



Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT) PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GMAO INGRID WEB DEL AYUNTAMIENTO DE OLESA DE MONTSERRAT**

El objetivo del presente PPT será el mantenimiento y soporte técnico de la aplicación específica de Gestión de Mantenimiento Asistida por Ordenador (GMAO) para el ayuntamiento de Olesa de Montserrat.

### **1. ÁMBITO DE ACTUACIÓN, OBJETIVOS, CONDICIONES Y CRITERIOS**

#### **1.1. Ámbito de actuación**

Actualmente el ayuntamiento de Olesa de Montserrat dispone y tiene en pleno funcionamiento el programa *Ingrid (Gestión geográfica de activos y mantenimiento)*, una plataforma especializada de GMAO que sirve para la gestión del mantenimiento de los espacios públicos y edificios municipales.

El Ámbito de actuación del contrato de servicios al cual se hace referencia supondrá la cobertura del uso y mantenimiento de la mencionada aplicación informática para el Departamento de Gestión del Espacio Público y de Equipamientos del municipio de Olesa de Montserrat.

#### **1.2. Objetivos y condiciones**

##### Objetivos

Esta herramienta informática y geográfica ofrece servicio a los trabajadores y trabajadoras municipales. La dotación tecnológica mediante aplicativos informáticos y su respectivo uso es una realidad y una necesidad ante la cual se encuentran las Administraciones Locales. La relación de la administración con este recurso favorece a disponer de una administración más eficaz y más eficiente, entre otras ventajas.

Con el siguiente contrato, la necesidad pública que se pretende satisfacer es la mejora de la gestión de mantenimiento del municipio.

El Ayuntamiento dispone de un número importante de datos almacenados referente a ordenes de trabajo para realizar el mantenimiento y conservación de las infraestructuras municipales. A causa de la dimensión del municipio, estamos ante un volumen importante de elementos que intervienen.

Las conexiones entre el GMAO y otras bases de datos en las cuales trabajan, para su automatización o integración con varios mecanismos que resuelven la interfase de conexión entre ambos entornos, que hay que ir manteniendo para incorporar nuevas necesidades y adaptarse a las nuevas demandas de los usuarios.



También, disponer de un aplicativo de GMAO en la administración pública a escala local permite, entre otras cosas:

- Optimización de los recursos.
- Mejora de la gestión.
- Geolocalización de los datos.
- Eficiencia y agilidad en la toma de decisiones técnicas y políticas.
- Mejora progresiva con la integración y automatización de la base de datos.
- La mejora de la calidad de los datos con incorporación de la extensión espacial.
- Consulta y análisis de la base de datos para la elaboración de informes de gestión (costes, horas, etc.).
- Interoperabilidad entre diferentes bases de datos (BD).
- Mejora de la productividad y la coordinación entre las diferentes áreas departamentales.

#### Condiciones

El arrendamiento de uso del programa licenciado Ingrid Gem, S.L. ofrece arrendar al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat el derecho de uso del programa reseñado.

- a) La cesión tendrá carácter no exclusivo e intransferible, y con la exclusiva finalidad de satisfacer únicamente las necesidades del usuario.
- b) Mediante la adjudicación del presente contrato, el ayuntamiento de Olesa de Montserrat será usuario legítimo del programa y de cuanto le es inherente y accesorio, tales como el derecho a acceder al sitio web, y al uso de las actualizaciones del programa y de los contratos derivados que se produzcan durante la vigencia del contrato si esta oferta es aceptada.
- c) La utilización se realizará en la modalidad de acceso remoto para 3 usuarios concurrentes y usuarios ilimitados para consultas, al sitio web desde el que se opera con el programa, mediante las claves que en este mismo acto se proporcionan al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat.
- d) El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat estará obligado a custodiar dichas claves sin poder cederlas, comunicarlas ni entregarlas a nadie con la excepción de sus empleados específicamente adscritos a las tareas que requieran el uso del programa.
- e) El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat deberá comunicar a Ingrid Gem, S.L. el despido o cese de cada empleado que utilice el programa con la finalidad de cambiar las claves de acceso, si lo estima oportuno la arrendadora del derecho.
- f) El programa objeto del arrendamiento es el resultado de añadir, por los técnicos de Ingrid Gem, S.L., al programa básico de gestión de INGRID las adaptaciones solicitadas por el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat lo que le constituye en un producto único hecho a la medida de las necesidades manifestadas por esta mercantil según reconoce. Dichas adaptaciones



