

**Plec de prescripcions tècniques de l'Acord Marc
d'homologació de proveïdors de serveis
relacionats amb el compliment de l'Esquema
Nacional de Seguretat (ENS), la ISO27001, el
Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)
i la Llei orgànica de protecció de dades personals i
garantia dels drets digitals**

Barcelona, 3 de maig de 2021

Validat per,	Aprovat per,
--------------	--------------

Sumari

1.	Context de l'homologació.....	5
1.1	Marc de decisió de les entitats participants	5
1.2	Objecte del procés d'homologació	5
1.3	Homologació per Lots i contractes basats	6
2.	Requisits generals de la licitació	6
2.1	Certificacions i homologacions	6
2.2	Actualització de l'oferta	6
2.3	Contractació per part dels organismes participants fora d'aquest acord marc	¡Error!
	Marcador no definido.	
2.4	Rols	6
2.5	Perfils amb els que es concorre a la licitació i qualitat dels serveis prestats	¡Error!
	Marcador no definido.	
3.	LOT 1: Serveis dins l'àmbit de l'ENS i l'ISO 27001.....	7
3.1	Relació de serveis i requisits dins l'àmbit de l'ENS	7
3.2	Relació de serveis i requisits dins l'àmbit de l'ISO27001	11
3.3	Relació d'altres serveis comuns	11
4.	LOT 2. Serveis de Protecció de Dades	12
4.1	Relació de serveis i requisits	12
5.	LOT 3: Serveis professionals a hores en protecció de dades.....	14
5.1	Requisits	15
6.	LOT 4: Oficina tècnica de suport al DPD	16
6.1	Requisits	16
7.	Proposta tècnica i econòmica dels licitadors.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1	Estructura de la proposta tècnica	¡Error! Marcador no definido.
7.2	Estructura de la proposta avaluable per mitjà de formules (criteris objectius)	¡Error!
	Marcador no definido.	

1. Context de l'homologació

1.1 Marc de decisió de les entitats participants

El Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) estableix un procediment d'homologació de proveïdors de serveis relacionats amb el **compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), la ISO 27001, el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.**

Les entitats que participaran (en endavant Entitats) en aquesta homologació són:

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Lleida (UdL)
- Universitat Rovira i Virgili (URV)
- Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Universidad Rey Juan Carlos (URJC)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Les entitats que posteriorment es podran adherir conforme el procediment fixat al PCAP són, Universitats integrants i agregades al CSUC, Universitats de l'Estat, els Centres de recerca que formin part de la institució I-CERCA de Centres de Recerca de Catalunya, Parcs científics, Centres universitaris d'ensenyament superior de l'Associació de Centres Adscrits a la Universitats Públiques (ACAUP), Centres dependents dels consorciats del CSUC i els centres adherits a l'Anella Científica tal com es descriuen en el següent enllaç: <http://www.csuc.cat/ca/comunicacions/anella-cientifica/institucions-adherides>.

1.2 Objecte del procés d'homologació

Aquest procés té per objecte **l'homologació de proveïdors** per a la prestació d'un conjunt de serveis de consultoria, auditoria i suport de naturalesa tant tècnica com jurídica, necessaris per aconseguir, i mantenir durant la vigència de la contractació, l'adequació, compliment de la normativa associada a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'ISO 27001 i al Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), i la Llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

El procés d'homologació tindrà una **durada de dos anys, prorrogable per un període de dos anys, 2+2**, a partir de la data de signatura d'aquest contracte d'homologació, i inclourà uns acords d'actualització per modificacions de les normatives o reglaments.

1.3 Homologació per Lots i contractes basats

La licitació s'estructura en quatre lots,

Lot 1: Serveis ENS i ISO 27001

Lot 2: Protecció de dades: Serveis

Lot 3: Protecció de dades: Serveis professionals en protecció de dades

Lot 4: Protecció de dades: Oficina de suport al Delegat de Protecció de Dades (DPD)

Els contractistes de les licitacions basades proveirà, semestralment; al CSUC la informació relativa als basats contractats, amb indicació de data, entitat que ha realitzat la compra, servei/s realitzat/s i import del basat i total. El fet de no lliurar la informació indicada s'aplicaran les actuacions recollides en el PCAP.

2. Requisits generals de la licitació

2.1 Certificacions i homologacions

Al PCAP (apartat F.6 i U de quadre de característiques) s'indica per cada lot les certificacions i homologacions, si escau.

