



**Consorti
de Serveis Socials
de Barcelona**

Generalitat de Catalunya
Ajuntament de Barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS DE SUPORT TECNOLÒGIC I D'ENGINYERIA INFORMÀTICA DEL
CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA, a adjudicar mitjançant un
procediment obert simplificat.**

ÍNDIX

1. Objecte del contracte.....	4
2. Abast	4
2.1. Suport tecnològic	4
2.1.1. Resolució d'incidències	4
2.1.2. Resolució de problemes.....	5
2.1.3. Operativa i manteniment	5
2.2. Enginyeria Informàtica	6
3. Entorn detallat.....	6
3.1. Centre de Treball 1 (AR).....	7
3.1.1. Infraestructura Centre de Treball 1 (AR)	7
3.1.2. Serveis Centre de Treball 1 (AR).....	7
3.1.3. Número usuaris Centre de Treball 1 (BR)	8
3.2. Centre de Treball 2 (BR).....	8
3.2.1. Infraestructura Centre de Treball 2 (BR)	8
3.2.2. Serveis Centre de Treball 2 (BR).....	9
3.2.3. Usuaris Centre de Treball 2 (BR).....	10
3.3. Centre de Treball 3 (STA).....	10
3.3.1. Infraestructura Centre de Treball 3 (STA)	10
3.3.2. Serveis Centre de Treball 3 (STA).....	10
3.3.3. Usuaris Centre de Treball 3 (STA)	11
3.4. Centre de Treball 4 (OR)	11
3.4.1. Infraestructura Centre de Treball 4 (OR)	11
3.4.2. Serveis Centre de Treball 4 (OR)	11
3.4.3. Usuaris Centre de Treball 4 (OR)	12
3.5. Centre de Treball 5 (CAC)	12
3.5.1. Infraestructura Centre de Treball 5 (CAC).....	12
3.5.2. Serveis Centre de Treball 5 (CAC)	12
3.5.3. Usuaris Centre de Treball 5 (CAC).....	12
3.6. Centre de Treball 6 (VAL).....	12
3.6.1. Infraestructura Centre de Treball 6 (VAL)	12
3.6.2. Serveis Centre de Treball 6 (VAL).....	12
3.6.3. Usuaris Centre de Treball 6 (VAL).....	13
3.7. Centre de Treball 7 (TJ)	13

3.7.1. Infraestructura Centre de Treball 7 (TJ).....	13
3.7.2. Serveis Centre de Treball 7 (TJ).....	13
3.7.3. Usuaris Centre de Treball 7 (TJ).....	14
3.8. Centre de Treball 8 (LL)	14
3.8.1. Infraestructura centre de treball 8 (LL).....	14
3.8.2. Serveis Centre de Treball (LL)	14
3.8.3. Usuaris Centre de Treball (LL)	14
4. Condicions de l'execució del servei	15
4.1. Equip de treball	15
4.2. Localització i horari de prestació del servei.....	16
5. Garantia del servei prestat.....	17
6. Qualitat del servei i treballs realitzats	17
7. Auditories.....	17
8. Nivells de servei exigibles.....	18
8.1 Temps de resolució	18
8.2. Requeriments de nivell de servei per tasques de suport tecnològic	19
8.3. Altres requeriments de nivell de servei	19
9. Model de prestació del servei	20
9.1. Model de relació.....	20
9.2. Seguiment operatiu	20
9.3. Model de comunicació i seguiment.....	21
10. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ	22
11. Condicions econòmiques.....	28
11.1. Import màxim de licitació	28
11.2. Facturació	29
12. Protecció de dades i deure de confidencialitat.....	29
13. Finalització del contracte i traspàs	33

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis de suport tecnològic i d'enginyeria informàtica del Consorci de Serveis Socials de Barcelona (d'ara endavant CSSBcn).

El suport tecnològic contempla tot el conjunt d'activitats tant reactives com proactives necessàries pel manteniment i el bon funcionament del sistema informàtic del CSSBcn.

Els serveis d'enginyeria informàtica engloben tot el conjunt d'activitats dirigides a garantir l'evolució tecnològica de la plataforma informàtica actualment existent.

Els licitadors hauran d'entendre que les especificacions dels serveis són els requeriments mínims a desenvolupar, d'acord amb la situació actual i les millors pràctiques de gestió de la provisió i suport dels serveis TIC. Així doncs, l'abast del servei inclourà, com a mínim, totes aquelles tasques que actualment es duen a terme com a part dels serveis associats a aquest plec i aquelles necessàries en el futur per a l'òptima operació i actualització tecnològica de la plataforma i del parc d'estacions de treball, tal com es descriu en el present plec.

Amb aquest contracte, el CSSBcn vol garantir el funcionament integral i coordinat de les diferents activitats de gestió tècnica, amb un esquema de servei que garanteixi el màxim nivell de qualitat.

Els entorns tecnològics objecte d'aquest contracte es detallen a l'apartat 4.2 del present plec.

2. Abast

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis de suport tecnològic i enginyeria informàtica del CSSBcn amb l'objectiu d'assegurar el seu correcte i òptim funcionament.

L'activitat dels serveis d'aquest contracte queda emmarcada en dos blocs diferenciats:

- suport tecnològic
- enginyeria informàtica

2.1. Suport tecnològic

2.1.1. Resolució d'incidències

L'objectiu de la resolució d'incidències és restablir el servei davant de qualsevol incident que provoqui una interrupció o degradació del servei de la manera més ràpida i eficaç possible, seguint les directrius del procés corresponent.

S'entén per incidència qualsevol succés que no forma part de l'operativa normal d'un servei i que provoca, o pot provocar, la interrupció, el mal funcionament o la degradació en la qualitat del servei.

Com a incidències s'inclouen totes aquelles que estiguin relacionades directament o indirecta amb la plataforma i el parc d'estacions de treball objecte del contracte.

Per a aquesta activitat es destaquen les següents tasques:

- Classificació i assignació d'incidències.
- Investigació i diagnosi

- Resolució i recuperació del servei
- Documentació de la resolució de la incidència en la base de dades de gestió del coneixement.

2.1.2. Resolució de problemes

L'objectiu principal de la resolució de problemes és arribar fins a la causa arrel de les incidències i després iniciar accions que corregeixen l'afectació de servei, seguint les directrius del procés corresponent.

S'entén per problema qualsevol causa subjacent, encara no identificada, d'una sèrie d'incidents o d'un incident aïllat d'importància significativa que estiguin relacionats directament o indirecta amb la plataforma i el parc d'estacions de treball objecte del contracte.

Per a aquesta activitat es destaquen les següents tasques a realitzar:

- Identificació i registre del problema
- Anàlisi i diagnosi del problema
- Identificació i registre de l'error
- Anàlisi i solució de l'error. Identificar la solució de l'error i proposar el canvi corresponent
- Documentació de la solució implementada i els possibles "workarounds" previs, a la base de dades de gestió del coneixement

Remarcar la responsabilitat i la necessària pro activitat de l'adjudicatària envers la coordinació amb tercers, interns i externs, si la resolució del problema ho requereix, especialment per a aquells referits a la seguretat.

En aquests casos, aquesta responsabilitat inclou analitzar, proposar i aplicar possibles "workarounds" a vulnerabilitats de nivell alt de les quals encara no es disposi del pegat corresponent.

Com a problemes s'inclouen tots aquells que estiguin relacionats directa o indirectament amb la plataforma i el parc d'estacions de treball objecte del contracte.