consisten, en resumen, en la incorporación de bases de datos documentales y geográficas proporcionadas por el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat.

- g) Una copia de seguridad del programa y la base de datos está registrada en los archivos informáticos de Ingrid Gem, S.L.
- h) Ingrid Gem, S.L. deberá realizar copias de seguridad diariamente. Si el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat desea una copia de seguridad en cualquier momento habrá de solicitarlo a Ingrid Gem, S.L. para que le haga llegar una nueva copia en el plazo de 2 días desde que se reciba la solicitud.
- i) En el caso de rescisión, extinción, finalización o caso similar del contrato, la empresa quedará obligada a proporcionar una copia de seguridad de la información contenida en la base de datos de gestión.

### 1.3. Criterios

1.3.1. Criterios que la empresa adjudicataria tendrá que tener en cuenta a la vez de planificar, programar y ejecutar los trabajos de mantenimiento:

- La empresa adjudicataria tendrá que garantizar el correcto funcionamiento y mantenimiento de la aplicación de GMAO durante todo el tiempo de duración del contrato.

## 2. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN

A continuación, se detalla lo que incluye el servicio que prestará la empresa Ingrid Gem, S.L como arrendadora del aplicativo informático:

- a) Hospedaje en servidor INGRID y mantenimiento del programa que incluye su instalación en los ordenadores del usuario y la subsanación de errores. La introducción de nuevos datos de gestión se hará por el usuario. La actualización técnica de las bases de datos gestionadas se hará por Ingrid Gem, S.L.
- b) Soporte telefónico directo (*hotline*) en horario comercial de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:30 horas que resuelva dudas sobre el correcto uso y aprovechamiento del programa. Soporte a través de "correo electrónico", con un tiempo de respuesta de 24 horas salvo los correos entrantes los viernes que tendrán un tiempo de respuesta de 72 horas.
- c) Acceso a las actualizaciones del programa que vayan siendo introducidas por el autor del mismo y sean objeto de cesión. El arrendador del contrato deberá proporcionar las mejoras tecnológicas y de programario.



- d) El arrendatario del servicio podrá acceder al programa a través de los servidores informáticos de Ingrid Gem, S.L. con las claves que le serán proporcionadas al efecto.
- e) Servicio de copias de seguridad diarias con separación de ubicaciones físicas de las mismas; y monitorización de estado de servidores en tiempo real.
- f) Ingrid Gem, S.L. se encargará de mantener actualizadas las posibles conexiones del GMAO con diferentes bases de datos y la interoperabilidad de datos que el Ayuntamiento tenga en servicio.

A los servicios de mantenimiento se incluyen, además, trabajos de analista, bajo la dirección del cliente, por trabajos como:

- a) Definición de nuevos buscadores, configuración de nuevas fichas de información, etcétera.
- b) Cambiar parámetros de búsquedas, información de puntos de interés.
- c) Configuración de nuevas plantillas de informes.
- d) Petición de realización o petición de configuración de nuevas plantillas de gráficos.
- e) Actualizaciones del software/sistema

### 3. PERIODO DEL CONTRATO

El contrato del mantenimiento y soporte técnico de la aplicación específica de GMAO, tendrá una duración de dos años a contar a partir de la fecha indicada en la formalización del contrato. El contrato podrá ser prorrogable en dos años (con intervalos de 1 año + 1 año) más por petición y acuerdo de ambas partes.

