publicació de la <i>landing page</i> i l'estructura del web	150	1-jul-24
	Actualització informació general del congrés	150	1-jul-24
	Primera versió del programa	120	1-ag-24
Inscripcions			
	Obertura inscripcions	120	1-ag-24
	Tancament inscripcions	3	1-des-24
Programa			
	Inici primer contacte ponents	180	1-juny-24
	Tancament programa	30	1-nov-24
	App Agenda configurable	30	1-nov-24
	Finalització contacte ponents	15	15-nov-24
	Finalització recopilació informació ponents	15	15-nov-24
Suport i materials per al Congrés			
	Maqueta de com es veurà "el directe" de les sessions i taller	30	1-nov-24
	Adequació d'auditori i sales (so, il·luminació, mobiliari, pant:	7	25-nov-24
	Cartelleria, vinils, senyalèttas	7	25-nov-24
Accions post-congrés			
	Fotografès	1	5-des-24
	Post-producció de videos i resum videoblog	2	6-des-24
	Dossier de tancament	30	4-gen-25
	Auditoria de comptes	120	4-abr-25

43. LENGUA DELS MATERIALS I EL CONGRÉS

La llengua del congrés és el català, però enguany es vol ampliar el seu àmbit de difusió tot incorporant ponents i assistents d'àmbit estatal i ponents internacionals. Per això, els materials i comunicacions realitzades des de la secretaria tècnica durant la preparació i execució de l'esdeveniment hauran de ser en les 3 llengües, excepte que no s'indiqui el contrari.

Barcelona, a 21 de febrer de 2024

Subdirecció d'Innovació i Dades del Consorci AOC

ANNEX I. MESURES DE SEGURETAT DE NIVELL BAIX

Naturalesa	Grup	Mesura	Nivell	Descripció Nivell
Mesures d'Organització	Normativa, procediments i estàndards de protecció de dades	Normativa	Bàsic	<p>1. La Normativa de protecció de dades ha de plasmar de forma clara i precisa, almenys, el següent:</p> <p>a) Organització de protecció de dades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designació del Delegat de Protecció de Dades (DPD) dels tractaments automatitzats i no automatitzats. - Designació del Comitè o Comitès per a la gestió i coordinació de la protecció de dades, detallant-ne l'àmbit de responsabilitat, els membres i la relació amb altres elements de l'organització. - Designació del Responsable de ciberseguretat i compliment de protecció de dades. - Definició dels rols i funcions definint per a cadascun els deures i responsabilitats. <p>b) Definició de la categorització de cada lloc de treball en matèria de protecció de dades que defineixi les funcions, deures i obligacions del personal; i els criteris i regles d'ús encaminats a la correcta utilització de les eines de treball i els serveis. Ha d'incloure la responsabilitat dels usos indeguts i les mesures disciplinàries associades.</p> <p>c) Model de relació amb l'autoritat de control.</p> <p>d) Registre d'Activitats de Tractament que haurà de contenir com a mínim els següents camps:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom i dades de contacte del DPD, del Responsable del Tractament i, si s'escau, del corresponsable i del representant del responsable. - Activitats i finalitats dels tractaments. - Descripció de les categories de dades i dels interessats. - Categories dels destinataris a qui se li han comunicat o comunicaran les dades, inclosos els destinataris en tercers països o organitzacions internacionals. - Transferències internacionals de dades. - Quan sigui possible, els terminis previstos per a la supressió de les diferents categories de dades. - Quan sigui possible, una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat. <p>e) Si s'actua com encarregat del tractament, haurà de portar un registre de les categories d'activitats de tractament que porta a terme per compte d'un responsable que haurà de contenir la següent informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom i dades de contacte del encarregat i de cada responsable per compte del que actua i, si s'escau, del representant del responsable o del