2.2 Actualització de l'oferta

Durant la durada d'aquest acord marc d'homologació, el proveïdor ha de garantir que en cas de modificacions o actualitzacions de les normatives i reglaments podrà donar suport a les noves necessitats de les entitats participants en l'Acord Marc que motivin aquests canvis.

El Comitè de supervisió de l'Acord Marc es reserva el dret d'acceptar o refusar la millora.

2.4 Perfils amb els que es concorre a la licitació i qualitat dels serveis prestats

A continuació es detallen els perfils a que es fan referència en el present plec.

- Gestor de projectes: professional amb experiència i coneixements en l'àmbit de desenvolupament de projectes en l'àmbit plantejat per la licitació. El preu/hora de referència màxim es de 80 €.
- Consultor tecnològic: professional amb experiència, formació i coneixements tecnològic concretament en els àmbits de protecció de dades, l'Esquema Nacional de Seguretat, ISO27001

des de una perspectiva tecnològica, implantació de mesures de seguretat, anàlisi d'eines així com dels diferents tipus d'actius d'informació. El preu/hora de referència màxim és de 80 €.

- Consultor jurídic: professional amb experiència, formació i coneixements en l'àmbit jurídic concretament en els àmbits de protecció de dades, l'Esquema Nacional de Seguretat, ISO27001 i/o auditoria. El preu/hora de referència màxim es de 100 €.

La empresa licitadora que sigui objecte d'un contracte basat haurà de prestar els serveis amb els perfils professionals indicats (o que l'organisme contractant accepti el perfil proposat) i el resultat del treball haurà de tindre una qualitat similar als exemples de serveis que es van incorporar amb l'oferta tècnica.

L'incompliment d'aquests punts suposarà l'exclusió de l'homologació.

3. LOT 1: Serveis dins l'àmbit de l'ENS i l'ISO 27001

Aquest lot contempla l'homologació de proveïdors per a la prestació d'un conjunt de serveis de consultoria, auditoria, suport, i certificació (si escau) de naturalesa tècnica per la gestió de la seguretat dels sistemes d'informació de les entitats participants.

Aquests serveis han de permetre mantenir durant la vigència del contracte, l'adequació, el compliment de la normativa associada a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la preparació per la certificació si escau; i la implantació i manteniment del cicle de vida de l'ISO 27001.

Caldrà aportar les certificacions requerides a nivell d'empresa i per als perfils del personal ofertat (globalment) indicades al PCAP (Apartats F6 i U del quadre de característiques)

3.1 Relació de serveis i requisits dins l'àmbit de l'ENS

A continuació es relacionen els serveis que es sol·liciten en el Lot 1, **en quant a l'ENS**, que de manera obligatòria hauran de ser inclosos en la proposta presentada pel licitador:

- Pla d'adequació
- Anàlisi de riscos
- Anàlisi del compliment / Anàlisi de GAP
- Política i procediments de seguretat
- Auditoria de l'ENS
- Acompanyament Auditoria Certificació ENS
- Formació sobre els processos associats a la gestió de l'ENS

Caldrà considerar les següents àrees d'actuació principals en relació als serveis esmentats:

- Categorització dels sistemes tenint en compte l'avaluació de la informació que es gestiona i els serveis prestats
- Requisits mínims de seguretat
- Organització i implementació del procés de seguretat
- Anàlisi i gestió de riscos
- Gestió de personal
- Professionalitat
- Autorització i control d'accessos
- Protecció d'instal·lacions
- Adquisició de productes de seguretat
- Seguretat per defecte
- Integritat i actualització del sistema
- Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit
- Prevenció contra altres sistemes d'informació interconnectats
- Registre d'activitats
- Incidències de seguretat
- Continuitat de l'activitat
- Millora contínua del procés de seguretat
- Compliment dels requisits mínims
- Infraestructures i serveis comuns
- Guies de seguretat
- Sistemes d'informació no afectats

La execució dels serveis pot requerir l'ús i/o el lliurament del fitxer resultant de l'ús de les eines del Centro Criptológico Nacional (CCN) associat al servei o altre eina que posi a disposició l'organisme contractant dels serveis.

A continuació es descriu breument que es demana per cadascun dels serveis inclosos en l'homologació seguint com a referència les “*Guías CCN-STIC de Seguridad*”: <https://www.ccn.cni.es/index.php/es/menu-guias-ccn-stic-es>, en concret la sèrie “CCN-STIC-800” que estableix les polítiques i procediments adequades per a la implementació de les mesures contemplades en l'àmbit específic de l'ENS.