La empresa tendrá que hacer la petición de estas prórrogas con 5 meses de antelación a su finalización. En caso contrario se dará por resuelto el contrato una vez finalizado el periodo contractual establecido.

### 4. TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

- Incidencia grave: 1 día
- Incidencia normal: 3 días

En horario comercial de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:30 horas (de lunes a viernes)

### 5. PERSONAL

Los trabajos de gestión serán realizados por los trabajadores especializados de la plantilla del Ayuntamiento con el apoyo técnico de los trabajadores de la empresa adjudicataria.





Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat

La empresa adjudicatària establirà un interlocutor amb el personal tècnic municipal que estarà en contacte permanent durant la vigència del contracte. El contacte serà facilitat al Departament de Gestió del Espai Públic i de Equipaments del Ajuntament.

El interlocutor facilitat per la empresa adjudicatària velarà pel manteniment de la aplicació i la resolució de incidències que puguin ocórrer. Així mateix, aquest tècnic comunicarà al Ajuntament tot aquell que pugui afectar al servei, la implementació d'actualitzacions i/o versions, proposta de millores funcionals, solució d'errors i/o problemes ocults de funcionament del programa, entre altres, si se'n troba.

El canal de comunicació entre la empresa i el Ajuntament serà verbal, per correu electrònic, per via telefònica i directament entre el interlocutor i el tècnic responsable municipal encarregat de la gestió del GMAO i/o el cap del servei de Manteniment de la Ciutat.

## 6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió del tècnic responsable del ajuntament de Olesa de Montserrat amb la empresa Ingrid Gem, SL.

## 7. ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVEI

- Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del software contractat per l'adjudicatari, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.
- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament el rendiment del sistema o la seva seguretat. Paralitza les funcions bàsiques del sistema. Es tracta d'incidències que afecten en general a tota la funcionalitat del sistema i que provoquen la inutilització de serveis vitals. Afecta la major part dels usuaris o afecta un nombre important d'usuaris i/o suposa un problema per al compliment de alguna de les funcions en un moment crític. Aquestes incidències crítiques seran resoltes segons aquell establert en el punt 4 del present PPT.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des de que se comunica a la empresa proveïdora l'existència d'una incidència fins que la mencionada empresa comença a treballar per a la seva resolució (segons el punt 4 del present PPT).
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des de que se comunica a la empresa proveïdora l'existència d'una incidència fins que la mencionada empresa facilita una solució temporal que resolva provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no



crítica, a efectos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (según punto 4 del presente PPT).

- Petición de servicios: Se trata de una acción de servicio de mantenimiento contemplada dentro del punto 2 del presente PPT) y que es solicitada por el Ayuntamiento, pero que no es una incidencia (por ejemplo: apoyo y asistencia técnica a los diferentes tipos de usuarios).
- Peticiones extraordinarias: Se trata de solicitudes fuera del objeto del contrato como peticiones de mejora del *software*, peticiones de exclusividad o especiales. Estas peticiones serán valoradas por parte de la empresa arrendadora y estos tendrán que dar una respuesta de su viabilidad de implementación al arrendatario en la mejor celeridad posible, pero en ningún caso será superior a 1 mes.
- Tiempo de respuesta por petición de servicios: en ningún caso será superior a 72 horas después de la petición del servicio por los canales formales (correo electrónico, llamada telefónica, etcétera) y la respuesta será dada por los mismos canales formales establecidos según el horario de atención preestablecido en su punto 4.
- Tiempo de resolución de la petición de servicios: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la petición de servicio hasta que la mencionada empresa satisface la petición. Este tiempo de resolución de petición servicios de mantenimiento contemplados en su punto 2 del presente PPT en ningún caso será superior a las 72 horas siempre y cuando no suponga una tarea de gran complejidad debidamente justificada. En este caso, el plazo de resolución de la mencionada petición se consensuará entre la empresa adjudicataria y el técnico responsable municipal encargado de la gestión del SIG municipal y/o el Jefe de Mantenimiento de la Ciudad.