				<p>encarregat i del DPD.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable. - Transferències internacionals de dades. - Quan sigui possible, una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat. <p>f) Identificació de les Activitats de Tractament i sistemes d'informació associats.</p> <p>g) Definició dels nivells de risc de les Activitats de Tractament i els criteris per la classificació.</p> <p>h) Metodologia d'Avaluació d'Impacte relativa a la Protecció de Dades (AIPD).</p> <p>i) Identificació de les mesures de ciberseguretat associades als diferents nivells de risc.</p> <p>2. La normativa referida en aquest apartat haurà de mantenir-se en tot moment actualitzada i serà revisada sempre que es produeixin canvis rellevants.</p> <p>3. Qualsevol incompliment o excepció de la normativa haurà de ser correctament documentat.</p>
		Procediments	Bàsic	<p>1. S'ha de disposar, com a mínim, dels següents documents que detallin de forma clara i precisa com portar a terme els tractaments automatitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Control d'accés lògic (gestió d'usuaris). Ha d'incloure el control d'accés a les dades que tenen limitat el tractament. b) Identificació i autenticació. c) Gestió de suports. d) Còpies de seguretat i restauració de dades. e) Control d'accés físic. f) Tractament de fitxers temporals. g) Eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports i sistemes. h) Devolució d'actius. i) Registre d'accessos. j) Gestió d'excepcions. k) Treball fora dels locals del responsable de les Activitats de Tractament o encarregats dels tractaments. l) Notificació, registre i gestió d'incidències. m) Notificació de vulneracions de seguretat. <p>2. Els documents referits en aquest apartat s'hauran de mantenir en tot moment actualitzats i seran revisats sempre que es produeixin canvis rellevants.</p>
		Procediments d'autorització	Bàsic	<p>1. S'ha d'establir un procés formal d'autoritzacions que cobreixi, com a mínim, els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ús de dispositius mòbils (ordinadors portàtils, dispositius mòbils intel·ligents, tauletes, agendes electròniques, etc.). b) Ús de suports (dispositius òptics (CD's, DVD's), discs durs externs, cintes i discs de

				<p>còpies de seguretat, unitats USB o pendrives, targetes de memòria (SD, microSD, etc.)).</p> <p>c) Sortida de dispositius mòbils i suports.</p> <p>d) Tractament fora dels locals del Responsable del Tractament o Encarregat del Tractament.</p> <p>e) Accés remot.</p> <p>f) Execució dels procediments de recuperació de dades.</p> <p>g) Entrada en producció i manteniment d'equips i aplicacions.</p> <p>2. Els documents referits en aquest apartat s'hauran de mantenir en tot moment actualitzats i seran revisats sempre que es produeixin canvis rellevants.</p>
Coneixement de la normativa, procediments i estàndards de protecció de dades	Deures i obligacions del personal	Bàsic	<p>1. S'ha d'informar al personal de:</p> <p>a) Les funcions, deures i obligacions tant durant el període el qual exerceix el lloc de treball com en cas de finalització de l'assignació o trasllat a un altre lloc de treball.</p> <p>b) Els requisits a complir respecte les dades a les que ha tingut accés, en particular, en termes de confidencialitat, tant durant el període en el qual ha estat adscrit com posteriorment a la seva finalització.</p> <p>c) Les mesures disciplinàries en cas d'incompliment.</p>	
	Formació i conscienciació	Bàsic	<p>1. En coordinació amb el DPD, s'han de dur a terme les accions necessàries per formar i conscienciar regularment el personal sobre el seu paper i responsabilitat en matèria de protecció de dades perquè la seguretat dels tractaments automatitzats i no automatitzats assoleixi els nivells exigits. En particular, pel que fa a:</p> <p>a) La normativa, procediments i estàndards de seguretat relativa al bon ús dels sistemes i els tractaments en paper.</p> <p>b) La detecció i reacció a incidents de seguretat, activitats o comportaments sospitosos.</p> <p>c) El procediment de notificació d'incidents i vulneracions de seguretat.</p> <p>d) La gestió de la informació en qualsevol format en què es trobi. S'han de cobrir almenys les activitats següents: llocs de treball endreçats, emmagatzematge, transferència, còpies, distribució, destrucció i ús de fitxers temporals.</p>	