Pla d'adequació

El pla d'adequació que hauran d'elaborar les empreses homologades haurà de contenir la següent informació:

- La política de seguretat.
- Informació que es gestiona, amb la seva valoració.
- Serveis que es presten, amb la seva valoració.
- Dades de caràcter personal.
- Categoria de el sistema.
- Declaració d'aplicabilitat de les mesures de l'Annex II de l'ENS i les requerides pel tractament de dades de caràcter personal si fos el cas.
- Anàlisi de riscos.
- Insuficiències de el sistema (anàlisis de GAP)
- Pla de millora de la seguretat incloent els terminis estimats d'execució

Referència: GUÍA DE SEGURIDAD (CCN-STIC-806) PLAN DE ADECUACIÓN:
https://www.ccn-cert.cni.es/publico/seriesCCN-STIC/series/800-Eschema_Nacional_de_Seguridad/806-Plan_adequacion_ENS/806_ENS-adequacion_ene-11.pdf.

Anàlisi del compliment / Anàlisis de GAP

En aquest servei es sol·licita elaborar un document que inclogui les desviacions respecte el compliment de les mesures de seguretat que determina l'ENS (annex II), en aquest informe es mostrarà quin hauria de ser l'estat de la seguretat òptim comparat amb la situació que s'ha analitzat.

Anàlisis de riscos

Per aquest servei caldrà identificar els sistemes d'informació subjectes a risc i per cadascun caldrà avaluar les dimensions de seguretat rellevants, el nivell de seguretat de cada dimensió identificada, la categoria de sistema d'informació i les mesures de seguretat en els sistemes, tant organitzativament, com operativa i tècnica.

La metodologia a utilitzar per a la realització de la anàlisi de riscos serà, alguna reconeguda internacionalment, com per exemple MAGERIT V3.

Per a la realització d'aquest servei s'hauran d'utilitzar les eines que el CCN-CERT posi a disposició en aquest àmbit (PILAR, PILAR BASIC, microPILAR, RMAT...), o altres eines que les entitats puguin sol·licitar pel desenvolupament del servei. L'entitat determinarà en la contractació del servei l'eina o eines a utilitzar.

Procediments de seguretat

La Política de Seguretat es un document escrit a un nivell molt ampli i general, per aquest motiu es requereix complementar-la amb documents més precisos i detallats que ajudin a dur a terme el proposat en la política a nivell general. Un dels instruments usats son els procediments de seguretat.

Els Procediments de seguretat, son procediments operatius que contemplen tasques o activitats concretes, indicant el que cal fer, pas a pas i són útils en tasques rutinàries o repetitives per evitar l'oblit de passos importants.

Aquests procediments hauran de detallar, com a mínim, els següents punts:

- en quines condicions s'ha d'aplicar
- qui és el que ha de fer-lo
- què és el que cal fer en cada moment, incloent el registre de l'activitat realitzada
- com identificar situacions anòmales i quin és mecanisme per escalar la situació
- com es reporten deficiències en els procediments

Referència: GUÍA DE SEGURIDAD (CCN-STIC-822) ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD), <https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/537-ccn-stic-822-procedimientos-de-seguridad/file.html>

Auditoria de l'ENS

Com tota auditoria de sistemes de les tecnologies de la informació, que inclou normalment, els aspectes de seguretat dels sistemes, aquesta s'haurà de realitzar d'una forma metodològica que permeti identificar clarament:

- L'abast i objectiu de l'auditoria.
- Els recursos necessaris i apropiats per a realitzar l'auditoria (equip auditor), seguint les recomanacions de la guia esmentada a la referència.
- Les degudes comunicacions amb els responsables de l'organització que sol·licitin l'auditoria.
- La planificació preliminar o requisits d'informació previs al desenvolupament del pla d'auditoria, i a l'execució de les proves que es considerin necessàries.
- L'establiment d'un pla d'auditoria detallat amb les activitats, revisions i proves d'auditoria previstes.
- La presentació, dels resultats individuals de les proves, a les persones involucrades amb aquests resultats, per a la seva confirmació sense valoracions pel que fa als resultats finals.
- L'avaluació global dels resultats de l'auditoria en relació a l'objectiu i abast definits i als requisits de l'RD 3/2010.

- La confecció, presentació i emissió formal de l'Informe d'Auditoria.