## 8. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

### Confidencialidad

Ambas partes se obligan a guardar la debida confidencialidad en cuanto a todos los datos de la otra, que una u otra hayan conocido por causa del correcto cumplimiento de este contrato.

La información confidencial será utilizada exclusivamente por el objeto del contrato y no será revelada a ninguna otra persona o entidad. El adjudicatario se abstendrá de utilizar la información confidencial, para obtener ventajas comerciales en beneficio propio o de terceros.

Los datos que recíprocamente hayan tenido que suministrarse ambas partes, formarán parte de sus correspondientes archivos que quedan sometidos a la Ley Orgánica de Protección de Datos, y que no podrán cederse a terceros sin el consentimiento previo y escrito de la parte afectada.



Sin embargo, con la exclusiva finalidad de reforzar su imagen corporativa, Ingrid Gem, S.L. podrá mencionar que ha arrendado al ayuntamiento de Olesa de Montserrat la licencia para el uso del programa y que le presta los servicios a los que se refiere este contrato, a lo cual esta mercantil presta su expreso consentimiento.

La obligación de confidencialidad y la relativa a la custodia y conservación de los datos personales incorporados a archivos, extiende sus efectos de por vida, incluso después de finalizado o resuelto el contrato.

Asimismo, se compromete a cumplir durante la vigencia del contrato, y una vez finalizado éste, lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, el Real Decreto 1720 /2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica 15/1999, y cualquier otra norma de aplicación de la materia.

En caso de que se incumpla el deber secreto y se efectuase una comunicación de datos personales a terceros (entendiendo ésta como la revelación de datos personales), o los utilizara para cualquier otra finalidad diferente a la que justifica su acceso, a el efecto de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, será considerado responsable, respondiendo así, de las infracciones previstas y tipificadas en la citada norma, sin perjuicio de las responsabilidades contractuales en las que hubiera podido incurrir.

#### Propiedad intelectual

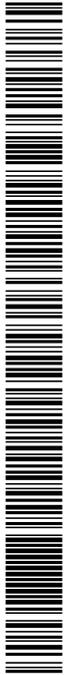
Todos los elementos de propiedad intelectual y bases de datos incorporados a este contrato para su debido cumplimiento pertenecerán única y exclusivamente a la parte que sea su autor y, en su caso, al titular de los derechos de explotación y estarán, en consecuencia, sujetos a las disposiciones de su norma reguladora, el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Existirá esta protección incluso si el elemento en cuestión o sus sucesivas actualizaciones o programas derivados no han sido objeto de inscripción en el registro público correspondiente.

A su tenor, las partes tienen prohibida, salvo autorización previa, expresa y escrita:

- La transmisión de los elementos a un tercero, cualquiera que sea su título, e incluidos los casos de liquidación de la sociedad, su escisión o de su fusión de la cedente con otra sociedad.
- La invitación a un tercero para el estudio, observación y verificación de los elementos de propiedad intelectual.
- La transformación, modificación, adaptación, salvo necesidad operativa, de cualesquiera elementos del programa y su distribución y comunicación, total o parcial, a un tercero.

A los efectos de esta cláusula se entiende que son elementos de propiedad intelectual:

- El programa informático cuyo uso se cede, tanto en su versión y planteamientos generales como en la versión específica realizada para el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat e incluidas sus actualizaciones y los





programas de él derivados, aunque no hayan sido objeto de inscripción registral.

- b) Las bases de datos confeccionadas por el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat y sus sucesivas ampliaciones.
- c) Las bases de datos confeccionadas por Ingrid Gem, S.L.

Las modificaciones o correcciones de errores que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100 del Real Decreto Legislativo citado, deberán obedecer única y exclusivamente a necesidades de la utilización del programa por su usuario legítimo y deberán ser inmediatamente comunicadas a Ingrid Gem, S.L.