Mesures de Gestió	Protecció de dades en el disseny i per defecte	Arquitectura de seguretat	Bàsic	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'han de dissenyar i configurar els sistemes i xarxes aplicant la regla de mínima funcionalitat i la seguretat per defecte. 2. El disseny d'arquitectura de seguretat ha de contemplar les instal·lacions, els sistemes, l'esquema de línies de defensa i els sistemes d'identificació i autenticació. 3. S'han de configurar de forma segura els equips, prèviament a al seva entrada en producció de forma que s'apliquin mesures tècniques i organitzatives que garanteixin, per defecte: <ol style="list-style-type: none"> a) la limitació del tractament de dades per part dels usuaris dels diferents sistemes d'informació d'acord amb les funcions que l'usuari ha de desenvolupar. b) la retirada de comptes i contrasenyes per defecte. c) que no es proporcionin funcions innecessàries, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, de manera que es redueixi el seu perímetre al mínim imprescindible. d) que no es proporcionin funcions que no siguin d'interès, ni siguin necessàries i, fins i tot, les que siguin inadequades al fi que es persegueix. 4. S'ha de mantenir documentació tant del disseny d'arquitectura com de la configuració dels equips. 5. De manera prèvia a l'entrada en producció s'ha de realitzar un anàlisi de vulnerabilitats. 6. S'ha de demanar autorització relativa a l'entrada en producció i manteniment d'equips i aplicacions.
		Desenvolupament segur	Bàsic	<ol style="list-style-type: none"> 1. El desenvolupament d'aplicacions s'ha de fer sobre un sistema diferent i separat del de producció i no hi ha d'haver eines o dades de desenvolupament en l'entorn de producció. 2. S'ha d'aplicar una metodologia de desenvolupament reconeguda que: <ol style="list-style-type: none"> a) Prengui en consideració els aspectes de seguretat en tot el cicle de vida. b) Utilitzi algorismes, programari i biblioteques reconegudes. c) Contempli la generació i el tractament de pistes d'auditoria que permeti registrar les activitats dels usuaris tal i com s'especifica a la mesura Id 20 "Registre i protecció d'activitat dels usuaris". 3. De manera prèvia a l'entrada en producció s'ha de realitzar: <ol style="list-style-type: none"> a) Comprovació del funcionament correcte de l'aplicació. b) Anàlisi de vulnerabilitats.

		Proves	Bàsic	<p>1. Les proves s'han de fer en un entorn aïllat del de producció.</p> <p>2. Les proves anteriors a l'entrada en producció o modificació no s'han de fer amb dades reals, llevat que s'asseguri que l'entorn en el que es facin les proves tingui implementades les mesures de ciberseguretat establertes pel nivell de seguretat del tractament de les dades.</p>
Gestió d'accessos dels usuaris		Requisits d'accés i segregació de funcions	Bàsic	<p>1. Els requisits d'accés s'han d'atendir al que s'indica a continuació:</p> <p>a) Tot sistema d'informació ha de disposar de mecanismes d'autenticació per a validar la identitat dels usuaris que hi accedeixen.</p> <p>b) Els recursos del sistema s'han de protegir amb algun mecanisme que n'impedeixi la utilització, llevat de les entitats, usuaris o persones que gaudeixin de drets d'accés suficients.</p> <p>c) Els drets d'accés de cada recurs s'han d'establir segons les decisions de la persona responsable del recurs, i s'han d'atendir a la normativa de seguretat del sistema.</p> <p>d) Particularment, s'ha de controlar l'accés als components del sistema i als seus fitxers o registres de configuració.</p>
		Identificació i autenticació	Bàsic	<p>1. Abans de proporcionar les credencials d'autenticació als usuaris, aquests s'han d'haver identificat i registrat de manera fidedigna davant el sistema o davant un proveïdor d'identitat electrònica reconegut per l'Administració. Es preveuen diverses possibilitats de registre dels usuaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitjançant la presentació física de l'usuari i la verificació de la seva identitat d'acord amb la legalitat vigent, davant un funcionari habilitat per a això. - De manera telemàtica, mitjançant DNI electrònic o un certificat electrònic qualificat. - De manera telemàtica, utilitzant altres sistemes admesos legalment per a la identificació dels ciutadans dels que prevegi la normativa aplicable. <p>2. Els mecanismes d'autenticació emprats a cada sistema s'han d'adequar al nivell del sistema i respondre als mecanismes autoritzats al Reglament Europeu 910/2014 (eIDAS) i reglaments d'execució del mateix, així com el Protocol d'Identificació i Signatura Electrònica, aprovat per l'Ordre GRI/233/2015, de 20 de juliol, i la Política d'Identificació i Signatura Electrònica del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya. Els mecanismes poden utilitzar els factors d'autenticació següents:</p>