Referència: Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 802 ENS. Guía de auditoria, <https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/502-ccn-stic-802-auditoria-del-ens/file.html>

Acompanyament Certificació de l'ENS

Com a resultat d'un procés d'auditoria de l'ENS les entitats podran sol·licitar com a servei l'acompanyament per aconseguir la certificació dels sistemes d'informació i els serveis prestats a través d'aquests que l'entitat hagi identificat que s'han d'adequar a l'ENS.

Formació sobre els processos associats a la gestió de l'ENS.

Per garantir que el personal de l'entitat s'alinea i pren consciència dels processos associats a l'ENS, les entitats podran sol·licitar la impartició de formacions a diferents nivells i per diferents perfils d'usuaris.

3.2 Relació de serveis i requisits dins l'àmbit de l'ISO 27001

A continuació es relacionen els serveis que es sol·liciten en el Lot 1, **en quant a l'ISO 27001** i que de manera obligatòria hauran de ser inclosos en la proposta presentada pel licitador.

L'ISO 27001 és una norma internacional certificable i de caràcter voluntari per qualsevol sistema de gestió de seguretat de la informació. Per donar evidències del seu compliment cal portar a terme una certificació, emesa per un auditor autoritzat amb auditoria prèvia amb resultat satisfactori.

Per tant per aquest àmbit es sol·licita el suport de consultoria per a l'adequació dels seus Sistemes d'Informació per superar la certificació ISO-27001: 2013.

Aquest servei de consultoria ha de portar a terme la revisió dels controls de la norma prenent com a referència les bones pràctiques i recomanacions de la ISO 27002 per a la implementació de la norma 27001 que es la norma a certificar.

3.3 Altres serveis comuns

Tant en l'àmbit de l'ENS com de la ISO27001 les entitats podran sol·licitar diferents accions i plans de conscienciació per al seu personal, en funció de l'audiència i perfil d'usuaris.

Les entitats també podran sol·licitar en els basats altres serveis complementaris no inclosos en els especificats en els requisits mínims, sempre que estiguin relacionats amb l'objecte d'aquest lot.

Pel al càlcul del preu del servei s'usarà el numero d'hores previstes en funció dels perfils de l'equip de treball que participi en la realització dels serveis sol·licitats en els basats esmentats.

4. LOT 2. Serveis de Protecció de Dades

Aquest lot contempla aquells serveis en matèria de protecció de dades que tenen com objectiu la prestació d'un servei concret i que tenen com objectiu la realització d'una tasca concreta i l'entrega d'un document/informe resultant de la seva execució.

Els serveis contemplats en aquest lot requereixen de la participació d'un equip per part del proveïdor on es poden requerir competències jurídiques, tècniques o de gestió.

4.1 Relació de serveis i requisits

A continuació es relacionen els serveis que es sol·liciten en el Lot 2 i que de manera obligatòria hauran de ser inclosos en la proposta presentada pel licitador:

- Desenvolupament d'avaluacions d'impacte (PIA)
- Procediment d'execució del PIA
- Auditories de protecció de Dades
 - Informe de situació protecció de dades
 - Marc de seguretat per la protecció de dades
- Model de compliment de les garanties dels drets digitals

Desenvolupament d'avaluacions d'impacte (PIA)

El desenvolupament dels PIA s'haurà de portar a terme segons la “Guia pràctica sobre l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades” de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades seguint el model plantilla de l'autoritat o bé de la “Guía pràctica para las Evaluaciones de Impacto en la Protección de los datos sujetas al RGPD” del l'Autoridad Española de Protección de Datos. En el contracte basat es podrà determinar quina d'aquestes ha de complir o si pel contrari es requereix l'ús del model de la pròpia institució que realitza el contracte basat.

Són part intrínseca del desenvolupament del PIA l'establiment del principi de licitud, l'anàlisi de necessitat i proporcionalitat i l'anàlisi de riscos. No es considerarà acomplert l'encàrrec si aquest no determina clarament aquests aspectes.

Referències:

- https://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/guies_basiques/Guies-apdcat/Guia-sobre-la-evaluacion-de-impacto-relativa-a-la-proteccion-de-datos-en-el-RGPD/
- <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/guia-evaluaciones-de-impacto-rgpd.pdf>

Serà d'especial consideració la especificitat del PIA els aspectes detallats al punt 2.3 del present plec per a la seva contractació del servei fora de l'acord marc.

Procediment d'execució del PIA

El desenvolupament d'execució del PIA implicarà en la definició dels procediments, adaptats a la institució que realitza el contracte basat.

Aquests procediments hauran de ser compatibles amb els guies de referència de APDCAT i AEPD pel desenvolupament dels PIA.

L'execució d'aquest servei, pot implicar, la necessitat d'entrega de materials específics, com plantilles de documents, així com de material addicional que permeti l'execució ràpida d'anàlisis de riscos (Excels o similars adaptats a la institució)

Auditories de protecció de Dades

Les auditories de protecció de dades hauran de contemplar aspectes relatius a:

- Les normes, estàndards, polítiques de seguretat.
- Els procediments existents: gestió d'usuaris, gestió de dispositius, còpies de seguretat i recuperació, gestió d'incidències, etc ...
- Mecanismes i sistemes de control: identificació i autenticació d'usuaris, control d'accessos lògics i físics, registre d'accessos.
- Sistemes de seguretat: xifrat, emmagatzematge de contrasenyes segures.
- Sistemes de comunicacions i xarxes, centres de processament de dades.
- Procediments de teletreball.
- Dispositius de seguretat en portes, armaris, arxivadors.
- Criteris d'arxiu, emmagatzematge i destrucció de suports no automatitzats.

Així com aspectes relatius a:

- Registre d'Activitats de Tractament.
- Informació relativa al tractament de dades personals que es facilita a les persones afectades.
- Acords d'encàrrec de tractament i acords de responsabilitat.
- Transferències internacionals i concurrència de decisions d'adequació, garanties adequades, normes corporatives vinculants i excepcions per a situacions específiques.
- Gestió dels consentiments quan aquest sigui la base jurídica del tractament.
- Gestió de contractes i clàusules contractuals vinculades a la protecció de dades
- Formularis de recollida de dades amb la Informació de protecció de dades
- Exercici dels Drets dels Interessats
- Legitimacions dels tractaments de dades

- Cessions de dades a tercers
- Garantia dels principis relatius al tractament de les dades
- Etc.

El resultat de l'auditoria haurà de ser un informe amb l'estat de compliment i les mesures o recomanacions per a un correcte compliment. Pot implicar, la verificació posterior de les mesures o recomanacions.

Informe de situació protecció de dades

L'informe de situació analitzarà els aspectes principals de compliment de protecció de dades i indicarà la situació del compliment.

Aquest informe es podrà realitzar per mitjà de taules de compliment i permetrà establir per mitjà d'indicadors la situació general de compliment.

Aquest es podrà desenvolupar en base als criteris de les auditories de protecció de dades.

Acord marc política de seguretat en protecció de dades

Aquest servei es basa en treballs eminentment jurídics d'adaptació de la normativa actual de la universitat i de la seva política de seguretat.

Model de compliment de les garanties dels drets digitals

Definició d'un model d'implantació de mesures funcionals, organitzatives i tècniques, adaptades a l'organització peticionaria, per al compliment de les garanties dels drets digitals.

Per a la realització d'aquests serveis es podrà requerir utilitzar les eines que el CCN-CERT posi a disposició en aquest àmbit (PILAR, PILAR BASIC, microPILAR, RMat...), o altres eines que les entitats puguin sol·licitar pel desenvolupament del servei. L'entitat determinarà en la contractació del servei l'eina o eines a utilitzar.

5. LOT 3: Serveis professionals en protecció de dades

Aquest lot contempla aquells serveis en matèria de protecció de dades que tenen com objectiu la col·laboració amb els equips de protecció de dades de les universitats per al desenvolupament d'una activitat concreta i principalment per part d'una persona altament qualificada de l'empresa adjudicatària on les competències personal de la persona assignada són l'element rellevant en l'execució de la mateixa.

Els serveis contemplats en aquest lot requereixen de la participació principalment d'un expert del proveïdor on es poden requerir competències jurídiques o tècniques.

Aquests treballs es determinaran en base a les hores requerides per a la seva execució per part de l'expert.

5.1 Requisites

A continuació es relacionen els serveis que es sol·liciten i que de manera obligatòria hauran de ser inclosos en la proposta presentada pel licitador:

- Assessorament (anàlisi d'eines, consultes a l'autoritat de control, com informar i gestionar les cookies...)
- Assessorament per a la implantació de les mesures tècniques i organitzatives resultants de l'auditoria
- Assessorament per l'elaboració de codis de conducta

Serà d'especial consideració la especificitat de l'encàrrec els aspectes detallats al punt 2.3 del present plec.

Assessorament (anàlisi d'eines, consultes a l'autoritat de control, com informar i gestionar les cookies...)