2.1.3. Operativa i manteniment

Aquest apartat inclou el conjunt de tasques associades a la gestió del dia a dia de la plataforma i a les necessitats del conjunt d'usuaris del sistema.

Dins d'aquest conjunt de tasques s'inclouen:

- Manteniment sistema de directori d'usuaris i recursos
- Gestió del parc d'estacions i impressores
- Instal·lació de software i les seves actualitzacions
- Còpies de seguretat i restauració de dades
- Antivirus i mecanismes de seguretat associats
- Inventari de servidors i estacions
- Monitorització de servidors i serveis
- Altres tasques associades

2.2. Enginyeria Informàtica

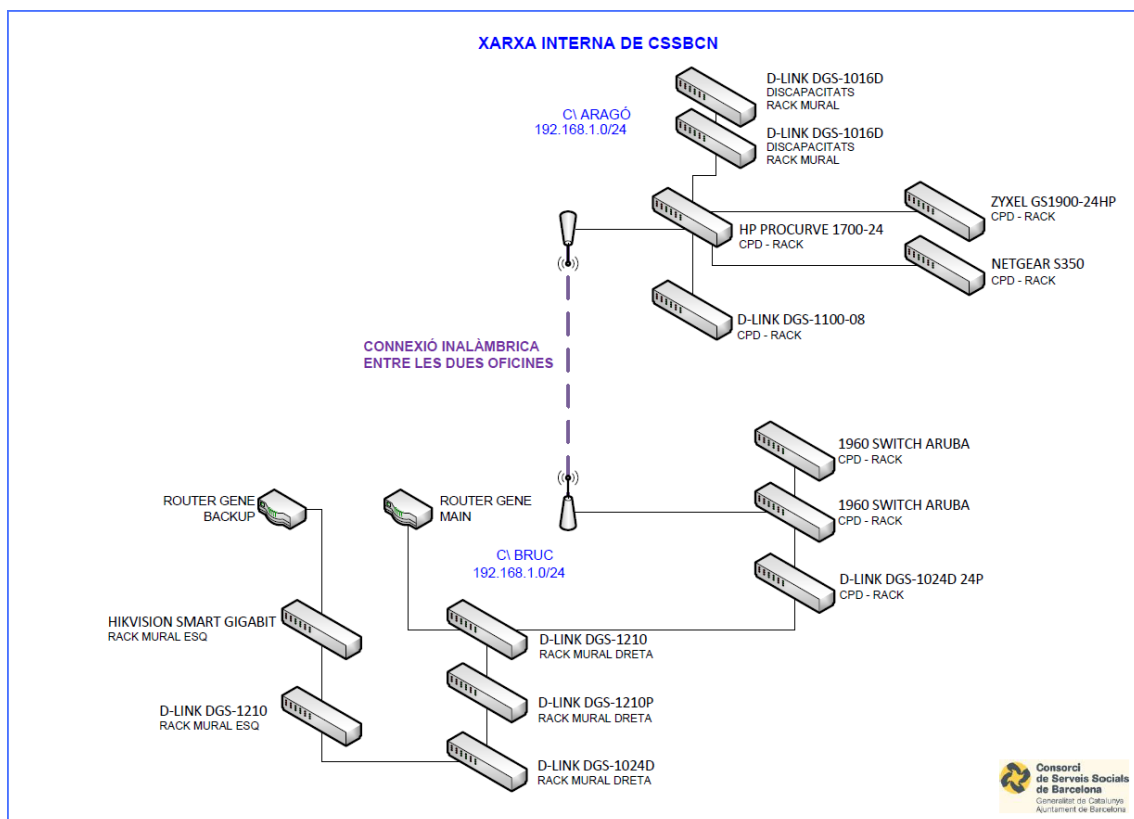
Aquest apartat inclou els projectes i actuacions dirigides a garantir l'evolució tecnològica de la plataforma del CSSBcn.

Dins del conjunt de principals solucions i tecnologies a evolucionar es troben:

- Virtualització: tecnologia Microsoft Hyper-V
- Servidors: Microsoft Windows Server 2012, 2019
- Directori: Microsoft Active Directory
- Tallafoc: Fortinet – Linux CentOS
- VPN: OpenVPN – Fortinet
- Col·laboració i allotjament: owncloud
- Aplicació Dependència: Postgresql i GWT (Google Web Toolkit)
- Aplicació nova administració.
- Bases de dades: Microsoft Access i Postgresql
- Comunicacions: antenes Unify per connexió inalàmbrica en el centres.
- Resta de tecnologies relacionades a l'apartat 3

3. Entorn detallat

El CSSBcn disposa d'un total de 8 centres de treball de gestió directe.



3.1.Centre de Treball 1 (AR)

3.1.1. Infraestructura Centre de Treball 1 (AR)

- 20 usuaris actius amb ordinador personalitzat
- 2 impressores multifunció:, RICOH MPC3004 i RICOH MP C3007- ARAGÓ amb escaneig a unitats de xarxa
- 1 rack per servidors
- 1 rack mural
- 2 switch de comunicacions HP Procurve switch 2124 i D-Link DGS-1016D
- 1 node d'accés Ubiquiti UniFi AC Long Range WiFi UBN-UAP-ACLR
- 1 antena direccional Unify, destinada a establir connectivitat amb la seu del c/ del Bruc.
- 1 Firewall físic Fortinet FortiGate 40F
- 2 impressores d'etiquetes: Dymo LabelWriter i Dymo LabelWriter Turbo
- 10 lectors de targes de certificats
- 1 ONT i rúter de Movistar
- 1 projector portàtil Philips
- equips amb gestor de targes, certificats digitals i varies aplicacions i configuracions específiques per aplicacions de comptabilitat, equips Windows 10 i 11

3.1.2. Serveis Centre de Treball 1 (AR)

- OpenVPN (servidor i client) per a usuaris amb client OpenVPN per treballar en remot amb recursos interns.
- Fortinet (servidor i client) per a usuaris amb client Forticlient VPN per treballar en remot amb recursos interns.
- Aplicació Sistema d'Informació de la Infància i la Adolescència – Sini@ (d'ara endavant Sini@) (5 usuaris)
- Bases de dades Microsoft Access.
- Accés a la intranet de la Generalitat (50 usuaris)
- Servei d'atenció a la infància, adolescència, joves i dones que han patit violències masclistes: 7 usuaris actius amb ordinador personalitzat
- Aplicació Sistema d'Informació de la Infància i la Adolescència – Sini@ (d'ara endavant Sini@) (5 Usuaris)
- Connexions i mapeigs a unitats departamentals dins del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (d'ara endavant CTTI) de la unitat de l'àrea de joves. (2 usuaris)
- Domini Microsoft Windows (permisos, shares, polítiques, dns, dhcp, etc.).
- Entitat certificadora interna del CSSBcn per aplicacions i serveis interns
- Connexió del domini Windows amb servidors Linux
- Ofimàtica Microsoft Office.
- Servei de fitxers intern basat en tecnologia Microsoft Windows Server 2019.
- Control horari presència pin.

- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

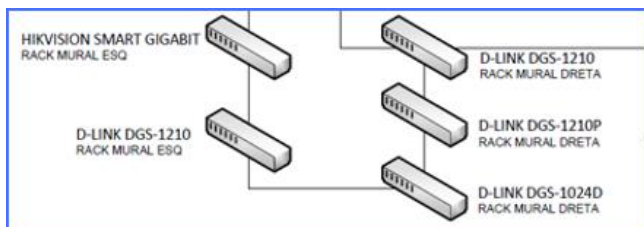
3.1.3. Número usuaris Centre de Treball 1 (BR)

- 30 usuaris actius amb ordinador personalitzat.