		<p>- "Factors de coneixement": contrasenyes o claus concertades. Han de disposar de regles bàsiques de qualitat (extensió, tipus de caràcters, etc.).</p> <p>- "Factors de possessió": components lògics (com ara certificats de programari) o dispositius físics (tokens, telèfons mòbils, dispositius).</p> <p>- "Factors inherents o propis de l'usuari": elements biomètrics.</p> <p>3. En l'àmbit bàsic es requerirà com a mínim un factor d'autenticació. Els factors anteriors es poden utilitzar de manera aïllada o combinar-se per generar mecanismes d'autenticació forta (veure nivells superiors).</p> <p>4. La identificació dels usuaris del sistema s'ha de fer d'acord amb el que s'indica a continuació:</p> <p>a) Els identificadors d'usuari han de complir amb el MCPD i el Marc Normatiu de la Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya.</p> <p>b) Es poden utilitzar com a identificador únic els sistemes d'identificació que prevegi la normativa aplicable.</p> <p>c) Quan l'usuari tingui diferents rols davant del sistema (p.ex. com a ciutadà, com a treballador intern de l'organisme i com a administrador dels sistemes), ha de rebre identificadors singulars per a cadascun dels casos de manera que sempre quedin delimitats privilegis i registres d'activitat.</p> <p>d) Cada entitat (usuari o procés) que accedeix al sistema ha de disposar d'un identificador únic de manera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es pot saber qui rep i quins drets d'accés rep. - Es pot saber qui ha fet alguna cosa i què ha fet. <p>5. Les credencials s'han de gestionar de la manera següent:</p> <p>a) S'han d'activar una vegada estiguin sota el control efectiu de l'usuari.</p> <p>b) Han d'estar sota el control exclusiu de l'usuari.</p> <p>c) L'usuari ha de reconèixer que les ha rebut i que coneix i accepta les obligacions que implica la seva tinença, en particular, el deure de custòdia diligent, protecció de la seva confidencialitat i informació immediata en cas de pèrdua.</p> <p>d) Han de ser inhabilitats en els casos següents: quan l'usuari deixa l'organització per qualsevol causa; quan l'usuari cessa en la funció per a la qual es requeria el compte d'usuari; o quan la persona que el va autoritzar dona ordre en sentit contrari. En definitiva, quan s'acaba la relació amb el sistema.</p> <p>e) S'han de retenir durant el període necessari per atendre les necessitats de traçabilitat dels</p>
--	--	--

			<p>registres d'activitat que hi estan associats. A aquest període se'l denomina període de retenció.</p> <p>f) S'han de revisar periòdicament els identificadors i verificar si és necessari que accedeixin als sistemes d'informació.</p> <p>g) En el cas que siguin contrasenyes, s'han de configurar segons l'estàndard de contrasenyes del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya. Concretament, en allò referent a la complexitat, longitud, caducitat, limitació del nombre d'intents fallits, reutilització i emmagatzematge. En cas d'utilitzar OTPs aquests no tindran una duració superior a 24 hores.</p>
	Gestió de drets d'accés dels usuaris	Bàsic	<p>1. L'assignació i l'ús dels privilegis d'accés ha d'estar restringida i controlada. L'assignació de drets d'accés privilegiats ha d'estar recollida en un procés formal d'autorització, d'acord amb la normativa de control d'accés aplicable. Només el personal autoritzat pot concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, de conformitat amb els criteris establerts pel seu propietari.</p> <p>2. Els drets d'accés de cada usuari s'han de limitar atenent els principis següents:</p> <p>a) Mínim privilegi. Els privilegis de cada usuari s'han de reduir al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.</p> <p>b) Necessitat de conèixer. Els privilegis s'han de limitar de forma que els usuaris només accedeixin al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.</p> <p>3. L'assignació de drets ha de tenir en compte el següent:</p> <p>a) Haurien d'identificar-se els drets d'accés privilegiats associats a cada sistema o procés (p.ex. sistema operatiu, sistema de gestió de BBDD, aplicacions) juntament amb els usuaris als que s'han d'assignar.</p> <p>b) S'ha d'autoritzar l'assignació de privilegis i s'han de registrar tots els privilegis assignats. Els drets d'accés no s'han de fer efectius fins que es completi el procés d'autorització.</p> <p>c) Han de definir-se els requisits per al venciment dels drets d'accés privilegiats.</p> <p>d) Els drets d'accés han d'assignar-se a un identificador d'usuari.</p> <p>e) S'han de revisar periòdicament els permisos assignats als usuaris i, verificar que es corresponen a les seves funcions.</p> <p>f) En cas que sigui recomanable per criteris d'eficiència i no generi riscos de seguretat, l'assignació de permisos d'usuari es podrà realitzar en base a la definició i parametrització de rols, d'acord amb allò establert al Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la</p>

