

ANNEX G. REQUERIMENTS TIC DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

REQUERIMENTS TIC GENERALS

La solució haurà de ser accessible i interoperable via web mitjançant comunicacions segures per HTTPS en el núvol i amb tecnologia HTML5 i CSS3.

El sistema haurà de respectar els estàndards oberts TIC en totes les funcionalitats de la plataforma per garantir que sigui una plataforma oberta i integrable: seguretat usant protocol LDAP, documents en format PDF o open document, exportacions i obtenció de dades en format JSON i CSV, serveis web SOAP o REST, etc.

El sistema haurà de contemplar i gestionar tots els serveis, funcionalitats, requisits, capacitats, informes, llistats, automatitzacions i gestions que estiguin indicats en el present plec de tal manera que cap d'aquests sigui gestionats fora de la plataforma i de forma manual, en paper o analògica.

Qualsevol procés del sistema haurà de ser auditat per poder conèixer quina dada es va accedir o modificar, quan i qui ho va fer. El sistema d'auditoria haurà de garantir la seva integritat.

També haurà de disposar d'una versió per mòbil almenys per android 8 o superior per tal que de forma àgil els tècnics municipals i/o operaris associats al contracte, puguin interactuar i fer el seguiment del servei amb una aplicació mòbil específica.

La interfície de l'usuari del sistema haurà de ser responsiva i adaptable al dispositiu que els tècnics municipals utilitzin (tauleta, mòbil o ordinador) i suportar els navegadors estàndard i més extensos del mercat (Chrome i Firefox).

Per part dels tècnics o sistemes municipals que accedeixin al sistema que presti el servei, no ha d'haver cap restricció de nombre de llicències, accessos concurrents, volum de dades o de qualsevol mena.

REQUERIMENTS DE LLICENCIAMENT

En el cas que la solució impliqui de llicenciament, les propostes han d'incloure totes les llicències corporatives per l'Ajuntament de Tarragona sense limitacions de cap tipus (nombre d'usuaris, nombre d'ens, nombre d'actius, volum de dades, transaccions, funcionalitats, integracions i interoperabilitat, etc)

Permetrà la creació dels entorns operatius que siguin necessaris per a l'explotació i evolució del sistema.

Així mateix, aquestes llicències concediran a l'Ajuntament de Tarragona i per tant obligaran a l'adjudicatari al compromís d'incloure noves funcionalitats, millores o novetats relacionades amb l'objecte del present contracte, desenvolupades durant la durada del contracte.

Cal que inclogui totes les llicències de programari complementari que es requereixi pel funcionament de la solució completa (gestor d'informes, gestor documental, repositori documental, business Intelligence, etc)

No estan incloses en la licitació les aplicacions "genèriques" que s'executen en els llocs de treball, és a dir, sistema operatiu client, programari ofimàtic,, així com les respectives llicències, incloses

les possibles relatives a connexions de xarxa per a la part de client.

Si s'utilitzessin llicències d'escriptori remot (tipus RDP, etc) o solució tècnica similar, les mateixes sí que hauran de trobar-se incloses en el preu de licitació.

L'adjudicatari no requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec durant la vida del contracte.

REQUERIMENTS CLOUD

El sistema hauran de prestar-se al núvol i han de :

- Complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades. En concret, el CPD i les còpies de seguretat del sistema hauran d'estar a la UE i el licitador haurà de certificar el compliment de la LOPD.
- Disposar dels recursos, flexibilitat i escalabilitat necessària per atendre amb el rendiment i temps de resposta òptims, totes les funcionalitats actuals i futures del servei objecte del contracte durant la durada d'aquest suportant la càrrega necessària pels usuaris ja sigui del contractista o municipals que es necessiti.
- Confidencialitat: El proveïdor, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, acomplint estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personal, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- Alta disponibilitat. Cal que els equips i sistemes disposin d'alta disponibilitat mitjançant sistemes redundants
- Disposar de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat **no superior a 24 hores** (RPO – Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat tindrà un temps màxim de recuperació de **24 hores**, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els mitjans pactats

- Garantir l'habilitació de mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.
- Garantir les mesures de seguretat de la informació segons l'apartat següent.

REQUERIMENTS DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Les mesures de seguretat son imprescindibles per garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas de que es produeixin incidències de seguretat.

