

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals	REFERÈNCIA 2023/006128
Codi Segur de Verificació: ef85bcdf-0bcd-461b-8970-fe2262f3ff23 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2023_2533415 Data d'impressió: 01/03/2024 11:17:47 Pàgina 1 de 11		
SIGNATURES 1.- Miquel Carreño Delgado (SIG) (Cap del Servei de Manteniment de la Ciutat), 14/09/2023 10:48		



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT) PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN LÍNEA VERDE DEL AYUNTAMIENTO DE OLESA DE MONTSERRAT

El objeto del presente PPT será la necesidad de contratación de un servicio de comunicación de incidencias del municipio en el que los ciudadanos comuniquen al ente local mediante la aplicación *Línea Verde*. También el mantenimiento del servicio del programa tecnológico.

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 *Línea Verde* de la empresa especializada GREEN TAL, SA. Una plataforma de reporte de incidencias en el espacio público, infraestructuras municipales o similares por parte de los cohabitantes de la localidad y que sirve para la comunicación directa con el ayuntamiento.

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

1.2. Objetivos y condiciones

Objetivos

El Departamento de Gestión del Espacio Público y de Equipamientos del ayuntamiento de Olesa de Montserrat es el encargado del mantenimiento de la ciudad. Con la finalidad de mejorar el espacio público y así mejorar y optimizar el servicio se cree oportuno disponer de una herramienta informática para que la ciudadanía canalice incidencias manteniendo un dialogo ágil y resolutivo entre el informante y el ayuntamiento.

Con el siguiente contrato, la necesidad pública que se pretende satisfacer es la mejora de la gestión de mantenimiento del municipio y también fomentar la participación ciudadana y la cooperación.

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.

La herramienta informática que el ente local está utilizando des del año 2016 es LÍNEA VERDE que desarrolló la empresa especializada GREEN TAL, SA y que permite transmitir telemáticamente, por ordenador o bien por aplicación móvil, diferentes incidencias geolocalizadas y con fotografías por parte de la ciudadanía dirigido a los diferentes departamentos municipales.

Olesa de Montserrat es una villa cuya población asciende a más de 24.000 habitantes, lo cual se traduce a un elevado número de incidencias en las infraestructuras municipales con la petición de resolverlas.





Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Visto al buen rendimiento de dicha aplicación y también que dispone de una base de datos con el histórico de las incidencias realizadas y en proceso de resolución, se considera el *software* más adecuado para efectuar un proceso de contratación negociado sin publicidad con la empresa GREEN TAL, SA. Al no ser así, un cambio de aplicación informática o empresa implicaría un sobrecoste de implementación, estandarización, interoperabilidad y migración de los datos.

Disponer de un aplicativo de reporte de incidencias entre la ciudadanía y 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.
- Consulta y análisis de la base de datos para la elaboración de informes de gestión (costes, horas, etc.).
- Mejora de la productividad y la coordinación entre las diferentes áreas departamentales.
- Transparencia.
- Mejora del dialogo entre el informante y el ayuntamiento.
- Mejora en la eficiencia y eficacia en la resolución de incidencias.

Condiciones

El arrendamiento de uso del programa licenciado GREEN TAL, SA. ofrece arrendar al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat el derecho de uso del programa reseñado.

- a) El contrato comprenderá necesariamente el desarrollo durante su vigencia de las diferentes tareas:
 - a. Lista de incidencias ordenadas por tipologías y medida del ayuntamiento.
 - b. Listado de tipologías de incidencias completamente configurable y a medida.
 - c. Incidencias geolocalizadas o mediante geoposicionamiento manual, con fotografías y comentarios para describir las incidencias.
 - d. Histórico de incidencias comunicadas.
 - e. Apartado específico para consultas medioambientales.
 - f. Comunicación de noticias y alertas.
 - g. Plataforma para la gestión de las incidencias y consulta de informes.
 - h. Acceso a la Intranet de la aplicación
 - i. Roles y perfiles personalizados de acceso.
 - j. Formación necesaria para usuarios y gestores.
 - k. Resolución de consultas medioambientales que se realicen vía telefónica.
 - l. Compromiso máximo de respuesta en 24 horas (de lunes a viernes no festivos)
 - m. Mantenimiento del portal web: <http://www.liniaverdaolesademontserrat.cat>
- b) La cesión tendrá carácter no exclusivo e intransferible, y con la exclusiva finalidad de satisfacer únicamente las necesidades del usuario.
- c) La presente oferta constituirá al Ayuntamiento de Olesa de Montserrat en 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

**Ajuntament
d'Olesa de Montserrat**

contratos derivados que se produzcan durante la vigencia del contrato si esta oferta es aceptada.

- d) La utilización se realizará en la modalidad de acceso remoto, 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.
- e) 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.
- f) El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat deberá comunicar a GREEN TAL, SA. 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.
- g) Los pactos que regulan la licencia de uso del programa, las responsabilidades del concedente y del autor, y de las demás personas que hayan intervenido en su confección intelectual, redacción de su manual, o fabricación de los soportes o su incorporación a los mismos, son las que constan en el programa propio de la licencia, y el Ayuntamiento deberá prestarle su expreso consentimiento.
- h) El programa objeto del arrendamiento es el resultado de añadir, por los técnicos de GREEN TAL, SA, al programa básico de gestión de LINEA VERDE 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.
- i) GREEN TAL, SA 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 GREEN TAL, SA para que le haga llegar una nueva copia en el plazo de 2 días desde que se reciba la solicitud.
- j) 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 durante todo el tiempo de duración del contrato.

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals	REFERÈNCIA 2023/006128
Codi Segur de Verificació: ef85bcaf-0bcd-461b-8970-fe2262f3ff23 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2023_2533415 Data d'impressió: 01/03/2024 11:17:47 Pàgina 4 de 11		
SIGNATURES 1.- Miquel Carreño Delgado (SIG) (Cap del Servei de Manteniment de la Ciutat), 14/09/2023 10:48		



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

2. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN

A continuación, se detalla lo que incluye el servicio que prestará la empresa GREEN TAL, SA como arrendadora del aplicativo informático:

- Hospedaje en servidor de GREEN TAL, SA, mantenimiento del programa 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 GREEN TAL, SA.
- Soporte telefónico "hotline" en horario de en horario comercial (de lunes a viernes no festivos) 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.
- 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 del programa.
- El arrendatario del servicio podrá acceder al programa a través de los servidores informáticos de GREEN TAL, SA. con las claves que le serán proporcionadas al efecto.
- Servicio de copias de seguridad diarias con separación de ubicaciones físicas de las mismas; y monitorización de estado de servidores en tiempo real.
- GREEN TAL, SA se encargará de mantener actualizadas las posibles conexiones con diferentes bases de datos y la interoperabilidad de datos que el Ayuntamiento tenga en servicio.

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

- Definición de nuevos buscadores, configuración de nuevas fichas de información, etcétera.
- Cambiar parámetros de búsquedas, información de puntos de interés...
- Actualización de les bases de datos o del software/sistema.
- Configuración de nuevas plantillas de informes.
- Realización o petición de configuración de nuevas plantillas de gráficos.

3. PERIODO DEL CONTRATO

El contrato del mantenimiento y soporte técnico de la aplicación específica, 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 más (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.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

4. TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

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

En horario de 24 horas (de lunes a viernes no festivos).

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.

La empresa adjudicataria establecerá un interlocutor con el personal técnico municipal que estará en contacto permanente durante la vigencia del contrato. El contacto será facilitado al Departamento de Gestión del Espacio Público y de Equipamientos del Ayuntamiento.

El interlocutor facilitado por la empresa adjudicataria velará por el mantenimiento de la aplicación y la resolución de incidencias que puedan ocurrir. Así mismo, este técnico comunicará al Ayuntamiento todo aquello que pueda afectar al servicio, la implementación de actualizaciones y/o versiones, propuesta de mejoras funcionales, solución de errores y o problemas ocultos de funcionamiento del programa, entre otros, si se tercia.

El canal de comunicación entre la empresa y el Ayuntamiento será verbal, por correo electrónico, por vía telefónica y directamente entre el interlocutor y el técnico responsable municipal encargado de la gestión y/o el jefe del servicio de Mantenimiento de la Ciudad.

6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará preferentemente de forma remota mediante la conexión del técnico responsable del ayuntamiento de Olesa de Montserrat a la empresa GREEN TAL, SA.

7. ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO

- Incidencia: Cualquier acontecimiento de los elementos necesarios del software contratado por el adjudicatario, dentro de las condiciones establecidas al presente pliego de condiciones técnicas, y que puede causar una interrupción, problemas de seguridad o de mal funcionamiento del servicio.
- Incidencias críticas: Se trata de incidencias que afectan directamente el rendimiento del sistema o su seguridad. Paraliza las funciones básicas del sistema. Se trata de incidencias que afectan en general a toda la funcionalidad del sistema y que provocan la inutilización de servicios vitales. Afecta la mayor parte de los usuarios o afecta un número importante de usuarios y/o supone un problema para el cumplimiento de alguna de las funciones en un momento crítico. Estas incidencias críticas serán resueltas según aquello establecido en su punto 4 del presente PPT.
- Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa empieza a trabajar para su resolución (según punto 4 del presente PPT).
- Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

empresa facilita una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia 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)
- 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, GREEN TAL, SA 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.

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals	REFERÈNCIA 2023/006128
Codi Segur de Verificació: ef85bcaf-0bcd-461b-8970-fe2262f3ff23 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2023_2533415 Data d'impressió: 01/03/2024 11:17:47 Pàgina 7 de 11		
SIGNATURES 1.- Miquel Carreño Delgado (SIG) (Cap del Servei de Manteniment de la Ciutat), 14/09/2023 10:48		



Ajuntament d'Olesa de Montserrat

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.
- Las bases de datos confeccionadas por el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat y sus sucesivas ampliaciones.
- Las bases de datos confeccionadas por GREEN TAL, SA.

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 GREEN TAL, SA.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

9. PROTECCIÓN DE DATOS

El Ayuntamiento de Olesa de Montserrat, tendrá la consideración de responsable del tratamiento y la empresa GREEN TAL, SA 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.

GREEN TAL, SA 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.

GREEN TAL, SA 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 GREEN TAL, SA 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 GREEN TAL, SA subcontrate la realización de los servicios con otras empresas, para cubrir las necesidades de almacenamiento (hosting) descritas en el presente contrato.

GREEN TAL, SA 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 estarán ubicados en TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. (con NIF S78053147), C/ San Rafael 14, 28108, Alcobendas (Madrid), 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. - GREEN TAL, SA 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". - GREEN TAL, SA se compromete a garantizar su cooperación y las herramientas adecuadas para facilitar la atención de los derechos de

**Ajuntament
d'Olesa de Montserrat**

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 GREEN TAL, SA 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.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

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.
- 11.3.4. La empresa adjudicataria tendrá que dar respuesta a la petición de servicios por los diferentes canales de atención establecidos por parte del Ayuntamiento de Olesa de Montserrat atendiendo en su punto 7 del presente PPT.
- 11.3.5. La empresa adjudicataria tendrá que resolver la petición de servicios solicitados por el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat atendiendo en su punto 7 del presente PPT.
- 11.3.6. La empresa adjudicataria tendrá que hacer frente a la solución 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 en horario comercial (de lunes a viernes de días laborables) de acuerdo con el calendario laboral de Cataluña.
- 11.3.8. La empresa adjudicataria tendrá que disponer de diferentes canales de atención, tanto telemáticos (aplicación web y correo electrónico) como telefónicos.
- 11.3.9. La empresa adjudicataria libraré 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 tendrá 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

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals	REFERÈNCIA 2023/006128
Codi Segur de Verificació: ef85bcdf-0bcd-461b-8970-fe2262f3ff23 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2023_2533415 Data d'impressió: 01/03/2024 11:17:47 Pàgina 11 de 11		
SIGNATURES 1.- Miquel Carreño Delgado (SIG) (Cap del Servei de Manteniment de la Ciutat), 14/09/2023 10:48		



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

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 proporcionará las copias de seguridad que le sean requeridas por parte del arrendatario de acuerdo con el punto 4 y 7 del presente PPT
- 11.3.14. La empresa adjudicataria se encargará de mantener actualizadas las posibles conexiones con diferentes bases de datos y la interoperabilidad de datos que el Ayuntamiento tenga en servicio.
- 11.3.15. La empresa adjudicataria estará obligada a dar respuesta a las condiciones del presente PPT de acuerdo con el punto 4 y 7 del presente 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.