		Generalitat de Catalunya. g) S'han d'establir i mantenir procediments per a evita l'ús no autoritzat de l'identificador d'usuari, en especial pel que fa a aquelles credencials amb permisos d'administrador.
	Accés local i remot	Bàsic
		<p>Es considera accés local el realitzat des de llocs de treball dins de les mateixes instal·lacions de l'organització i des dels recursos propis ubicats en dites instal·lacions.</p> <p>Es considera accés remot el realitzat des de fora de les mateixes instal·lacions de l'organització, a través de xarxes o recursos de tercers que no estiguin posats a disposició específicament com a recursos locals o propis de la Generalitat de Catalunya.</p> <p>1. S'ha de garantir la seguretat del sistema quan hi accedeixin remotament usuaris o altres entitats, cosa que implica protegir tant l'accés en si mateix com el canal d'accés remot. La concepció d'accés remot s'haurà d'aplicar a les formes establertes de Teletreball al Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya.</p> <p>2. Els accessos hauran de complir amb les següents mesures segons el nivell dels tractaments:</p> <p>a) S'han de prevenir atacs que puguin revelar informació del sistema sense arribar a accedir-hi. La informació revelada a qui intenta accedir-hi ha de ser la mínima imprescindible (els diàlegs d'accés només han de proporcionar la informació indispensable).</p> <p>b) El sistema ha d'informar l'usuari de les seves obligacions, si fossin específiques, immediatament després d'obtenir l'accés. Aquesta informació en relació amb les obligacions generals aplicables als sistemes de la Generalitat es mostrarà la primera vegada que l'usuari accedeixi al sistema.</p> <p>c) Passat un cert temps d'inactivitat en la sessió de l'usuari, ja sigui amb el sistema o amb una aplicació en particular, s'han de cancel·lar les sessions obertes des de l'esmentat lloc de treball.</p> <p>3. S'aplicaran a les connexions en remot les mesures de seguretat establertes per a l'accés local, sempre i quan resultin adients. En cas contrari es definiran mesures equivalents per a assolir un nivell de seguretat equiparable.</p>
Gestió de Serveis Externs	Contractació i acords de nivell de servei	Bàsic
		<p>1. S'han de subscriure, si són d'aplicació els escenaris descrits, els següents contractes o altres actes jurídics amb els següents actors:</p> <p>a) Encarregats del Tractament. Aquests han d'establir de forma clara i concisa, com a mínim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objecte. - Durada. - Naturalesa i finalitat del tractament

		<p>(característiques del servei prestat).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipus de dades personals. - Categoria dels interessats. - Obligacions, responsabilitats i drets del Responsable. - Obligacions, responsabilitats i drets de l'Encarregat segons el clausulat de l'article 28.3 RGPD. - Mesures tècniques i organitzatives que ofereixin unes garanties suficients d'acord amb el nivell de risc de les dades. - Nivells de servei (temps de resposta en cas de violacions de seguretat, resolució d'incompliments, etc.). - Conseqüències de l'incompliment. - Devolució o destrucció de les dades a la finalització de l'encàrrec. <p>b) Prestadors de serveis sense accés a dades. Aquests han d'establir de forma clara i concisa, com a mínim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naturalesa i finalitat del servei. - Prohibició d'accedir a les dades personals. - Obligació de deure de secret respecte a les dades que el personal hagués pogut conèixer amb motiu de la prestació de servei. - Conseqüències de l'incompliment. <p>2. Els Encarregats del Tractament han de subscriure contractes o altres actes jurídics amb els subencarregats que utilitzin per a dur a terme determinades activitats de tractament. Aquests hauran d'establir, com a mínim, les mateixes obligacions de protecció que les estipulades en el contracte o altre acte jurídic entre el responsable i l'encarregat. Les subcontractacions han d'estar autoritzades pel Responsable del Tractament.</p> <p>3. El Responsable del tractament ha d'identificar les activitats dels tractaments i sistemes d'informació tractats per compte de tercers amb referència expressa a l'encarregat, al contracte o document que reguli les condicions i la vigència de l'encàrrec.</p> <p>4. Si s'actua com Encarregat del Tractament s'ha d'identificar i registrar les activitats de tractament i sistemes d'informació que tracta per compte de tercers, si és el cas, amb referència expressa al Responsable del tractament, al contracte o document que reguli les condicions i la vigència de l'encàrrec.</p> <p>5. En cas de disposar d'encarregats de tractament el Responsable haurà d'establir un sistema de garanties per acreditar la qualitat i adequació professional de l'encarregat de tractament. Aquest s'haurà d'introduir en els models d'acreditació de la solvència tècnica en els procediments de contractació i es podrà basar en l'acreditació professional mitjançant</p>
--	--	--