La categorització dels sistemes, a efectes de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), son de nivell MITJÀ i per tant, cal que :

- El contractista queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II de l'ENS pertinents per a la valoració **MITJANA** en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat.) o l'equivalent al marc de referència per a la seguretat dels sistemes d'informació el conjunt de millors pràctiques reconegudes internacionalment desenvolupades per la norma ISO 27000

- Les solucions lliurades des de la infraestructura, cal que compti amb les adequades mesures de seguretat necessàries per garantir la identitat, integritat, conservació i confidencialitat, tant de les dades, documents i transaccions.
- Cal garantir la realització de les auditories de seguretat ordinàries i extraordinàries previstes en l'article 34 de l'ENS. Aquest article exigeix requisits específics sobre els criteris, mètodes de treball i de conducta utilitzats, els aspectes dels que cal determinar l'auditoria i les conclusions que han de realitzar-se sobre ella.
- El contractista serà el responsable de la gestió i administració dels serveis incloent la infraestructura i la provisió de les plataformes i components que hi intervenen.
- El contractista designarà un Responsable de Seguretat dins de la seva organització, que tindrà com a interlocutor al Responsable de Seguretat de l'Ajuntament
- Es registraran totes les actuacions realitzades sobre elements virtuals, incloent el muntatge i desmuntatge de suports d'informació.

SISTEMA INFORMACIÓ GEOGRÀFICA (SIG)

La solució haurà d'incorporar un sistema d'informació geogràfica (SIG) basat amb servidor de mapes WMS, tenint com a base, la cartografia municipal oficial que serà proporcionada en línia mitjançant WFS pels sistemes municipals a través d'internet per tal de facilitar les actualitzacions periòdiques de la informació geogràfica.

El sistema identificarà qualsevol dels elements del servei al seu sistema SIG i enviarà aquesta informació mitjançant diferents capes mitjançant WMS, als sistemes informàtics municipals en línia a través d'internet per tal que la informació d'inventari d'elements i recursos del servei també estigui disponible, tant als sistemes SIG municipals com a la PMGS.

Per aquesta integració, l'empresa que presti el servei del sistema es coordinarà amb els tècnics municipals.

REQUERIMENTS PER APLICACIONS PER DISPOSITIUS MÒBILS (APP)

De forma general, tota aplicació mòbil vinculada a l'objecte i abast del present contracte, en qualsevol dels seus lots, **destinada a l'accés i ús per la ciutadania**, cal que :

- Serà de descàrrega gratuïta per qualsevol usuari.
- Cal que estigui disponible per sistemes Android com a mínim.
- Els serveis tècnics municipals han de donar el seu vist-i-plau prèvi a la publicació de l'APP.
- L'App ha de ser lliurada amb la darrera versió compatible del sistema operatiu disponible.
- Cal que s'adeqüi a la imatge i colors corporatius.
- Cal que sigui compatible amb el 90% del parc mòbil.
- Cal que incorpori sistemes de Seguretat i privacitat :
 - Les contrasenyes no poden mostrar-se en clar i no poden quedar emmagatzemades al dispositiu.
 - Cal que demani els permisos necessaris per accedir a diferents serveis del dispositiu.
 - Cal que disposi d'un mecanisme de validació d'usuari propi per accedir a informació confidencial o privada. L'app no pot danyar dades al dispositiu.
- En el cas que no es pugui garantir l'ús de l'app en una versió anterior, s'haurà d'informar a l'usuari si és necessari descarregar una versió més recent de la mateixa.
- Usabilitat i accessibilitat

- L'app s'ha de poder visualitzar correctament en els diferents dispositius (mida lletra, elements gràfics, etc).
- Cal que mostri el teclat adequat per a cada tipus d'entrada.
- Multidioma
- Ha de poder-se configurar tant en català com castellà.
- Per defecte, l'app s'ha d'instal·lar i activar en català.
- Fiabilitat
- Cal que comprovi la introducció de dades errònies.
- Cal que notifiqui a l'usuari en cas d'operacions de llarga durada.
- Cal que avisi a l'usuari quan no es disposa de connectivitat.
- L'app no pot consumir recursos excessius.
- S'ha de poder instal·lar i desinstal·lar adequadament.

REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ I INTEROPERABILITAT

El sistema haurà de disposar d'una API oberta i àmplia que permeti consultar qualsevol informació del sistema mitjançant serveis web o APIRest amb un sistema d'autenticació previ basat en token o similar. Es valorarà en especial quan l'API sigui més àmplia i pugui també transaccionar mitjançant serveis web.

El intercanvi d'informació via API haurà de ser amb XML o JSON i també haurà de ser accessible SIG en format GeoJSON o WFS.

En cas que l'Ajuntament decideixi modificar o afegir necessitat d'intercanvi de dades addicionals, l'adjudicatari ha d'assumir els costos d'adaptació de la integració i interoperabilitat dels sistemes d'informació.

La informació integrada i interoperable entre els diferents sistemes i tramesa a l'Ajuntament haurà de reflectir la realitat del servei i haurà d'estar totalment actualitzada i en línia. L'objectiu és que l'empresa informi a l'Ajuntament dels canvis a les seves dades de forma immediata o en temps real.