3.2. Centre de Treball 2 (BR)

3.2.1. Infraestructura Centre de Treball 2 (BR)

- 30 usuaris actius amb ordinador personalitzat
- Virtualització amb Microsoft Hyper-V 2019 en hyperconvergència en 3 servidors físics HP ProLiant DL360 Gen10. Composen un clúster de Hyper-V amb les següents VM:
 - Windows Server 2019 Datacenter – DC principal i serveis de AD.
 - Windows Server 2019 Datacenter – DC secundari i serveis de AD.
 - Windows 2008r2 Enterprise - Servidor de fitxers.
 - Windows Server 2012 Std - servidor de fitxers
 - Windows 2012 Std. - Servidor OpenVPN i WSUS.
 - Windows 2012 Std. - Aplicació de dependència GDAP.
 - Windows 2012 Std. - SAGE + SQL 2012.
 - Firewall Fortigate.
 - Windows 2012 Std. - Serveis auxiliars i gestió interna.
 - Linux CentOS 3.10.0 - Owncloud 8.2.
 - Linux Debian 10 – Gestió certificats públics.
 - Windows Server 2012 Std - programa de comptabilitat SILTRA, DHCP
- 1 servidor físic HP ProLiant DL360 Gen10 Windows Server 2019 de backup basat en Broadcom Backup Exec 22.
- 8 switchs de comunicacions: 2 D-Link DGS-1024D, 2 1960 Aruba, 3 D-Link DGS-1210 i 1 Hikvision Smart Gigabit.



- 1 consola de teclat+ratolí+monitor.
- 3 SAI.
- 2 rúters Cisco 2851 per comunicacions amb la Generalitat (CTTI).
- 1 rúter de fibra de Movistar amb configuració específica.

- 1 expenedor de tiquets de tanda.
- 1 rack per servidors
- 2 racks murals.
- 2 impressores multifunció: HP COLOR LASERJET 3600N
- 1 projector de sostre
- 2 impressora multifunció RICOH MPC3004 i RICOH MP C3007- amb escaneig a unitats de xarxa
- 3 impressores convencionals (2 HP LaserJet M203dn + 1 HP LASERJET 2015DN)
- 4 impressores sèrie Epson TM-U295 per imprimir registres.
- 2 escàner: Fujitsu fi-7030 i Brother ADS-4300NI
- 1 antena direccional Unify, destinada a establir connectivitat amb la seu del c/ d'Aragó.
- 1 node d'accés Ubiquiti UniFi AC Long Range WiFi UBN-UAP-ACLR
- 1 Firewall virtual Fortinet FortiGate VM01V

3.2.2. Serveis Centre de Treball 2 (BR)

- Sage 200 (Servidor i client). 3 equips amb client Sage 200.
- SAP (client). 6 equips amb client de sap.
- SILTRA (servidor i client). 3 equips amb client de SILTRA.
- Client AS400 (20 Usuaris servei Atenció a les persones amb dependència)
- Owncloud per compartir informació amb centres externs.
- Comunicacions amb CTTI amb VLans entre rúters Cisco CTTI i Firewall Fortinet, donant accés als següents serveis:
 1. Sortida a internet
 2. Comunicació amb AS400
 3. DNS de la Generalitat (via forwarders dels servidors DNS interns)
 4. Altres serveis de la Generalitat de Catalunya
- Base de dades Microsoft Access i Postgres per software de gestió del departament de dependència.
- Base de dades Microsoft Access i Postgres per software dept. Administració.
- Aplicacions de tercers per extreure informes de dependència
- Domini Microsoft Windows (permisos, shares, polítiques, dns, dhcp, etc)
- Entitat certificadora interna del Consorci per aplicacions i serveis interns
- Connexió del domini de Windows amb servidors Linux
- Ofimàtica Microsoft Office
- Microsoft SQL per Sage.
- Microsoft Sharepoint i Microsoft SQL per aplicacions del Servei d'atenció a les persones en situació de dependència.
- Clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android

- Microsoft WSUS per actualitzar sistemes operatius Windows
- Client AS400 (22 usuaris)
- Accés a la intranet de la Generalitat (30 usuaris)
- Accés Registre d'entrada i sortida electrònic de la Generalitat de Catalunya - S@rcat (d'ara endavant S@rcat) (22 usuaris)
- Accés a la Tresoreria General de la Seguretat Social (e-SIL - Sistema de Informació Laboral) (5 usuaris)
- Connexions i mapeigs a unitats departamentals dins del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (d'ara endavant CTTI) del servei de dependència. (7 usuaris)
- OpenVPN (servidor i client). 30 usuaris amb client OpenVPN per treballar en remot amb recursos interns.
- Fortinet (servidor i client). 30 usuaris amb client Forticlient VPN per treballar en remot amb recursos interns.
- Owncloud per compartir informació amb centres externs.
- Servei de fitxers intern basat en tecnologia Microsoft Windows Server 2019.
- Control horari presència pin.
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.2.3. Usuaris Centre de Treball 2 (BR)

- Servei d'atenció a les persones en situació de dependència: 18 usuaris actius amb ordinador personalitzat
- Servei d'Administració general, recursos humans i gestió econòmica: 11 usuaris actius amb ordinador personalitzat.
- Adjunta a Gerència: 1 usuari actiu amb ordinador personalitzat.

3.3. Centre de Treball 3 (STA)

3.3.1. Infraestructura Centre de Treball 3 (STA)

- 1 NAS Synology DS220 configurat com servidor de fitxers, vpn, copia de seguretat, dynamic DNS, snapshots i gestió d'usuaris.
- 1 rúter de fibra del proveïdor d'accés a Internet amb wifi activada
- 2 impressores multifunció: Canon imageRUNNER1730i i EPSON WF-3010
- 2 Switchs
- 2 node d'accés Ubiquiti UniFi.

3.3.2. Serveis Centre de Treball 3 (STA)

- Correu electrònic del CSSBcn (5 bústies) amb clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android
- Sistema de fitxers basat en el NAS.
- Gestió de les còpies de seguretat del sistema de fitxers del NAS basat en Synology HyperBackup amb política de rotació de discs.

- Servei de snapshots proporcionat pel NAS.
- Servei vpn proporcionat pel NAS.
- Servei DNS proporcionat pel NAS.
- Servei de Dynamic DNS proporcionat pel NAS.
- Gestió d'usuaris del NAS.
- Clients vpn en dispositius Windows, Mac i iOS per accedir en remot als equips.
- 2 usuaris que accedeixen al Sini@
- 5 Equips pels usuaris del centre.
- Control horari presència pin.
- Administració centralitzada des de Bruc de les xarxes wifi.
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.3.3. Usuaris Centre de Treball 3 (STA)

- 4 usuaris actius amb ordinador personalitzat pel personal del centre
- 15 usuaris per menors residents compartint 5 ordinadors.

3.4. Centre de Treball 4 (OR)

3.4.1. Infraestructura Centre de Treball 4 (OR)

- Virtualització amb Hyper-V.
- Servidor físic DELL (DELL PowerEdge T430, 32GB, 2 discs 2TB en Raid 1) amb Microsoft Windows 2012r2 Std i gestor Hyper-V amb les següents VM:
 - Windows Server 2012r2 Std. - Servidor de fitxers, DC, serveis Domini i ResiPlus
 - Windows Server 2012r2 Std. - DC secundari
- 1 rúter de fibra òptica del proveïdor d'accés a internet
- Switchs num i model, crec que tenen un.