				certificats i models de compliment voluntaris (com per exemple codis de conducta) reconeguts a nivell nacional i/o internacional.
Mesures de Protecció	Protecció de les instal·lacions i infraestructures	Condicionament dels locals	Bàsic	<p>1. Els locals on s'ubiquin els sistemes d'informació i els seus components han de disposar d'elements adequats per al funcionament eficaç de l'equipament instal·lat allà. I, especialment:</p> <p>a) Condicions de temperatura i humitat.</p> <p>b) Energia elèctrica, i les seves preses corresponents, necessària per a funcionar, de forma que es garanteixi el subministrament de potència elèctrica i el funcionament correcte dels llums d'emergència.</p> <p>c) Protecció contra les amenaces identificades a l'anàlisi de riscos.</p> <p>d) Protecció del cablatge contra incidents fortuïts o deliberats.</p> <p>2. S'ha de garantir el subministrament elèctric als sistemes en cas de fallada del subministrament general i garantir el temps suficient perquè finalitzin ordenadament els processos, salvaguardant la informació.</p>
		Control d'accés físic	Bàsic	<p>L'equipament s'ha d'instal·lar en àrees específiques per a la seva funció (àrees de CPDs o sales tècniques, edificis o ubicacions on es trobi ubicat aquest equipament). S'han de controlar els accessos a les àrees indicades de manera que només s'hi pugui accedir per les entrades previstes i vigilades.</p> <p>1. Han de quedar registrades l'entrada i sortida de les persones a les àrees separades i concretament la identificació de la persona, la data i hora d'entrada i sortida.</p> <p>2. El registre d'accessos ha d'estar controlat per una persona autoritzada.</p>

		Registre d'entrada i sortida d'equipament i suports	Bàsic	<p>S'ha de garantir que l'equipament i els suports estan sota control i que satisfan els seus requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. A aquest efecte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S'ha de portar un registre detallat de qualsevol entrada i sortida d'equipament i suports dels CPDs, sales tècniques, edificis o ubicacions on es trobin aquests equipaments o suports, incloent-hi la identificació de la persona que autoritza el moviment. El registre ha de reflectir: data i hora, identificació inequívoca de l'equipament, persona que realitza l'entrada o sortida, persona que autoritza l'entrada o sortida i persona que realitza el registre. 2. S'ha d'elaborar una llista de serveis autoritzats de transport o missatgeria a emprar. 3. S'ha de disposar d'un procediment informal que compari les sortides amb les arribades per tal de detectar algun incident.
	Monitorització de l'activitat i incidències	Controls d'auditoria dels sistemes de la informació	Bàsic	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Responsable de tractament haurà de tenir un model de compliment que permeti el seguiment, revisió i autoavaluació de les mesures de seguretat aplicades als tractament de dades de caràcter personal. Aquest model de compliment ha de permetre acreditar i disposar de les evidències pertinents per acreditar el nivell de compliment en relació amb el present MCPD o amb les mesures excepcionals que s'hagin determinat a les corresponents AIPD.

		Registre i protecció de l'activitat dels usuaris	Bàsic	<p>1. S'han de registrar les activitats dels usuaris en el sistema, de manera que:</p> <p>a) El registre ha d'indicar qui fa l'activitat, quan la fa i sobre quina informació i les activitats efectuades amb èxit i els intents fallits.</p> <p>b) S'ha d'incloure l'activitat dels usuaris i, especialment, la dels operadors i administradors quan puguin accedir a la configuració i actuar en el manteniment del sistema.</p> <p>c) La determinació de quines activitats s'han de registrar i amb quins nivells de detall s'han d'adoptar en vista de l'anàlisi de riscos feta sobre el sistema i les capacitats del mateix.</p> <p>2. S'han d'activar els registres d'activitat en els servidors.</p> <p>3. El període de conservació de la informació es regirà per la normativa de gestió de traces del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (18 mesos).</p> <p>4. En cas de produir-se incidents o un increment de risc en relació amb amenaces o bé es produeix un requeriment de caràcter legal, es podrà recuperar, revisar i analitzar la informació associada a aquesta activitat sempre aplicant criteris de necessitat, idoneïtat i proporcionalitat.</p>
		Gestió d'incidents i sistema de notificacions d'incidents	Bàsic	<p>1. S'ha d'establir un registre d'incidents en què es faci constar el tipus d'incidència, el moment en què s'ha produït, o si s'escau, detectat, la persona que fa la notificació, a qui se li comunica, els efectes derivats i les mesures correctores aplicades. A més, s'hauran de registrar les restauracions de còpies de seguretat, indicant la persona que realitza el procés, les dades restaurades i les dades que 'hagin hagut de gravar manualment en el procés de recuperació.</p>
	Protecció d'actius	Inventari d'actius	Bàsic	<p>1. S'han de mantenir inventaris actualitzats de tots els elements del sistema (informació, programari, maquinari, serveis, tercers, persones, instal·lacions, suports d'informació), detallant-ne com a mínim:</p> <p>a) El responsable.</p> <p>b) Tipus d'actiu (servidor, ordinador, router, etc.).</p> <p>c) Identificador, fabricant i model.</p> <p>d) Ubicació.</p> <p>2. Els inventaris s'actualitzaran en funció dels terminis establerts a la normativa.</p>

		Fitxers temporals	Bàsic	<p>1. Els fitxers temporals que s'haguessin creat exclusivament per la realització de treballs temporals auxiliars hauran de complir amb les mesures establertes que s'apliquin als fitxers considerats definitius.</p> <p>2. Tot fitxer temporal així creat serà esborrat una vegada hagi deixat de ser necessari per la finalitat que va motivar la seva creació.</p>
		Protecció d'equips	Bàsic	<p>1. El lloc de treball s'ha de bloquejar al cap d'un temps prudencial d'inactivitat i ha de requerir una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat en curs.</p> <p>2. Els equips han de disposar de protecció antivirus i antimalware.</p> <p>3. Els equips que siguin susceptibles de sortir de les instal·lacions de l'organització i no es puguin beneficiar de la protecció física corresponent, amb un risc manifest de pèrdua o robatori, s'han de protegir adequadament. Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, s'ha d'evitar, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideren claus d'accés remot les que siguin capaces d'habilitar un accés a altres equips de l'organització, o altres de naturalesa anàloga.</p>
		Manteniment d'equipament	Bàsic	<p>S'han d'aplicar les mesures preventives i correctives necessàries per a mantenir l'equipament físic i lògic assegurant la confidencialitat, integritat i disponibilitat continua dels equips i sistemes. D'acord amb això, s'ha de disposar de:</p> <p>1. Les especificacions dels fabricants pel que fa a la instal·lació i manteniment dels sistemes.</p> <p>2. Un seguiment continu dels anuncis de defectes, utilitzant mecanismes, com per exemple, la subscripció de correu d'avisos de defectes per part del fabricant.</p> <p>3. Un procediment per analitzar, prioritzar i determinar quan aplicar les actualitzacions de seguretat, pedaços, millores i noves versions.</p>
		Protecció dels suports d'informació	Bàsic	<p>1. Els suports d'informació s'han d'identificar mitjançant etiquetatge o mecanisme equivalent de forma que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de més qualificació.</p> <p>2. Les etiquetes o mecanismes equivalents haurien de ser fàcilment identificables. S'informarà als usuaris sobre aquests mecanismes d'identificació per tal que, o bé mitjançant simple inspecció, o bé mitjançant el recurs a un repositori, puguin entendre el significat.</p> <p>3. Es podrà excloure, per previsió a la</p>

				<p>normativa, l'obligació d'etiquetatge en cas de suports en que no es pogués complir per les seves característiques físiques, establint mesures alternatives per assegurar la seva identificació i localització.</p> <p>4. Els suports d'informació que s'hagin de reutilitzar per a una altra informació o lliurar a una altra organització han de ser objecte d'un esborrament segur del seu contingut.</p>
		Devolució d'actius	Bàsic	El personal intern o extern haurà de retornar tots els actius de l'organització que estiguin en el seu poder al finalitzar la relació laboral, el contracte o acord.
Protecció de la informació		Protecció del lloc de treball	Bàsic	1. S'ha d'exigir que els llocs de treball estiguin endreçats, sense més material damunt la taula que el requerit per a l'activitat que es realitza en cada moment.
		Limitació del tractament de dades personals	Bàsic	<p>Un cop finalitzi el tractament de dades i quan el Responsable del tractament hagi establert que les dades personals s'han de conservar pels motius establerts al RGPD o a la legislació aplicable, que impliquin una limitació d'ús de les mateixes, s'hauran d'adoptar mesures tècniques per protegir les dades d'acord amb aquest nou estat, com les següents:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control d'accés. 2. Ubicació de les dades en un sistema diferent. 3. Xifrat.
		Còpies de Seguretat	Bàsic	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'han de fer còpies de seguretat que permetin recuperar dades perdudes, accidentalment o intencionadament amb una antiguitat determinada. En particular, s'ha de considerar la conveniència o necessitat, segons que correspongui, que les còpies de seguretat estiguin xifrades. 2. Aquestes còpies han de tenir el mateix nivell de seguretat que les dades originals. 3. Les còpies de seguretat han d'incloure: <ol style="list-style-type: none"> a) Informació de treball de l'organització que es refereixi a dades personals. b) Aplicacions en explotació, incloent-hi els sistemes operatius mitjançant les que es tractin dades personals. c) Claus utilitzades per preservar la confidencialitat de les dades. 4. Semestralment es verificarà la correcta definició, funcionament i aplicació dels procediments de realització de les còpies i dels procediments de recuperació. 5. La recuperació de còpies haurà de ser autoritzada pel Responsable del tractament.
	Protecció de la	Control d'accés a	Bàsic	1. S'han de limitar els accessos dels usuaris