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS

El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, tendrá la consideración de responsable del tratamiento y la empresa Ingrid Gem, S.L tendrá la consideración de encargado de tratamiento a los efectos previstos en el CAPITULO III del Real Decreto 1720/2007. El órgano responsable del fichero es el Departamento de Gestión del Espacio Público y de Equipamientos del ayuntamiento de Olesa de Montserrat.

**Fichero afectado.** - Los datos personales objeto de tratamiento pertenecen al fichero denominado "Autorizaciones en la Vía Pública", cuya creación se aprobó en el BOCAM de 19/08/2010 y cuyo código asignado por la Agencia Española de Protección de Datos es 2123240687.

Ingrid Gem, S.L únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en esta oferta, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Ingrid Gem, S.L aplicará todas las medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados establecidas para los ficheros de nivel básico y contenidas en el CAPITULO III, del Real Decreto 1720/2007.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que Ingrid Gem, S.L destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las condiciones de la oferta, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat deberá autorizar a que Ingrid Gem, S.L subcontrate la realización de los servicios con las empresas OVH España y Dropbox, para cubrir las necesidades de almacenamiento (hosting) descritas en el presente contrato.



Ingrid Gem, S.L asume que los subcontratistas le ofrecen garantías jurídicas contractuales y que adoptan las medidas de seguridad suficientes para el tratamiento de los datos que él mismo asume, de acuerdo con el nivel de seguridad básico del fichero.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, o al técnico designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

**Localización.** - Los servicios de hosting subcontratados a OVH España, estarán en el datacenter RBX2 en Roubaix (Francia), por lo que al pertenecer a un país incluido dentro del Espacio Económico Europeo no se considera transferencia internacional de datos, sino cesión de los mismos, a efectos legales.

**Portabilidad.**- Ingrid Gem, S.L se obliga, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo más breve posible, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

**Ejercicio de los Derechos "ARCO".**- Ingrid Gem, S.L se compromete a garantizar su cooperación y las herramientas adecuadas para facilitar la atención de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición por parte del Ayuntamiento de Olesa de Montserrat.

**Auditabilidad.** - El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat podrá reclamar en cualquier momento información precisa de dónde, cuándo y quién ha almacenado o procesado sus datos (dentro de los recursos propios del proveedor o de la cadena de subcontrataciones), y en qué condiciones de seguridad se ha producido, estando obligado Ingrid Gem, S.L a proporcionarle esta información.

## 10. DIRECCIÓN FACULTATIVA Y SEGUIMIENTO DE TAREAS

El control de los trabajos realizados como consecuencia de este contrato, será llevado a cabo única y exclusivamente por el Departamento de Gestión del Espacio Público y de Equipamientos, o en la persona designada por el jefe de servicio de Mantenimiento de la Ciudad, no aceptándose en ningún caso que haya distorsiones por alguno otro interlocutor que no haya sido inicialmente capacitado por este motivo.

En caso de que durante la supervisión de las tareas los técnicos municipales responsables detecten anomalías a la aplicación, estos serán comunicados al coordinador responsable de la empresa adjudicataria, los cuales serán enmendados en la mayor brevedad posible, con un tiempo establecido según el grado de incidencia referenciado en su punto 4.



## 11. OBLIGACIONES

La empresa adjudicataria queda obligada a todo lo que figura a continuación:

### 11.1. Obligaciones generales:

11.1.1. La empresa adjudicataria será responsable del exacto cumplimiento de la totalidad de los servicios contratados.

### 11.2. Obligaciones de seguridad y riesgos laborales.

11.2.1. La empresa adjudicataria tendrá que tomar las medidas de seguridad en el trabajo especificadas en la legislación vigente.

11.2.2. La empresa adjudicataria será la responsable de los accidentes o daños que se puedan producir, incluso a terceras personas, por no aplicar las medidas de seguridad.