Els principals elements i solucions a mode d'enumeració i no essent limitatiu, a les que caldrà integrar-se i interoperar, son:

Propis del contracte

Caldrà que cada sistema d'informació que a lliurar per cada lot del present contracte, s'integri amb la resta de sistemes que requerits en aquells extrems necessaris per tal de poder conformar una solució integral i integrada de neteja i gestió de residus, tant pels serveis tècnics municipals així com per la ciutadania, evitant sitges de gestió i d'informació aïllades i inconnexes.

El contractista de cada lot caldrà que proveeixin tota la informació sense cap restricció. Haurà de col·laborar en la provisió de la informació així com la integració amb els altres contractistes dels altres lots, sense impediments, dilatacions ni cap alteració en l'origen de les dades; en cas d'alteració de la informació proveïda, dilatació en el seu subministrament o restricció en l'accés de qualsevol de la informació del servei de recollida de residus i neteja viària de forma deliberada, es considerarà falta molt greu.

Plataforma de Ciutat

El contractista, caldrà que proveeixin tota la informació sense cap restricció a la plataforma de gestió de ciutat municipal, per la seva supervisió, control. Haurà de col·laborar en la provisió de la informació amb els tècnics municipals, sense impediments, dilatacions ni cap alteració en l'origen de les dades; en cas d'alteració de la informació proveïda, dilatació en el seu subministra o restricció en l'accés de qualsevol de la informació del servei del contracte de forma deliberada, es considerarà falta molt greu.

Geoportal

El sistema haurà de permetre consultar via API la informació dels actius i les metadades associades de tal manera que a través de les plataformes municipals d'informació com el mapa ciutat o geoportal (mapes.tarraonga.cat) tenir coneixement i informar al ciutadà sobre els actius i serveis associats al contracte.

Incidències via pública – EPP!

Atès que l'Ajuntament de Tarragona rep qualsevol queixa o incidència de qualsevol servei públic per part del ciutadà a través d'un sistema municipal propi (EPP!), integral i únic, caldrà que el sistema lliurat permeti la integració transaccional amb aquest sistema de queixes i incidències municipal de tal manera que l'Ajuntament pugui enviar una queixa o incidència al sistema de forma automatitzada mitjançant servei web i el sistema que gestioni el contracte el rebí per gestionar-la; una vegada processada o mentre es facin actuacions, el sistema haurà de poder permetre també mitjançant WS, informar al sistema de queixes i incidències municipal del seu estat i/o tancament. Aquesta integració ja actualment està funcionant amb el contracte anterior i és requisit indispensable pel nou contracte per facilitar un sistema transparent de queixes i incidències al ciutadà del servei objecte del contracte.

Per aquesta integració l'empresa del sistema que presti el servei es coordinarà amb els tècnics municipals del Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona.

Sistemes i solucions municipals

Caldrà que cada sistema d'informació que a lliurar per cada lot del present contracte, s'integri amb els sistemes municipals requerits en aquells extrems necessaris per tal de poder donar compliment als requeriments funcionals i de negoci del present contracte i no tinguts en compte en el moment d'elaboració dels plecs tècnics.

Per a tal finalitat, l'Ajuntament de Tarragona aprovisionarà la capa de serveis web o APIRest necessàries per a la integració de les solucions. Altrament, l'adjudicatari cal que incorpori sistemes de càrrega de dades mitjançant intercanvi d'arxius (asíncron).

SENSORTS (IOT)

Tots els elements de sensorització que es puguin desplegar per la gestió i operació el servei i que informin constantment, com per exemple sistemes GPS de localització d'equips i vehicles, sistemes d'automatització del rec o qualsevol sensor que doni informació al sistema d'operació i explotació, també haurà d'ésser enviat en línia a la plataforma de gestió de ciutat a través de la seva API oberta per a la ingesta de dades de tal manera que, a través de la qual, es podrà realitzar un recull de la informació del servei integrant-se amb altres serveis i sistemes municipals.

Qualsevol tipus de sensor de qualsevol equipament tècnic del servei, s'haurà de recollir la seva

informació de forma constant i periòdica durant la prestació del servei d'acord a les instruccions municipals i en cap cas, podrà realitzar-se cap tipus d'alteració ni endarreriment en la seva recollida i provisió al sistema d'informació i a la plataforma de ciutat municipal.

PROPOSTA DE MODEL DE DADES DE L'INVENTARI

L'Ajuntament de Tarragona, disposa a l'actualitat d'un inventari inicial i per tant el model de dades que es proposa, és com a mínim l'actua i que ha de poder-se modificar i ampliar i millorar en el transcurs de la durada del contracte.