informació en tractaments no automatitzats	la documentació		únicament als recursos necessaris per al desenvolupament de les seves funcions. A tal efecte, el Responsable del tractament ha d'elaborar una relació actualitzada d'usuaris i perfils d'usuaris i els accessos autoritzats per a cadascun d'ells.
	Custòdia, emmagatzematge i destrucció	Bàsic	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'ha de disposar de mesures físiques o lògiques, o ambdues, que obstaculitzin la obertura dels dispositius d'emmagatzematge que continguin dades de caràcter personal. Si no és possible adoptar aquesta mesura el responsable del tractament haurà d'adoptar mesures que impedeixin l'accés de persones no autoritzades. 2. Si, per trobar-se en procés de tramitació o revisió, la documentació no es troba arxivada als dispositius d'emmagatzematge escaients, la persona que es trobi al càrrec de la mateixa haurà de custodiar la documentació impedit l'accés a qualsevol persona no autoritzada. 3. S'ha d'exigir que els llocs de treball estiguin endreçats, sense més documentació damunt la taula que la requerida per a l'activitat que es realitza en cada moment. 4. S'ha de destruir qualsevol document que contingui dades de caràcter personal que sigui rebutjat. 5. La destrucció es durà a terme mitjançant l'adopció de mesures dirigides a evitar l'accés a la informació continguda en els mateixos o la seva recuperació posterior per a eliminar el risc d'accés indegut.
	Còpia i reproducció de documents	Bàsic	1. S'han de destruir les còpies o reproduccions rebutjades de manera que s'eviti l'accés a la informació continguda en les mateixes o la seva recuperació posterior.
	Trasllat de documentació	Bàsic	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quan el tractament de dades es realitzi fora dels locals del responsable o de l'encarregat del tractament el responsable del tractament ho haurà d'autoritzar prèviament. 2. S'ha de portar un registre detallat de qualsevol entrada i sortida de documentació. El registre ha de reflectir: data i hora, identificació de la documentació, el nombre de documents, el tipus d'informació que contenen, persona que realitza l'entrada o sortida, la forma d'enviament, la persona que autoritza l'entrada o sortida i la persona que realitza el registre.

		<p>1. S'ha de garantir la correcta conservació dels documents, la localització i consulta de la informació de conformitat amb els criteris previstos a la legislació vigent sobre arxivística. Aquests criteris han possibilitar l'exercici dels drets previstos a la normativa de protecció de dades. En aquells casos en els quals no existeixi normativa aplicable, el responsable del tractament haurà d'establir els criteris i procediments d'actuació que hauran de seguir-se en matèria d'arxiu.</p>
	<p>Gestió d'incidents i sistema de notificacions d'incidents - paper</p>	<p>1. S'ha d'establir un registre d'incidents en què es faci constar el tipus d'incidència, el moment en què s'ha produït, o si s'escau, detectat, la persona que fa la notificació, a qui se li comunica, els efectes derivats i les mesures correctores aplicades.</p>
	<p>Procediments - paper</p>	<p>1. S'ha de disposar dels següents procediments pels tractaments no automatitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Treball fora dels locals del responsable de les activitats dels tractaments o encarregats dels tractaments. b) Notificació, registre i gestió d'incidències. c) Control d'accés. d) Criteris d'arxiu. e) Dispositius d'emmagatzematge. f) Custòdia. g) Còpia o reproducció. h) Trasllet. i) Destrucció paper.