3.4.2. Serveis Centre de Treball 4 (OR)

- Domini de Windows (permisos, shares, polítiques, dns, dhcp, etc.).
- Entitat certificadora interna del consorci per aplicacions i serveis interns
- ResiPlus (servidor i client). 7 equips amb client ResiPlus
- Correu electrònic del CSSB(3 bústies) amb clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android
- Sistema de fitxers basat en Windows.
- Gestió de les còpies de seguretat del sistema de fitxers Windows basat en Windows Server Backup amb política de rotació de discs.
- 1 usuari que accedeix al Sini@
- 4 Equips pels usuaris del centre.
- Control horari presència Systempin.
- Administració xarxes wifi.

- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.4.3. Usuaris Centre de Treball 4 (OR)

- 7 usuaris actius amb ordinador personalitzat pel personal del centre

3.5. Centre de Treball 5 (CAC)

3.5.1. Infraestructura Centre de Treball 5 (CAC)

- NAS dlink DNS-320L configurat com a servidor de fitxers i gestió d'usuaris.
- 3 nodes d'accés Ubiquiti UniFi.
- 2 xarxes wifi segregades (usuàries del servei i corporativa)
- 1 impressora multifunció HP Officejet Pro 6970
- 1 rúter ADSL del proveïdor d'accés a internet
- 1 Switch

3.5.2. Serveis Centre de Treball 5 (CAC)

- Bases de dades Microsoft Access
- Correu electrònic del CSSB (3 bústies) amb clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android
- Sistema de fitxers basat en el NAS.
- Gestió de les còpies de seguretat del sistema de fitxers del NAS basat en Cobian Backup i amb política de rotació de discs.
- Control horari presència pin.
- Administració centralitzada des de Bruc de les xarxes wifi.
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.5.3. Usuaris Centre de Treball 5 (CAC)

- 5 usuaris actius amb ordinador personalitzat pel personal del centre
- 2 ordinadors amb usuari a disposició de les persones destinatàries del servei.

3.6. Centre de Treball 6 (VAL)

3.6.1. Infraestructura Centre de Treball 6 (VAL)

- 1 NAS Synology DS220 configurat com servidor de fitxers, vpn, copia de seguretat, dynamic DNS, snapshots i gestió d'usuaris.
- 2 nodes d'accés Ubiquiti UniFi.
- 3 impressores multifunció: Canon iR1730i , HP OfficeJet 4650 series i EPSON BX620FWD
- 1 rúter fibra òptica del proveïdor d'accés a internet
- 2 Switchs

3.6.2. Serveis Centre de Treball 6 (VAL)

- Bases de dades Microsoft Access

- Software AEGERUS (8 usuaris/ies)
- Software presència Systempin (11 usuaris)
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.
- Correu electrònic del CSSBcn (5 bústies) amb clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android
- Sistema de fitxers basat en el NAS.
- Gestió de les còpies de seguretat del sistema de fitxers del NAS basat en Synology HyperBackup amb política de rotació de discs.
- Servei de snapshots proporcionat pel NAS.
- Servei vpn proporcionat pel NAS.
- Servei DNS proporcionat pel NAS.
- Servei de Dynamic DNS proporcionat pel NAS.
- Gestió d'usuaris del NAS.
- Clients vpn en dispositius Windows, Mac i iOS per accedir en remot als equips.
- 2 Equips pels usuaris del centre.
- Control horari presència Systempin.
- Administració centralitzada des de Bruc de les xarxes wifi.
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.6.3. Usuaris Centre de Treball 6 (VAL)

- 5 usuaris actius amb ordinador personalitzat pel personal del centre
- 2 ordinadors amb usuari a disposició de les persones destinatàries del servei.

3.7. Centre de Treball 7 (TJ)

3.7.1. Infraestructura Centre de Treball 7 (TJ)

- Servidor físic HP amb Microsoft Windows 2012 Std (Servidor de fitxers, DC, serveis Domini, agenda compartida interna basada en Lotus Notes)
- 1 router de fibra òptica de Movistar d'accés a internet.
- 2 Switchs
- 2 nodes d'accés Ubiquiti UniFi.

3.7.2. Serveis Centre de Treball 7 (TJ)

- Correu electrònic del CSSBcn (6 bústies) amb clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android
- Sistema de fitxers basat en Windows.
- Gestió de les còpies de seguretat del sistema de fitxers Windows basat en Windows Server Backup amb política de rotació de discs.
- 1 usuari que accedeix al Sini@
- 6 Equips pels usuaris del centre.
- Control horari presència Systempin.

- Administració centralitzada des de Bruc de les xarxes wifi.
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.7.3. Usuaris Centre de Treball 7 (TJ)

- 6 usuaris actius amb ordinador personalitzat pel personal del centre. 2 ordinadors per direcció/administració. 4 ordinadors per educadors - 15 educadors, mes 5 educadors amb jornada reduïda
- 2 ordinadors amb usuari a disposició de les persones destinatàries del servei.

3.8. Centre de Treball 8 (LL)

3.8.1. Infraestructura centre de treball 8 (LL)

- 1 NAS Synology DS220 configurat com servidor de fitxers, vpn, copia de seguretat, dynamic DNS, snapshots i gestió d'usuaris.
- 1 ONT i rúter de Movistar configurats per treballar amb la xarxa guifi·net.
- 3 Switchs.
- 3 nodes d'accés Ubiquiti UniFi.

3.8.2. Serveis Centre de Treball (LL)

- Correu electrònic del CSSB(6 bústies) amb clients Microsoft Outlook, OWA, telèfons i tauletes iOS i Android
- Sistema de fitxers basat en el NAS.
- Gestió de les còpies de seguretat del sistema de fitxers del NAS basat en Synology HyperBackup amb política de rotació de discs.
- Servei de snapshots proporcionat pel NAS.
- Servei vpn proporcionat pel NAS.
- Servei DNS proporcionat pel NAS.
- Servei de Dynamic DNS proporcionat pel NAS.
- Gestió d'usuaris del NAS.
- Clients vpn en dispositius Windows, Mac i iOS per accedir en remot als equips.
- 2 usuari que accedeix al Sini@
- 6 Equips pels usuaris del centre.
- Control horari presència pin.
- Administració centralitzada des de Bruc de les xarxes wifi.
- Sistema d'accés remot a dispositius de treball per gestió d'incidències.

3.8.3. Usuaris Centre de Treball (LL)

- 14 usuaris en 14 ordinadors personalitzats
- 12 usuaris actius amb ordinador personalitzat pel personal del centre
- 2 usuaris per residents compartint 2 ordinadors

4. Condicions de l'execució del servei

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte

4.1. Equip de treball

L'elevat nombre de tecnologies utilitzades a la plataforma informàtica del CSSBcn i la criticitat de la mateixa estableix uns requeriments de servei d'alt nivell tècnic i elevada fiabilitat.

L'empresa adjudicatària ha d'adscriure els mitjans personals següents a l'execució del contracte:

- un consultor expert en enginyeria informàtica, amb dedicació mitjana de 2 hores al mes,
- i el personal tècnic en enginyeria de sistemes que sigui necessari, amb dedicació mitjana d'11 hores a la setmana.

Per tant, s'estableix un requeriment aproximat de 24 hores/any de consultoria experta i 572 hores/any de personal tècnic en enginyeria de sistemes.

El requeriments específics són:

Titulació: grau o llicenciatura en enginyeria i certificació en ITIL V3".

Coneixement en:

- ✓ xarxes i llocs de treball
- ✓ desenvolupament J2EE i GWT
- ✓ centres de dades, informàtica al núvol i eines de gestió associades.

Experiència professional directament vinculada amb l'àmbit de l'enginyeria informàtica i de sistemes d'un mínim de 10 anys. En el cas del consultor expert, és necessari acreditar que els 5 darrers anys ha supervisat serveis i projectes informàtics.

Per tal d'acreditar documentalment els requeriments específics del personal que es destinarà al contracte, l'empresa que presenti l'oferta més avantatjosa, haurà d'aportar la documentació següent:

- Còpia de les titulacions i certificacions al·legades
- Currículum vitae per acreditar els coneixements i l'experiència laboral requerits.

Aquesta documentació es presentarà, en el termini de 10 dies hàbils des de la formalització del contracte a requeriment del responsable del contracte, qui ho verificarà i deixarà constància a l'expedient. L'empresa està obligada a comunicar al responsable del contracte els possibles canvis de personal que es produeixin, adjuntant la documentació acreditativa corresponent.

Aquesta condició especial d'execució té la condició d'obligació essencial (art. 202.3 LCSP) i el seu incompliment tindrà com a conseqüència la resolució del contracte tal i com es preveu en l'article 211.f de la LCSP.

L'incompliment pot ser considerat com a infracció greu als efectes que estableix l'article 71.2.c) LCSP.

També tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte, l'efectiva dedicació del consultor expert i del personal tècnic que s'hagin indicat a l'oferta. En aquest contracte, té gran rellevància l'equip que prestarà el servei, tant per l'expertesa que l'execució del contracte vagi generant respecte de l'entorn informàtic del CSSBcn com per la sensibilitat de dades personals a les quals el personal adscrit pot tenir accés al desenvolupar les actuacions de suport tecnològic i d'enginyeria informàtica.

S'estableix un màxim dels 5 % de les hores del servei que podran ser executades per altres membres de l'empresa adjudicatària per poder fer front a no disponibilitat de les persones responsable del servei (malalties, vacances, altres) o bé per fer front a carregues extres del servei o assessorament especialitzat. Aquests professionals hauran d'acreditar les mateixes qualificacions i experiència que les requerides per als principals.

En qualsevol moment de l'execució del contracte, o de les seves pròrrogues, el CSSBcn podrà sol·licitar el canvi de les persones professionals designades, en cas que no estigui satisfet amb el servei prestat per ella i l'adjudicatària haurà de procedir al canvi sol·licitat en el termini màxim de 15 dies.

4.2. Localització i horari de prestació del servei

Tot i que l'equip designat per l'adjudicatària realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions, per tal de donar resposta a les necessitats del servei, es podrà requerir el desplaçament de tot o part de l'equip de treball designat per l'adjudicatària a les diferents dependències del CSSBcn.

La petició de desplaçaments es pot donar en períodes concrets, per coordinació de projectes, implementació de nous programaris o altres necessitats així com per a resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada de manera molt puntual, per la pròpia operativa dels serveis, per les tasques que requereixin coordinació i comunicació àgil amb altres equips de resolució d'incidències i problemes, amb altres equips de manteniment de sistemes i amb altres equips de desenvolupament i de suport a l'operació de serveis.

El CSSBcn proporcionarà el material i les connexions necessàries per poder desenvolupar la feina a les seves dependències, quan això sigui necessari. L'equip designat per l'adjudicatària haurà de portar el hardware necessari per a poder front a la resolució de les incidències (ordinador portàtil, etc.).

En aquestes dependències es proporcionarà el mobiliari, serveis generals d'oficina i connexió a xarxa LAN i accés a Internet; l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de l'activitat.

El CSSBcn permetrà l'accés a la xarxa corporativa a l'equip de treball designat per l'adjudicatària. L'adjudicatària haurà de garantir la seguretat de les comunicacions així com fer-se càrrec del possible cost de les connexions remotes que sigui necessària establir.

En el cas de desenvolupament de software, l'adjudicatària haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

Pel que fa a l'horari d'atenció, l'adjudicatària haurà d'estar disponible de dilluns a divendres de 9:00 h a 18:00 h.

En casos excepcionals i de forma prèviament planificada, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora de l'horari normal (amb un màxim de un 5 % de les hores contractades):

- Tasques d'actualització de software que s'hagin de fer fora de l'horari ordinari per tal de no deixar sense servei als treballadors o ciutadans
- Incidències d'especial gravetat
- Desplegament d'algun projecte crític.

Aquesta prestació de serveis fora de l'horari ordinari, entrarà dintre del preu adjudicat, no essent possible facturar de forma addicional aquest tipus de servei.

Davant de les incidències comunicades des del CSSBcn, el temps màxim de resposta requerit serà de 2 hores.

5. Garantia del servei prestat

Tots els treballs realitzats per l'adjudicatària durant la totalitat del servei tindran una garantia mínima de 6 mesos des de la finalització del contracte.

Durant aquest període l'adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap cost pel CSSBcn.

6. Qualitat del servei i treballs realitzats

Li correspon a l'adjudicatària establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

El CSSBcn analitzarà la qualitat del servei comprovant els següents paràmetres:

1. L'acompliment dels acords de nivell de servei que es concreta a l'apartat 8 o aquells proposats per l'adjudicatària en la seva proposta tècnica millorant els requeriments mínims exigits.
2. El contingut dels informes de propostes de millora tecnològica.
3. Els resultats d'auditories aleatòries en el temps que per si mateix o realitzades per empreses especialitzades es facin sobre el conjunt de les tasques o en algunes fases d'aquest conjunt tant des de l'òptica tècnica com des de l'òptica de la gestió de serveis TIC.

7. Auditories

El CSSBcn podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al CSSBcn.

L'adjudicatària proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories.

Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatària. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb dues (2) setmanes d'antelació.

8. Nivells de servei exigibles

En la present secció es descriuen els Acords de Nivell de Servei (d'ara endavant ANS), els quals permeten monitoritzar i avaluar la qualitat i la gestió dels serveis a través d'indicadors que parametritzen el grau de consecució acordat per a cada servei.

Els ANS s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que el CSSBcn pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatària tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es consideren deficientes.
- La periodicitat de les mesures dels nivells d'acord de servei a nivell de compliment contractual i per tant subjecte a possibles penalitzacions serà trimestral, tot i que mensualment es farà un seguiment al comitè de seguiment del contracte.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. Els nivells de servei requerits fan referència als valors de la mesura assolits durant un període de temps determinat. Depenen de l'indicador el període serà mensual i/o acumulats amb mesures de mesos anteriors.

A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors de nivell de servei indicant la forma exacta de com es realitzarà el càlcul. L'adjudicatària utilitzarà aquesta base de càlcul per realitzar els càlculs de compliment i per generar els informes corresponents que seran avaluats i consensuats conjuntament.

Al llarg de la vida del contracte, el CSSBcn es reserva el dret a afegir o eliminar nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb **adjudicatària**.

Es valoraran les propostes de millora dels nivells de serveis mínims exigits en aquest apartat que els licitadors incloguin en les seves propostes tècniques.

8.1 Temps de resolució

A continuació es detalla els temps de resposta que cal que assoleixi l'adjudicatària per tal de garantir el compliment dels diferents ANS.

Activitat	Descripció	Criticitat ordinària	Criticitat alta
Temps de resposta d'incidències	Temps de transcorre entre la comunicació d'una incidència a través dels canals establerts i la primera resposta que es dona a la persona usuària	≤ 2 hores	≤ 1 hora
Temps de resolució d'incidències	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència i la resolució efectiva d'aquesta	≤ 12 hores	≤ 4 hores
Temps de Resolució de Problemes	Temps que transcorre entre la identificació d'un problema i la resolució efectiva d'aquest.	≤ 5 dies	≤ 2 dies
Temps de resolució de peticions ordinàries	Temps que transcorre entre la comunicació d'una petició ordinària i la resolució efectiva d'aquesta	≤ 5 dies	≤ 2 dies

8.2. Requeriments de nivell de servei per tasques de suport tecnològic

A continuació es detallen els indicadors que s'han definit per mesurar la qualitat del servei prestat per l'adjudicatària en altres tasques de suport de problemes escalats des de nivells de suport inferiors:

Indicador	Periodicitat	Mínim requerit
% d'incidències respostes en termini relatives al total	mensual	≥ 80 %
% d'incidències resoltes en termini relatives al total	mensual	≥ 80 %
% de peticions resoltes en termini relatives al total	mensual	≥ 80 %
% de problemes resolts en termini relatives al total	mensual	≥ 70 %

8.3. Altres requeriments de nivell de servei

A continuació es detallen altres indicadors que s'han definit per mesurar la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari:

Indicador	Periodicitat	Mínim requerit
Percentatge informes de servei lliurats en termini	mensual	≥ 90 %

Indicador	Periodicitat	Mínim requerit
Nombre de problemes detectats de forma proactiva	trimestral	≥ 2
Nombre de propostes de millora presentades	trimestral	2
Projectes finalitzats dins del termini previst	trimestral	$\geq 70 \%$

9. Model de prestació del servei

9.1. Model de relació

El model de relació té com objectiu definir les funcions i responsabilitats de l'adjudicatària i del CSSBcn per tal d'assegurar el compromís d'acompliment de les respectives obligacions. El model de relació contempla un marc que permet acordar el contingut i nivell de prestació del servei per part de l'adjudicatària, així com articular un seguiment de la prestació del servei en els aspectes estratègics, tàctics i operatius.

L'adjudicatària pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CSSBcn així com els mecanismes de control propis del servei. Es valorarà la proposta de comunicació i coordinació amb l'equip de gestió i control del servei al CSSBcn i amb altres departaments (Departament d'Empresa i Treball, Drets Socials i Inclusió, proveïdors de software, etc.)

El model de relació es basa en els elements següents:

- El CSSBcn designarà una o més persones per fer d'enllaç entre el servei i els diferents centres del CSSBcn.
- L'adjudicatària serà el responsable d'oferir la millor qualitat al cost més competitiu.

9.2. Seguiment operatiu

El seguiment operatiu del servei es realitzarà mitjançant els treballadors designats per part de la Gerència del CSSBcn. Aquestes persones designades des del CSSBcn faran el seguiment del servei segons els procediments establerts i tractaran les problemàtiques específiques que afectin al servei prestat.

El CSSBcn decidirà la freqüència de reunió del seguiment operatiu i sol·licitarà les reunions extraordinàries que considera necessàries.

De forma extraordinària, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

Les funcions principals que han de realitzar l'equip de seguiment operatiu són les següents:

- Realitzar el seguiment de l'operació diària del suport tècnic i de la millora contínua, amb especial atenció en la gestió d'incidències i problemes.

- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del servei.
- Realitzar el seguiment dels indicadors.

9.3. Model de comunicació i seguiment

S'hauran de proporcionar els informes de seguiment del servei amb una periodicitat requerida en els plecs.

- L'objectiu d'aquests informes de seguiment és proporcionar un mètode d'anàlisi efectiu i exhaustiu de la qualitat dels serveis prestats. Els seus principals objectius són els següents:
- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.
- Identificar els fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat.
- Proporcionar informació periòdica sobre consums reals dels components de la plataforma per mesurar la capacitat i possibles plans de creixement.

Els procediments de gestió i administració dels informes de seguiment (contingut, format, i periodicitat) s'adaptaran a les necessitats operatives del servei. Al respecte, l'adjudicatari és responsable de:

- Mantenir al dia i actualitzar la documentació de seguiment durant tota la durada del contracte.
- Arxivar tota la documentació generada i/o utilitzada, segons els criteris definits pel CSSBcn.
- Els informes de seguiment del servei s'elaboraran amb mecanismes que permetin la navegació pels mateixos i facilitin la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats. Aquests s'estructuraran de manera que es faciliti el comentari, per part de l'adjudicatari del servei, dels fets més rellevants durant el període i el nivell de servei assolit durant el mateix.
- L'adjudicatària serà la responsable de l'elaboració i lliurament de, com a mínim, els següents informes de seguiment:

❖ Informe mensual

El propòsit d'aquest informe és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatària i contindrà com a mínim:

- Seguiment dels nivells de servei. Visió general del servei assolit per l'adjudicatària a través d'informació quantificada en els indicadors de cada element de servei.
- Contindrà com a mínim:
- Informació sobre el compliment dels diferents indicadors, detallant l'evolució històrica.
- Per cada element de servei, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar incompliments en el futur.
- Fites i condicionats.
- Activitats no realitzades i previstes pel període.

- Fets importants per al proper període que poguessin afectar al nivell de servei.
- Registre d'activitat
- Informació quantitativa i qualitativa per cada tipus de servei (suport tècnic, millora contínua i serveis transversals: servei de documentació, suport a tercers i planificació, seguiment i control del propi servei)
- Qualitat del servei. Resultats d'avaluacions i propostes de millora sobre l'estructura dels serveis, tant a nivell tècnic com a nivell organitzatiu.
- Estat de capacitat i disponibilitat de la plataforma. Detallant la situació de capacitat i disponibilitat de cada component i anticipant les actuacions requerides i inversions associades per millorar la mateixa.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

Aquest informe s'elaborarà en dues versions, la completa i l'executiva. La versió completa contindrà com a mínim la informació descrita en els punts anteriors i la versió executiva haurà de contenir per cada punt, tota aquella informació de valor estratègic per a la Direcció del Consorci de Serveis Socials que li permeti avançar-se a nous escenaris de prestació d'aquests serveis, tant des d'una perspectiva tècnica com de gestió.

És obligació de l'adjudicatària presentar aquest informe en suport electrònic cinc dies abans de les reunions mensuals de seguiment del servei.

❖ Informe de problema

Informe per problema que l'adjudicatari hagi detectat o bé perquè els nivells de suport escalin al servei de suport tecnològic, detallant els esdeveniments, la causa del problema, així com el pla d'actuació i correcció executat o previst.

❖ Informe de projecte

- Informe del desenvolupament dels projectes sol·licitats.
- Tots els informes es lliuraran en format digital.
- Es valorarà la proposta d'informes addicionals als demanats sempre que aportin una millora a la gestió del contracte com pot ser un informe per a l'avaluació de la prestació global del servei amb informació relativa a l'assoliment dels objectius i als riscos dels serveis.

10. Condicions generals d'execució

Confidencialitat de les dades

L'Entitat adjudicatària haurà de garantir el dret a la intimitat i la no divulgació de dades personals emmagatzemades en els servidors, d'acord amb *el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679*.

L'empresa adjudicatària del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

- La Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica, quan sigui l'aplicació dins l'àmbit del servei.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament pel CSSBcn.

Formació al personal de l'adjudicatària

L'adjudicatària es compromet a donar a conèixer al personal adscrit al servei a formar-lo en les obligacions derivades de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb el l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la presentació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa adjudicatària vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel CSSBcn.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatària realitzi referent al servei que presta haurà de ser aprovat prèviament pel CSSBcn.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietari exclusiva de la Generalitat de Catalunya i del CSSBcn. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense consentiment exprés del CSSBcn.

Ús de recursos tècnics

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'adjudicatària (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la Generalitat amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa adjudicatària, incloses les estacions del treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del CSSBcn a les dependències de l'adjudicatària s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa adjudicatària que tractin les dades del CSSBcn o de la Generalitat hauran d'ésser reportades immediatament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa adjudicatària, podent comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

L'adjudicatària utilitzarà la xarxa, maquinari i/o programari propietat del CSSBcn o de la Generalitat de Catalunya exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del CSSBcn.

Connexió als sistemes de la Generalitat de Catalunya

La connexió remota d'equips de l'adjudicatària als sistemes que la Generalitat posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i compliment amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Continuïtat del servei

L'adjudicatària haurà de comunicar al CSSBcn qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment d'acord amb el protocol de gestió de crisi.

Auditoria del servei

El CSSBcn podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'adjudicatària proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatària. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatària, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'adjudicatària sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'adjudicatària dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7 % de l'import acumulat pels serveis del contracte.

Formalització del compliment del Reglament general de protecció de dades (UE) 2016/679 en la prestació amb accés a dades de caràcter personal.

L'adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix el Reglament general de protecció de dades (UE) 2016/679 en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte.

Les dades a les quals l'empresa adjudicatària accedirà amb motius de la presentació del servei són de nivell alt.

L'empresa adjudicatària tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 12 de la LOPD i als articles 20 al 22 i 82 del RLOPD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

L'adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del CSSBcn i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que per meti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, tenen un caràcter plenament confidencial. A aquets efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta de personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

L'adjudicatària del contracte i la totalitat dels seus treballadors s'obliguen a mantenir el deure de secret i confidencialitat estrictes de la informació a la qual tinguin accés. Les obligacions de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

Atenent al contingut de l'article 12.4 de la LOPD i 20.3 del RLOPD, en cas que l'adjudicatària, com a encarregada del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, serà considerada també responsable del tractament i haurà de respondre personalment de les infraccions en què hagi incorregut.

L'adjudicatària no podrà subcontractar amb un tercer cap tractament que li hagués encomanat el CSSBcn, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu. L'autorització ressenyada no serà necessària en el cas que hi concorri qualsevol dels supòsits previstos a l'article 21.2 del RLOPD.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 9 de la LOPD, l'adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índoles tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural.

En compliment del segon paràgraf de l'article 12.2 de la LOPD i atesa la naturalesa de les dades de caràcter personal que són objecte de tractament, l'adjudicatària garantirà el compliment de les mesures de seguretat que correspongui:

- En l'accés a tot tipus de fitxer amb dades de caràcter personal cal aplicar-hi les mesures descrites als articles 89 al 94 del RLOPD per a tractaments automatitzats i de l'article 105 al 108 del RLOPD per a tractaments no autoritzats.
- En l'accés a fitxers amb un nivell de seguretat mitjà cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer, i a més, les mesures descrites als articles 95 al 100 del RLOPD per a tractaments automatitzats, i als articles 109 al 110 per a tractaments no automatitzats.

- En l'accés a fitxers amb un nivell de seguretat alt cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer, les descrites al punt 2 per a l'accés a fitxers de nivell mitjà i les mesures descrites als articles 101 al 114 per a tractaments no automatitzats.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moments de formalització del contracte.

L'entitat adjudicatària elaborarà el document de seguretat en què farà constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei, de conformitat amb l'article 88 del Reial decret 1720/2007, i portarà a terme les auditories biennals que estableixen els articles 96 i 110 del reglament esmentat.

Així mateix, l'empresa adjudicatària i el seu personal es comprometen a informar immediatament al CSSBcn davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 12.3 LOPD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata a la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret de supòsit recollit en l'article 22 del RLOPD.

Mesures en l'ús dels sistemes del CSSBcn i de la Generalitat de Catalunya

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició per a la prestació del servei i un cop verificades les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades a cada usuari individual són personals i intransferibles, no podent compartir-los mai amb tercers. L'usuari esdevé el responsable últim de les conseqüències que es puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la pèrdua d'aquests.

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CTTI, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

Els usuaris seran responsables de l'ús dels recursos dels sistemes d'informació i de les dades que contenen, que haurà de ser en tot moment conforme al que estableix el document de seguretat del Departament de Treball, Drets Socials i la normativa legal vigent aplicable.

Els accessos als sistemes d'informació s'atorguen d'acord amb les necessitats mínimes d'accés a les dades i a les operacions que requereixen cada persona per exercir les seves competències.

La sol·licitud d'alta, modificació i baixa d'usuaris als sistemes la farà el responsable del servei de l'empresa adjudicatària a la persona en cap del Servei Territorial d'Atenció a la Infància i l'Adolescència corresponent.

Als usuaris que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que el personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern, etc.) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament d'Empresa i Treball, Drets Socials i Inclusió.

La sortida d'informació, sempre prèvia autoritzacions per la DGAIA i del responsable de l'adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o documental enviat, la data i la hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixen la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat per responsable del fitxer o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

Mesures de gestió documental

L'empresa adjudicatària ha de complir, adequadament i a cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Les empreses i les institucions privades concessionàries de serveis públics, pel que fa a aquestes concessions, estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); per tant, han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament de Drets Socials i Inclusió (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la

conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa adjudicatària en faci el tractament corrent en les fases activa i semiactiva.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'empresa adjudicatària, inclou, entre altres aquests parts:

- La classificació, l'ordenació i la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius de la DGAIA. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa adjudicatària: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts per la DGAIA
- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

Quant a la documentació generada i rebuda durant la concessió d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts per la DGAIA.

Servei d'Atenció al ciutadà

L'entitat adjudicatària haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels drets de protecció de dades personals (drets ARSO-POL).

L'adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal.

Finalment, en cas d'incompliment de les obligacions esmentades en els paràgrafs anteriors, l'entitat adjudicatària, com a responsable de l'actuació dels seus treballadors/es, quedarà subjecta al règim sancionador específic que estableix la normativa vigent.

11. Condicions econòmiques

11.1. Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació del contracte per any és de 42.001,52 €, IVA inclòs, dels quals 34.712,00 €, corresponen al pressupost net i la resta de 7.289,52 € a l'IVA del 21 %.

El càlcul del cost anual es desglossa de la següent forma:

	hores /any	€/hora (s/IVA)	€ total s/IVA	€ 21 % IVA	€ total a/IVA
consultor/a expert/a	24	64,00	1.536,00	322,56	1.858,56

	hores /any	€/hora (s/IVA)	€ total s/IVA	€ 21 % IVA	€ total a/IVA
Personal tècnic titulat en enginyeria	572	58,00	33.176,00	6.966,96	40.142,96
total	596		34.712,00	7.289,52	42.001,52

Es preuen tres pròrrogues. Les despeses totals pels quatre anys són les següents:

despesa per anys	cost € s/IVA	€ 21 % IVA	cost € a/IVA
2025	34.712,00	7.289,52	42.001,52
2026	34.712,00	7.289,52	42.001,52
2027	34.712,00	7.289,52	42.001,52
2028	34.712,00	7.289,52	42.001,52
TOTALS	138.848,00	29.158,08	168.006,08

11.2.Facturació

L'adjudicatària presentarà factura mensualment. A la factura s'haurà de detallar el número d'hores dedicades amb el seu preu unitari i haurà d'anar acompanyada del detall de totes les taques realitzades durant el mes així com detallant qui ha estat el professional que s'ha fet càrrec de cada tasca.

12. Protecció de dades i deure de confidencialitat

L'execució de l'objecte del contracte implica el tractament de dades personals.

12.1 Objecte de l'encàrrec de tractament

L'empresa adjudicatària queda habilitada, en qualitat d'encarregada del tractament (en endavant, l'encarregat), per tractar per compte del CSSBcn, responsable del tractament, les dades personals necessàries per prestar la gestió dels serveis de suport tecnològic i enginyeria informàtica del Consorci de Serveis Socials de Barcelona.

Els tractaments concrets que pot dur a terme l'encarregat són:

- | | |
|---|---|
| ☒ Recollida | ☒ Registre |
| ☒ Estructuració | ☒ Comunicació |
| ☒ Extracció | ☒ Consulta |
| ☐ Difusió | ☐ Altres: |

12.2 Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el CSSBcn posa a disposició de l'encarregat, tots els tractaments del CSSBcn.

Les categories de persones interessades a les que es refereix la informació afectada són les següents:

- Empleats
- Proveïdors
- Sol·licitants
- Beneficiaris
- Contribuents
- Subjectes obligats

12.3 Durada

La vigència d'aquest encàrrec de tractament queda vinculada a la vigència del contracte signat entre l'adjudicatària i l'òrgan de contractació i totes les seves possibles pròrrogues.

12.4 Obligacions de l'encarregat

L'encarregat i tot el seu personal s'obliguen a:

- Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. L'encarregat no pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies, en cap cas.
- Tractar les dades personals d'acord amb les instruccions del CSSBcn. Si l'encarregat considera que alguna de les instruccions infringeix el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (en endavant, RGPD) o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament al CSSBcn.
- Incorporar els tractaments que duu a terme en execució d'aquest contracte al seu registre d'activitats del tractament efectuades per compte d'un responsable, amb el contingut de l'article 30.2 de l'RGPD, llevat que tingui menys de 250 treballadors.
- No comunicar les dades a terceres persones, tret que tingui l'autorització expressa del CSSBcn, en els supòsits legalment admissibles. L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del CSSBcn. En aquest cas, el CSSBcn ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació. Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el CSSBcn d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.
- En relació amb la possibilitat de subcontractació, l'encarregat no pot subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest encàrrec que comportin el tractament de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.
- Mantenir el deure de secret respecte de les dades personals a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa, a seguir les instruccions del CSSBcn, a respectar la confidencialitat, en els termes que el CSSBcn exigeixi i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar aquestes persones autoritzades, convenientment.

- h) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- j) En relació amb l'exercici dels drets per part de les persones afectades (accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat de les dades i oposició, així com els drets relacionats amb les decisions individuals automatitzades, inclosa la realització de perfils), s'estableix que quan les persones afectades exerceixin els drets esmentats davant l'encarregat, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça de contacte del CSSBcn indicada en aquest document. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia en què s'ha rebut la sol·licitud, tenint en compte que si s'ha rebut en dia no laborable, s'entendrà rebuda el primer dia laborable següent, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.
- k) En relació amb el dret d'informació de les persones interessades, l'encarregat ha de facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme.
- l) Amb relació a les violacions de la seguretat de les dades, l'encarregat ha d'informar el responsable, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans de 48 hores, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència, per correu electrònic a l'adreça següent: dprotecciondades@cssbcn.cat

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda. L'encarregat ha d'assistir el CSSBcn en cas que aquesta consideri que procedeix notificar la violació de la seguretat a l'APDCAT. Així mateix, l'encarregat també ha d'assistir el CSSBcn en cas que aquesta consideri procedent comunicar la violació de la seguretat a les persones afectades.

- m) Si procedeix efectuar una avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades i si s'escau una consulta prèvia a l'APDCAT, l'encarregat ha de donar suport al CSSBcn.
- n) Posar a disposició del CSSBcn tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuï el CSSBcn o un altre auditor autoritzat per el CSSBcn.
- o) Aplicar, les mesures de seguretat que es deriven de l'Esquema Nacional de Seguretat i les que resultin de l'avaluació o anàlisi de riscos que realitzi. En tot

cas, cal que implementi les mesures tècniques i organitzatives següents, per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, destinades a:

1. denegar l'accés a persones no autoritzades als equips utilitzats per al tractament (control d'accés);
 2. impedir la lectura, còpia, modificació o supressió no autoritzada dels suports que continguin dades personals (control dels suports de dades);
 3. impedir la introducció no autoritzada de dades personals i la inspecció, la modificació o la supressió no autoritzada de les dades personals emmagatzemades (control de l'emmagatzematge);
 4. impedir l'ús dels sistemes de tractament automatitzat per part de persones no autoritzades, en particular, mitjançant instal·lacions de transmissió de dades (control dels usuaris);
 5. garantir que les persones autoritzades per utilitzar un sistema de tractament automatitzat, només puguin tenir accés a les dades personals per als quals han estat autoritzades (control de l'accés a les dades);
 6. garantir que sigui possible verificar i establir a qui es transmet o es pot transmetre o posar a disposició, les dades personals mitjançant equipaments de comunicació de dades (control de la transmissió);
 7. garantir que es pugui verificar i constatar a posteriori, quines dades personals han estat introduïdes en els sistemes de tractament automatitzats i quan i per quina persona han estat introduïdes (control de la introducció);
 8. impedir la lectura, còpia, modificació o supressió de dades personals, sense autorització, durant la transferència de dades personals o durant el transport de suports de dades (control del transport);
 9. garantir que es poden restablir els sistemes instal·lats en cas d'interrupció (restabliment);
 10. garantir que les funcions de sistema no presentin defectes, que es notifiquin els errors de funcionament (fiabilitat) i que les dades personals emmagatzemades no es puguin corrompre amb un mal funcionament del sistema;
 11. Verificar, avaluar i valorar l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- p) Designar un delegat de protecció de dades, si procedeix de conformitat amb el previst a l'article 34 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD). En cas de designació cal comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al CSSBcn.
- q) En relació amb la destinació de les dades personals, l'encarregat es compromet a retornar al CSSBcn les dades personals i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, de conformitat i en els supòsits previstos a l'article 32 de l'LOPDGDD.

12.5 Obligacions del responsable del tractament

Correspon al CSSBcn:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix el punt 12.2.
- b) Si s'escau, fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat.

- c) Fer les consultes prèvies que correspongui.
- d) Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi l'RGPD.
- e) Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.

El contractista s'ha de sotmetre a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té la condició d'obligació contractual essencial.

12.6 Comunicacions i notificacions

Les comunicacions adreçades al CSSBcn s'enviaran a la següent adreça electrònica: dprotecciodades@cssbcn.cat

Les comunicacions adreçades a l'encarregat s'enviaran a l'adreça consignada a tal efecte a l'annex 2 de "Models de possibles declaracions a presentar per l'empresa proposada adjudicatària" al plec de clàusules administratives particulars d'aquesta licitació.

12.7 Jurisdicció competent

En cas de generar-se algun conflicte per causa del present document, les parts convenen que els jutjats o tribunals competents per conèixer de qualsevol qüestió litigiosa, seran aquells als que correspongui resoldre qualsevol litigi referent a l'objecte del contracte principal, renunciant a qualsevol altre tipus de jutjat o tribunal que pogués ser competent.

13. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, aquesta i la nova adjudicatària realitzaran el traspàs d'informació de funcionament i organització en els dies, que fixi el CSSBcn previs a l'inici de la nova prestació.

El cap del Servei d'administració, recursos humans i gestió econòmica