Aquestes tasques poden tindre tant un component tècnic informàtic com jurídic depenent de les necessitats de la institució que realitza el contracte basat i en algun cas pot requerir els dos perfils.

Aquestes tasques hauran de tindre en compte el marc normatiu de protecció de dades, el marc normatiu de les universitats i del sector públic en general.

Pot requerir doncs, coneixements específics d'altres aspectes connexos a la protecció de dades com l'Administració electrònica, el procediment administratiu i transparència.

Assessorament per a la implantació de les mesures tècniques i organitzatives resultants de l'auditoria

Aquest servei es basa en treballs d'adaptació de la normativa actual de la universitat i de la seva política de seguretat.

Aquestes tasques poden tindre tant un component tècnic informàtic com jurídic depenent de les necessitats de la institució que realitza el contracte basat i en algun cas pot requerir els dos perfils.

Requereix el coneixement de les institucions del sector públic en quant a les propostes de mesures tècniques i organitzatives.

Assessorament per l'elaboració de codis de conducta

Aquest servei es basa en treballs eminentment jurídics per l'elaboració dels codis de conducta tot i que en determinats aspectes pot requerir la col·laboració d'un perfil tècnic com per exemple en l'elaboració de codis de conducta en Big Data, Intel·ligència Artificial, serveis en núvol i altres aspectes molt específics.

6. LOT 4: Oficina tècnica de suport al DPD

Aquest lot contempla aquells serveis en matèria de protecció de dades que tenen com objectiu la prestació del servei d'oficina tècnica de suport al DPD.

Les funcions del Delegat de Protecció de Dades es troben regulades per l'article 39 del RGPD. L'oficina tècnica de suport al DPD realitzarà aquelles tasques que es requereixin de suport a l'exercici de les seves funcions del DPD.

6.1 Requisits

A continuació es relacionen els serveis que es sol·liciten i que de manera obligatòria hauran de ser inclosos en la proposta presentada pel licitador:

- Informar i assessorar a l'organisme contractant del tractament de les dades, així com als empleats que s'ocupin del tractament i de les obligacions, regulades en el RGPD i de la resta de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.
- Supervisar el compliment del RGPD i de la resta de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, i de les polítiques que du a terme a l'organisme contractant en aquesta matèria, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i la formació del personal que participa en operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Donar resposta a les consultes plantejades pel DPD de l'organisme contractant.
- Oferir l'assessorament que es sol·liciti envers l'avaluació de l'impacte, relatiu a la protecció de dades i supervisar la seva aplicació, d'acord amb les prescripcions regulades a l'article 35 del propi RGPD.
- Cooperar amb els autoritats de control i, concretament, amb l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.
- Actuar com a punt de contacte de l'autoritat de control, quan sigui requerit, per qüestions relatives al tractament, inclosa la consulta prèvia regulada a l'article 35 del RGPD, en cas que el tractament de les dades pogués comportar un alt risc o pogués infringir el propi RGPD.

És crític el temps de resposta davant les peticions plantejades per part del DPD a l'oficina tècnica de suport al DPD, especialment en l'apartat de consultes.

El calendari d'atenció es regeix pel calendari festius de l'organisme contractant del servei i l'horari d'atenció que es pugui pactar el moment de la contractació del servei.

El nivell de servei es basarà en relació a la criticitat de les tasques encomanades a l'oficina tècnica del DPD.

- Alta: quan aquesta requereixi una ràpida execució atenent a que te una incidència alta a l'organisme contractant que impedeix que aquest pugui portar a terme una activitat rellevant, tingui una afectació alta en el negoci de l'organisme contractant o sigui requerit amb urgència per les autoritats de control.
- Mitja: quant aquesta tingui una afectació baixa en el negoci de l'organisme contractant.
- Baixa: quan aquesta no tingui afectació pel organisme contractant i no afecti al normal activitat del negoci.

El temps màxim permès per la resposta i resolució d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la petició. No donar resposta en els temps de resposta establerts en el plec i/o l'oferta del licitador podrà donar peu a la rescissió del contracte. Per avaluar el compliment es basarà en que el 95% de les peticions realitzades es portin a terme en els terminis establerts.

Criticitat	Temps primera resposta en hores	Temps resposta que resol la tasca plantejada
Alta	4	48
Mitja	24	72
Baixa	48	120

Pel càlcul del temps de resposta s'exclouran els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable en el procés de resolució per part de tercers i que impedeixin donar resposta segons els terminis establerts.