11.2.3. Información sobre los riesgos específicos y las medidas preventivas aplicables a desarrollar que puedan afectar a otras personas, particularmente aquellos que puedan verse agraviados por la concurrencia de actividades. En el supuesto de que los servicios contratados tengan la consideración de propia actividad, se tendrá que aportar en el Ayuntamiento la evaluación de riesgos laborales de los trabajos objeto del contrato y la planificación de la actividad preventiva.

11.2.4. Documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones preventivas derivadas de la formación, información y aptitud médica del personal de la empresa.

### 11.3. Obligaciones de mantenimiento del producto

11.3.1. Hará falta que la empresa adjudicataria designe un responsable técnico por el mantenimiento integral y la resolución de incidencias con el objetivo de hacer el seguimiento que se reporten indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto y correo electrónico.

11.3.2. La empresa adjudicataria tendrá que ofrecer el mantenimiento, servicios de soporte, consultoría, la configuración y otros procesos necesarios para el correcto funcionamiento de acuerdo con el objeto del contrato.

11.3.3. La empresa adjudicataria tendrá que resolver las incidencias técnicas que puedan aparecer de acuerdo con el horario establecido en su punto 4 del presente PPT y atendiendo en su punto 7 del presente PPT.



- 11.3.4. La empresa adjudicataria tendrà que dar resposta a la petició de serveis per los diferents canals de atenció establerts per parte del Ayuntamiento de Olesa de Montserrat atendiendo en su punto 7 del presente PPT.
- 11.3.5. La empresa adjudicataria tendrà que resolver la petició de serveis sol·licitats per el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat atendiendo en su punto 7 del presente PPT.
- 11.3.6. La empresa adjudicataria tendrà que hacer frente a la solució de errores y o problemas ocultos de funcionamiento del programa que se puedan detectar. Si los problemas fueran de notoria importancia y entidad, deberá comunicarlo de inmediato al Ayuntamiento para su conocimiento.
- 11.3.7. El horario de atención será como mínimo de 9.00 h. a 14 horas y de 16.00 h. a 18.30 horas (de lunes a viernes laborables).
- 11.3.8. La empresa adjudicataria tendrà que disponer de diferentes canales de atención, tanto telemáticos (aplicación web y correo electrónico) como telefónicos.
- 11.3.9. La empresa adjudicataria librarà actualizaciones y nuevas versiones del software y también cuando se produzcan modificaciones legislativas y/o adaptaciones a la normativa vigente y/o cambios tecnológicos.
- 11.3.10. La empresa adjudicataria tendrà que desarrollar y tener en el día todos los sistemas de seguridad adecuadas o correcciones que se consideren necesarias para el correcto funcionamiento del programa, así como garantizar la evolución tecnológica para adecuarse a los nuevos sistemas operativos.
- 11.3.11. La empresa adjudicataria podrá proponer mejoras funcionales en el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, que será quien decidirá si las implanta o no, así como la planificación de las mismas.
- 11.3.12. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con el programa presentado y no se demorará en la ejecución por causas imponderables en cuando a organización, déficit de recursos, etc., sin justificación, lo cual podrá suponer causa punible de aplicar las correspondientes penalidades o sanciones.
- 11.3.13. La empresa adjudicataria deberá dar acceso, tal y como se especifica en las condiciones del presente PPT, al programa a través de los servidores informáticos.



11.3.14. La empresa adjudicataria proporcionarà les còpies de seguretat que le sean requerides per part del arrendatari de acord amb el punt 4 y 7 del present PPT

11.3.15. La empresa adjudicatari se encararà de manten actualitzades les possibles connexions del GMAO amb diferents bases de dades y la interoperabilitat de dades que el Ayuntamiento tenga en servici.

11.3.16. La empresa adjudicatari estarà obligada a dar resposta a las condiciones del present PPT de acord amb el punt 4 y 7 del present PPT.

## 12. NORMATIVA DE REFERÈNCIA

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica 15/1999.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en el cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad.