

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y
DESPLIEGUE DE SERVIDORES PARA EL NUEVO
EDIFICIO DE ZONA FRANCA.**

Nº. de expediente: 112-2025-2

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO DEL PLIEGUE.....	3
3.	ALCANCE DEL PROYECTO.....	5
4.	COMPATIBILIDAD ENTORNO HCI ACTUAL	7
5.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA INFRAESTRUCTURA	7
5.1	CLUSTER DE VOZ.....	7
5.2	CLUSTER HCI BASE DE DATOS	8
5.3	CLUSTER HCI WINDOWS.....	9
5.4	INFRAESTRUCTURA DE RED	10
5.5	AMPLIACIÓN REPOSITORI BACKUP EXTERNO	11
6.	SERVICIOS DE FABRICANTE	11
6.1	MANTENIMIENTO DE NIVEL 3 DE LA PLATAFORMA HCI ACTUAL	11
6.2	INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.....	12
6.3	EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE FABRICANTE.....	12
6.4	ACTUALIZACIONES DE FIRMWARE	12
7.	ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	12
8.	INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO.....	13
9.	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR	13
10.	HORARIO DE LAS ACTUACIONES.....	13
11.	PENALIZACIONES.....	14
11.1	POR LA INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO.....	14
12.	COORDINACIÓN.....	15
13.	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	15
13.1	CONFIDENCIALIDAD.....	15
13.2	PROTECCIÓN DE DATOS.....	16
13.2.1	NORMATIVA	16
13.2.2	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	16
13.2.3	ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO.....	17
14.	NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	21
15.	ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS ISO 22301 I 9001.....	21
16.	ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.....	21

1. INTRODUCCIÓN.

El Centro de Atención y Gestión de Llamadas 112 de Cataluña (CAT112) centraliza todas las llamadas de urgencia de Cataluña, permitiendo a los ciudadanos y ciudadanas que puedan ser atendidos por los servicios públicos de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamentos, de seguridad ciudadana y de protección civil, etc. cuando se encuentren ante una situación de emergencia.

El CAT112 dispone de dos centros redundantes operativa y tecnológicamente ubicados en Zona Franca (l'Hospitalet de Llobregat) y en Reus. Cada centro tiene instalados los equipamientos tecnológicos adecuados para poder atender el cien por cien de las llamadas que se puedan producir en cualquier momento.

La plataforma tecnológica está formada por el sistema de voz (telefonía y grabación), la aplicación de gestión de emergencias y sistemas asociados. El software de estos sistemas funcionan sobre una plataforma de servidores basada en un sistema de hiperconvergencia. Todos estos sistemas tienen que dar servicio ininterrumpido 24 horas al día los 365 días del año. El buen funcionamiento de estos, es de vital importancia dada la criticidad del servicio de atención a las emergencias.

El centro 112 de la Zona Franca está ubicado en un edificio del Sistema de emergencias médicas (SEM) ubicado en la Zona Franca de l'Hospitalet de Llobregat desde el año 2008. Actualmente el SEM está construyendo un nuevo edificio para la sede central donde se ubicará también el 112. Está previsto que durante el 2025 el centro 112 de ZF se trasladará a las nuevas dependencias dentro del edificio de nueva construcción del SEM. Es necesario por lo tanto equipar tecnológicamente el nuevo centro antes de llevar a cabo el traslado.

2. OBJETO DEL PLIEGO

El Actual centro 112 de Zona Franca dispone de una Infraestructura de servidores de Hiperconvergencia, a partir de ahora HCI, sobre la cual se sustenta el software

y servicios informáticos necesarios para prestar la atención a las llamadas de urgencia de Cataluña. El traslado a las nuevas dependencias de esta infraestructura provocaría que durante un periodo importante de tiempo (varias semanas) el CAT112 no tendría centro de redundancia.

Por otra parte, la infraestructura HCI del centro 112 de Zona Franca fue adquirida durante el 2020. Así pues, el parque tecnológico formado por estos elementos tendrá una antigüedad de 4 años y estará totalmente amortizado durante el transcurso de 2024.

La antigüedad de estos equipos, comporta que se puedan producir averías con mucha más frecuencia, ya que han pasado el periodo normal de vida útil. Comporta también un encarecimiento del mantenimiento, ya que este es más difícil de conseguir al tratarse de equipamiento que el fabricante ha evolucionado o ha discontinuado.

También hay que decir que los servidores actualmente existentes en el mercado dan mucha más potencia que sus equivalentes del 2020.

Es por todo eso que para trasladar el servicio de atención a las emergencias se plantea suministrar una nueva plataforma de HCI para equipar el nuevo edificio manteniendo en funcionamiento la plataforma actual. Una vez hecho el nuevo despliegue se trasladará el servicio y se validará su funcionamiento para finalmente parar la plataforma antigua. Se mantendrá así la redundancia de sistemas en todo momento y se minimizará la probabilidad de fallo, dando cumplimiento al sistema de Gestión de continuidad del CAT112.

Las plataformas HCI de los centros de Reus y ZF, disponen cada una de un repositorio de backup externo en formato disco duro. Con el crecimiento de la volumetría de datos prevista para los próximos años, es necesario ampliarles la capacidad.

En resumen, el objeto del pliego es la adquisición y despliegue de una infraestructura HCI por el nuevo centro del CAT112 en ZF y la ampliación del espacio de los sistemas de backup en los 2 centros.

3. ALCANCE DEL PROYECTO

El pliego incluye el suministro y puesta en funcionamiento de la infraestructura HCI por el nuevo centro del CAT112, así como los mantenimientos de fabricante o extensión de garantía de todos los nuevos elementos adquiridos durante cuatro años.

También estarán incluidos las ampliaciones de los repositorios de Backup del centro de REUS y el de Zona Franca. El repositorio del centro de Zona Franca se tendrá que trasladar al nuevo centro del CAT112; la ampliación de este repositorio se hará una vez esté trasladado al nuevo centro del CAT112. Dentro del pliego estarán incluido el suministro y todos los trabajos de traslado y ampliación, así como la re configuración necesaria del equipamiento a fin de que funcione correctamente.

Antes de la instalación y puesta en marcha de la nueva plataforma HCI y el traslado y ampliación del sistema de copias de seguridad, la empresa adjudicataria realizará una toma de conocimiento y recogida de información del estado de la plataforma: configuraciones, parametrizaciones, arquitectura, funcionamiento, etc. Con la información recogida se planificarán las actuaciones y despliegues necesarios.

Con respecto a licenciamiento, CAT112 ya dispone de las licencias VMWare necesarias por el entorno de virtualización sobre la plataforma HCI. La solución propuesta no tiene que aportar este elemento excepto cuando puedan ser necesarias de manera temporal para llevar a cabo el traslado.

Dentro del pliego estarán incluidos también los trabajos de migración de las máquinas virtuales de la sede actual hacia la plataforma de la nueva sede o el despliegue de nuevas máquinas (MV y software base) en los casos en que las

máquinas no se puedan trasladar. Es decir, se migrarán todas las máquinas virtuales de la infraestructura VMware actual que el CAT112 indique. La oferta incluirá todo aquello que sea necesario incluso las licencias temporales de la plataforma VMWARE para llevar a cabo la migración. Dentro de esta migración de las máquinas virtuales hacia la nueva plataforma, sólo están incluidos el traslado y cambios a nivel de Sistema Operativo a fin de que las máquinas funcionen correctamente en la nueva ubicación. Los trabajos necesarios para el buen funcionamiento de las aplicaciones que corren sobre estas quedan fuera del alcance de este pliego.

Estará incluido dentro de esta contratación la toma de conocimiento de los sistemas actuales, arquitectura, configuración, parametrización, los trabajos de instalación física y cableado necesario del nuevo equipamiento, así como la configuración de los sistemas operativos de los mismos, siguiendo las directrices que marcará el CAT112. Cualquier adecuación de la instalación eléctrica para poder instalar y dejar operativo el nuevo hardware, también estará incluida en la oferta final.

Asimismo, a la finalización de las tareas se tendrá que llevar a cabo el traspaso de la información y documentación (operativa, configuraciones, parametrizaciones, etc.) del nuevo sistema en el CAT112.

A modo de resumen las tareas a llevar a cabo para la empresa adjudicataria serán:

- 1) Toma de conocimiento de la plataforma actual
- 2) Propuesta de actuaciones y calendario
- 3) Suministro e instalación y puesta en marcha del hardware de HCI.
- 4) Traslado y puesta en marcha de MV existentes o despliegue de nuevas máquinas incluyendo software base. Máximo 70 VM.
- 5) Traspaso de información y documentación del sistema de HCI en los equipos mantenedores.
- 6) Traslado y ampliación del sistema de copias de seguridad
- 7) Traspaso de información y documentación del sistema de copias en los equipos mantenedores

8) Apagón de la plataforma HCI antigua.

4. COMPATIBILIDAD ENTORNO HCI ACTUAL

A día de hoy el CAT112 dispone de la solución HCI **HPE SimpliVity** en los centros de Reus y Zona Franca. La infraestructura HCI propuesta en la oferta tiene que ser compatible o integrable con la solución HCI actual con el objetivo de permitir la replicación de datos entre los diferentes clusters y/o centros de forma nativa.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA INFRAESTRUCTURA

La infraestructura que se pide en el pliego, son una serie de servidores en formato “rack” con tecnología HCI donde se ejecutará las aplicaciones y se guardarán toda la información crítica de negocio del CAT112. También estarán incluidos en el pliego, toda la infraestructura de red para la interconexión de los diferentes servidores de la solución a través de tecnologías de gran velocidad con el fin de garantizar las latencias necesarias de conectividad que la solución HCI necesite. También se incluirán en el pliego los conectores necesarios que necesite la electrónica propia de la solución HCI con el fin de dar conectividad a la solución del nuevo centro.

Asimismo, el pliego incluirá la ampliación de los repositorios de Backup de los 2 centros, así como el traslado y reconfiguración del repositorio del centro de Zona Franca hacia el nuevo centro del CAT112

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos de la solución propuesta

5.1 CLUSTER DE VOZ

Por temas de mantenimiento y dado que el negocio del CAT112 se focaliza al atender las llamadas del ciudadano, dentro de la solución HCI se tiene que crear

un clúster totalmente aislado donde se hospedarán todas las máquinas virtuales que conforman la centralita de telefonía de Zona Franca. Dentro de este mismo clúster, también se hospedarán las máquinas virtuales que conforman los grabadores de las llamadas y que también son del mismo fabricante que la centralita de telefonía. El CAT112 ya ha hecho un estudio de los requerimientos mínimos de este clúster. Los requerimientos mínimos del clúster de voz” son los siguientes:

- Los nodos/servidores propuestos tienen que ser de formato rack de 19"
- Los nodos/servidores propuestos tienen que ser de arquitectura x86 de 64 bits
- El conjunto de los procesadores del clúster tiene que estar formado por un mínimo de 112 cores, y que como mínimo funcionen a 2,6GHz
- El clúster tiene que estar formado por un mínimo de 2 nodos
- El conjunto de memoria RAM del clúster tiene que ser como mínimo de 1024GB
- El conjunto de storage del clúster tiene que ser como mínimo de 61,44TB sucios
- El total de los componentes de storage tienen que ser tecnología SSD (Entorno “All-Flash”)
- Cada nodo/servidor tiene que tener como mínimo 2 x10 GbE puertos de red
- Cada nodo/servidor de la solución tiene que tener doble fuente de alimentación y diferentes tipos de tecnología RAID para proteger la información almacenada
- Los recursos descritos tienen que ser de uso exclusivo del clúster de voz

5.2. CLÚSTER HCI BASE DE DATOS

Para temas de licenciamiento, la solución HCI tiene que constar de un clúster totalmente aislado donde se hospedarán todas las máquinas virtuales donde correrán las BBDDs que el CAT112 ya dispone. El CAT112 ya ha hecho un

estudio de los requerimientos mínimos de este clúster. Los requerimientos mínimos del clúster de base de datos son los siguientes:

- Los nodos/servidores propuestos tienen que ser de formato rack de 19"
- Los nodos/servidores propuestos tienen que ser de arquitectura x86 de 64 bits
- El conjunto de los procesadores del clúster tiene que estar formado por un mínimo de 48 cores, y que como mínimo funcionen a 2.8GHz
- El clúster tiene que estar formado por un mínimo de 2 nodos
- El conjunto de memoria RAM del clúster tiene que ser como mínimo de 768GB
- El conjunto de storage del cluster tiene que ser como mínimo de 30,72TB sucios
- El total de los componentes de storage tienen que ser tecnología SSD (Entorno "All-Flash")
- Cada nodo/servidor tiene que tener como mínimo 2 x10 GbE puertos de red
- Cada nodo/servidor de la solución tiene que tener doble fuente de alimentación y diferentes tipos de tecnología RAID para proteger la información almacenada
- Los recursos descritos tienen que ser de uso exclusivo del cluster "Oráculo"

5.3 CLUSTER HCI WINDOWS

El resto de servidores no base de datos (servidores de aplicaciones, servidores web, etc...) se tendrán que hospedar en un clúster HCI independiente del de base de datos. El CAT112 ya ha hecho un estudio requerimientos mínimos de este clúster. Los requerimientos mínimos del clúster Windows son los siguientes:

- Los nodos/servidores propuestos tienen que ser de formato rack de 19"
- Los nodos/servidores propuestos tienen que ser de arquitectura x86 de 64 bits

- El conjunto de los procesadores del clúster tiene que estar formado por un mínimo de 168 cores, y que como mínimo funcionen a 2.6GHz
- El clúster tiene que estar formado por un mínimo de 3 nodos
- El conjunto de memoria RAM del clúster tiene que ser como mínimo de 2304GB
- El conjunto de storage del clúster tiene que ser como mínimo de 46,08TB sucios
- El total de los componentes de storage tienen que ser tecnología SSD (Entorno "All-Flash")
- Cada nodo/servidor tiene que tener como mínimo 2 x10 GbE puertos de red
- Cada nodo/servidor de la solución tiene que tener doble fuente de alimentación y diferentes tipos de tecnología RAID para proteger la información almacenada
- Los recursos descritos tienen que ser de uso exclusivo del clúster Windows

5.4 INFRAESTRUCTURA DE RED

Con el fin de garantizar las necesidades de latencia de conectividad que lo solución HCI requiera, será necesario dotar la solución de una infraestructura de red. Esta infraestructura tiene que estar redundada y dotada de tecnologías de gran velocidad por entorno de hiperconvergencia, y con capacidad suficiente para poder escalar la solución en número de servidores si el servicio lo requiere. El CAT112 ya ha hecho un estudio de las características mínimas de esta electrónica. La propuesta tiene que estar formada por un mínimo de 2 switch para tal de poder garantizar la alta disponibilidad de la solución. Las características mínimas a cumplir para cada switch son las siguientes:

- 18 puertos SFP28 que puedan negociar en 1/10/25GbpsEthernet
- 4 puertos QSFP28 que puedan negociar en 40/50/100GbpsEthernet
- 1 puerto de gestión (1Gb base-t)

- 1 puerto de consola (puerto serie base-t)
- Latencia intrapuertos inferior a 300os
- Apoyo de protocolos zero packet

Tal como se ha indicado, los pliego incluyen todos los conectores necesarios que necesite la electrónica propia de la solución HCI con el fin de dar conectividad a la solución del nuevo centro. Estos switchs se conectarán contra la electrónica de CORE que es del fabricante CISCO. Los 4 uplinks de los switchs (2 por switch) propuestos a conectar contra el CORE serán en 40GbpsEthernet. Los conectores propuestos tienen que ser compatibles con el conector CISCO QSFP-40G-SR4-S.

5.5 AMPLIACIÓN REPOSITORI BACKUP EXTERNO

Con el fin de garantizar las retenciones de los backups necesarias por el CAT112 de la plataforma HCI, se tiene que ampliar la capacidad de los repositorios de REUS y Zona Franca. El repositorio del centro de Zona Franca se tendrá que trasladar al nuevo centro del CAT112, la ampliación de este repositorio se hará una vez esté trasladado al nuevo centro del CAT112. Cada uno de los repositorios actuales está formado por un HPE StoreOnce 3640 de 48TB con una capacidad sucia de 43,66TiB. Se tendrá que doblar la capacidad de cada uno de ellos hasta llegar a una capacidad sucia de 87,31TiB y llevar a cabo las configuraciones pertinentes para mantener el sistema en funcionamiento.

6. SERVICIOS DE FABRICANTE

6.1 MANTENIMIENTO DE NIVEL 3 DE LA PLATAFORMA HCI ACTUAL

El mantenimiento de nivel 3 o fabricante de la plataforma de HCI actual finaliza el 31 de diciembre de 2024. La oferta incluirá el mantenimiento de nivel 3 de la plataforma de HCI actual desde esta fecha o desde la fecha de adjudicación del contrato hasta la fecha de puesta en servicio de la nueva plataforma de hiperconvergencia.

6.2 INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.

Los servicios de instalación de HW y arranque de la configuración básica del Software de la solución, tienen que ser llevados a cabo directamente por el fabricante o por un partner certificado adecuadamente por el fabricante para llevar a cabo la instalación para poder garantizar y certificar el correcto funcionamiento de la solución.

6.3 EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE FABRICANTE

El adjudicatario tendrá que incluir dentro del pliego, la extensión de garantía de todos los componentes de la solución, ya sean hardware o software. Este extensión tendrá que tener un horario de cobertura de 24x7 con un tiempo de respuesta de 4 horas por temas hardwares, y de 2 horas para apoyo telefónico de temas software. El periodo de la extensión de garantía de fabricante tendrá que ser de 4 años.

6.4 ACTUALIZACIONES DE FIRMWARE

Dentro de la extensión de garantía se incluye la actualización del firmware de todos los componentes con el fin de estar dentro de versiones con apoyo por parte de fabricante. Esta actualización será como mínimo una vez al año y por aquellas tareas que requieran corte de servicio se realizará fuera del horario de oficina. Si después de realizada la actualización anual se detectara un problema en el firmware que según el fabricante fuera necesario actualizar nuevamente para corregirlo, esta actualización también correría a cargo del licitando.

7. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El servicio se tendrá que prestar en los Centros de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 (CAT112) de Cataluña de Zona Franca, de REUS y el de nueva construcción:

- CAT112 Zona Franca de l'Hospitalet de Llobregat. Nueva Seu.
- CAT112 Reus (C. de los Campesinos, 2, 43204 Reus).

8. INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO

El Adjudicatario presentará una propuesta de planificación general del proyecto que se acabará de definir conjuntamente con el CAT112 a la adjudicación. La propuesta tiene que tener en cuenta la naturaleza y criticidad del servicio 112, con el fin de minimizar los cortes de servicio necesarios. El detalle incluirá como mínimo:

- Acciones contempladas en el ámbito de la propuesta.
- Plan de proyecto con las tareas a llevar a cabo y propuesta de planificación.
- Equipo de trabajo asignado al proyecto.

El suministro de los equipos se tendrá que realizar con un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de firma del contrato. El periodo de 4 años de mantenimiento de nivel 3 o garantía empezará a contar desde la fecha de entrega del material.

9. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

- Plan de proyecto y propuesta de planificación de tareas. Junto con la oferta
- Documentación final (a entregar en la puesta en servicio del sistema)
 - Resumen de ejecución de proyecto e instalación, parámetros de configuración, accesos al sistema, etc.
 - Manual de uso de los equipos.
- Informes de mantenimiento de firmware (dentro de la extensión de garantía).
- Informes de incidencias hardware(dins de la extensión de garantía)

10. HORARIO DE LAS ACTUACIONES.

Las tareas que no presenten ningún riesgo en el servicio de voz se podrán realizar en horario laboral previa notificación en el CAT112.

Las tareas que impliquen o puedan implicar un corte o degradación en el servicio se realizarán EN HORARIO NOCTURNO O FESTIVO cuando la actividad de la sala es más baja previo acuerdo con el CAT112.

Todas las tareas a realizar se planificarán conjuntamente con el CAT112 y se clasificarán según el riesgo de que puedan implicar en la continuidad del servicio.

11. PENALIZACIONES

El límite máximo del total de penalizaciones a aplicar se fija en un 20% del presupuesto de licitación.

11.1 POR LA INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO.

El CAT112 tendrá derecho a aplicar las siguientes penalizaciones económicas cuando las actuaciones del adjudicatario provoquen:

- Penalización del 0,5 % del importe total del servicio para cada corte o degradación de servicio no planificados de una duración superior a 15 minutos atribuibles al funcionamiento de la nueva plataforma de HCI.

*** Se entiende como corte la no disponibilidad del equipamiento tecnológico del centro de atención de llamadas que provoque el fallo total del sistema de voz, aplicación de gestión de emergencias, y cualquier otro sistema tecnológico necesario por la prestación del servicio de atención a las emergencias. Se entiende como degradación, aquella que provoca la alteración en el funcionamiento normal de las salas operativas o la necesidad de la activación de protocolos de contingencia.*

- Penalización del 0,5 % del importe total del servicio por cada semana de retraso en la ejecución de las tareas acordadas en el calendario global del proyecto, y que sean atribuibles únicamente al adjudicatario.
- Penalización de 1% del importe total del servicio por cada semana de retraso en la entrega de los equipos por causas atribuibles al adjudicatario.

12. COORDINACIÓN

El adjudicatario coordinará las actividades de la actualización e incorporará a una cabeza de Proyecto que será interlocutor único con el CAT112, controlará el cumplimiento de los hitos del proyecto y ayudará y asesorará en el CAT112 en el correcto desarrollo de la actualización.

Asimismo, los trabajos de renovación de la plataforma se tendrán que coordinar con la empresa mantenedor de la misma. La oferta tendrá que incluir la relación de tareas necesarias a realizar para la empresa mantenedor (si procede) y el modelo de coordinación con esta.

Se incluyen en el pliego los desplazamientos y las dietas del personal técnico.

13. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

13.1 CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitadas por el CAT112 y que sean concernientes a la prestación del servicio aquí regulado.

La empresa adjudicataria adaptará su servicio a aquello que se establece los protocolos de seguridad y en especial, el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas que aplica el CAT112, así como en las medidas estipuladas en este Pliego y en el Anexo "Tratamiento de datos personales".

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a no divulgar en terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado.

13.2 PROTECCIÓN DE DATOS

13.2.1 NORMATIVA

Para el personal de la empresa adjudicataria del concurso, que durante la prestación de sus servicios tenga acceso a espacios, servicios, instalaciones o apoyos que contengan datos de carácter personal responsabilidad de la Generalitat de Catalunya o de sus entidades dependientes, les será de aplicación aquello que establece el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "RGPD"), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales.

De conformidad con la referida normativa, la empresa adjudicataria del concurso ostentará la condición de encargado de tratamiento. En este supuesto, el acceso a los datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla el previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este tendrán que constar por escrito.

13.2.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el cumplimiento objeto de este pliego, el adjudicatario tendrá que tratar los datos personales de los cuales el CAT112 es Responsable del Tratamiento de la manera que se especifica al Anexo de este pliego, denominado "Tratamiento de datos personales".

Eso comporta que el adjudicatario actúe en calidad de encargado del tratamiento y, por lo tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los datos personales.

Por lo tanto, sobre el CAT112 recaen las responsabilidades del responsable del tratamiento y sobre el adjudicatario las de encargado de tratamiento. Si el adjudicatario destinara los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será

considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El anexo “Tratamiento de datos personales” describe en detalle los datos personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar para el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación del estipulado en el Anexo “Tratamiento de datos personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el CAT112 estuviera de acuerdo con aquello solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de datos personales” actualizado, de manera que siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

13.2.3 ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO

De conformidad con el previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con aquello detallado en el Anexo “Tratamiento de datos personales”:

- a) Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente pliego y demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del CAT112 por escrito en cada momento.
- b) No utilizar ni tratar los datos personales con una finalidad diferente a la ejecución del objeto del contrato.
- c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales a las que tenga acceso.

En particular, se obliga a aplicar las medidas de seguridad establecidas al Anexo "Tratamiento de datos personales".

- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales en las que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre las que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el apoyo en lo que se hubieran obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pueda intervenir la cualquiera fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependen, de este deber de secreto y del mantenimiento de este deber incluso después de la finalización de la prestación del servicio o su desvinculación.
- e) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- f) Salvo que se disponga en cada caso de la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar ni difundir los datos personales a terceros.
- g) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente pliego, se compromete, según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de datos personales", a devolver y destruir los datos personales a las que haya tenido acceso, los datos personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento, se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación. No obstante, el encargado del tratamiento podrá conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidad de su relación con el responsable del tratamiento. En este caso, los datos personales se conservarán bloqueadas y para el tiempo mínimo, destruyéndose de manera segura y definitiva al final de este plazo.
- h) Según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en dicho Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de CAT112 o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito

por CAT112, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente para los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este pliego.

- i) A menos que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por el CAT112, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como seguridad equivalente, no tratándolas fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualquier subcontratista autorizado de acuerdo con lo que se establece en este pliego u otros documentos contractuales, a menos que esté obligado a hacerlo en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le sea de aplicación.

En caso de que por causa del Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito en el CAT112 de esta exigencia legal, con bastante antelación a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualquier requisito legal que sea aplicable al CAT112, a no ser que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- j) De acuerdo con el artículo 33 del RGPD, comunicar al CAT112, de forma inmediata y como muy tarde en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de lo que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidas durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluyendo la concreción de qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

- k) Colaborar con el CAT112 en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad y comunicación y/o notificación de violaciones de medidas de seguridad a las autoridades competentes o a los interesados.

Además, pondrá a disposición del CAT112, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este pliego y otros documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones realizadas, si procede, por el CAT112.

- l) En los casos en que la normativa así lo exija llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de acuerdo con lo que establece el artículo 30.2 del RGPD, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del CAT112 (Responsable del tratamiento), que contenga, como mínimo, las circunstancias en las cuales se refiere el referido artículo.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre CAT112 y el adjudicatario al cual hace referencia el artículo 28.3 del RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se establecen no son retribuirles de forma diferente de la prevista en este presente pliego y otros documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación del servicio objeto de este pliego y su contrato. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro dato personal responsabilidad del CAT112, y por lo tanto, no está autorizado en ningún caso en el acceso o tratamiento de otro dato, que no sean las especificadas al Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que comportará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de CAT112 no

contempladas en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario tendrá que ponerlo en conocimiento del CAT112, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la máxima diligencia y como muy tarde en el plazo de 72 horas.

14. NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria será responsable que su personal cumpla las normativas legales de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención de riesgos laborales que sean de aplicación durante la prestación de sus servicios y será igualmente responsable de los accidentes o enfermedades que en el ejercicio de su trabajo puedan incurrir.

15. ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS ISO 22301 I 9001

CAT112 dispone de las certificaciones ISO de continuidad 22301 e ISO 9001 de calidad. Estas certificaciones implican cambios en los protocolos y procesos de actuación del CAT112, de su plan de continuidad, etc. y como consecuencia cambios en la interacción y operativa de los proveedores. La empresa adjudicataria se adaptará a estos cambios y los incorporará en sus procesos de actuación en el servicio CAT112.

16. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas tienen que incluir, como mínimo, el siguiente:

- Descripción detallada del equipamiento (hardware y software) ofrecido
- Descripción detallada de la solución, indicando el cumplimiento de las características técnicas pedidas.
- Propuesta de planificación de actuaciones

- Detalle de actuaciones con posibles cortes de servicio que afecten a la continuidad del servicio
- Procesos y metodología específica para actuaciones que impliquen o puedan implicar corte de servicio
- Equipo de trabajo y propuesta de modelo organizativo

Firmado electrónicamente

Jordi Gonzàlez Freginé
Director del área de Tecnología e innovación del CAT112