Arbrat

- ID És un codi únic que té cada actiu. No s'ha de poder modificar.
- ESP_NOM És el nom de l'espècie d'arbre
- ZONA Les zones les tenim dividides. Caldrà integrar-se amb els barris de ciutat.
- UBICACIÓ És el carrer, plaça, parc, etc on es troba situat cada arbre. Integrat amb el vialer municipal.
- LOT Identificació de serveis per contractes
- TIPUS_FORM És la forma que té la copa de l'arbre (port natural, globosa, columnal)
- ESTAT Si l'arbre està en un estat acceptable o deteriorat
- OBSERVACIÓ Observacions associades al registre.
- ESCOCELL Si l'arbre té escocell o no. L'escocell és el lloc (generalment quadrat) de la vorera o paviment on es planta l'arbre.
- ESC_MIDA La mida de l'escocell en metres. s'hauria de poder lligar amb els aixecaments topogràfics. Caldria l'orientació de l'escocell
- ALÇADA L'alçada de l'arbre. Barems orientatius
- PERÍMETRE El perímetre del tronc de l'arbre. perímetre del tronc mesurat a 1 m d'alçada
- DIÀMETRE El diàmetre de la projecció de la copa. barems orientatius
- REPOSI 19 Si en una determinada fila en aquest camp hi apareix una data, significa que estava previst replantar l'arbre, l'any 2019.
- REPOSI 20 Ídem per a l'any 2020
- REPOSI 21 Ídem per a l'any 2021
- REPOSI 22 Ídem per a l'any 2022 (arbres proposats per replantar)
- SOCA És un codi intern
- DATA_REV És un codi intern de manteniment preventiu
- FITOS És un codi intern de manteniment
- FITOS_2020 És un codi intern de manteniment
- FITOS DATA És un codi intern de manteniment
- EXISTENT Si existeix l'arbre o si no existeix (perquè s'ha talat o tret per algun motiu)
- FID És un codi intern de manteniment
- IMPRÈS És un codi intern de manteniment
- COORDENADES A cada fila coordenades x, y. Les coordenades dels arbres del QGIS han de ser les mateixes que el topogràfic.

Per la cartografia de base així com el vialer (eixos de carrers i línies de vorera, vies de tren, etc) cal que l'adjudicatari es coordini amb els serveis tècnics de Topografia Municipal.

Tot el sistema de georeferenciació cal que es basi amb dades de l'IGCG

Així mateix, per la resta d'inventaris, com a mínim, l'aixecament serà en base als annexes indicats al present plec de prescripcions tècniques, amb les coordenades degudament de georeferenciació així com els polígons en el cas de superfícies com els parcs i jardins.

SUPORT, MANTENIMENT, EVOLUCIÓ I DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir, en termes de suport, manteniment i evolució en l'objecte, abast i per la durada del contracte:

- Suport i manteniment de la solució, tant correctiu, evolutiu, adaptatiu i perfectiu.
- En qualsevol cas l'adjudicatari realitzarà les adequacions necessàries, sense cap cost addicional per l'Ajuntament de Tarragona, al context normatiu associat al serveis de la contracta, així com funcionalitats no ajustades a l'explotació del servei, per tota la durada del contracte.
- L'Ajuntament de Tarragona disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment, les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats per l'adjudicatari.
- Caldrà modificar les integracions lliurades en el cas que l'Ajuntament de Tarragona canvi d'eines i/o es produeixin canvis en els endpoints, amb pre-avís i anàlisi, havent d'adaptar-les en temps i forma i sense cost addicional
- Atendrà les consultes tècniques i/o funcionals del STM o autoritzats de l'Ajuntament de Tarragona, encara que no siguin pròpiament 'incidències' i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional, i que caldrà atendre segons els acords de nivell establerts.
- Resolució d'incidències remotes.
- Substitució o reparació d'equips, sensors i demés dispositius vinculats al lot adjudicat al contracte, en cas d'avaría en un termini de 24 hores i d'altre material necessari per a l'ús, sense cost addicional per l'Ajuntament de Tarragona.

Horaris i acords de nivell de servei

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals dels serveis afectat tant aviat sigui possible, minimitzant l'impacte en el sistema de gestió i tramitació, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització de la solució.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

En aquest sentit, pel servei de CAU, l'adjudicatari cal que:

- Designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d' incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.
- Cobreixi l'**horari de dilluns a divendres de 8:00 a 16:00 hores** i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a la Corporació el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències Cal que la Corporació pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre adjudicatari i Corporació, el sistema cal que ho permeti reflectir.
- Que atenguin consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat :

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resposta d'una incidència lleu	< 5 dies laborals	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan es superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resposta d'una incidència greu	< 2 dies naturals	Infracció lleu entre 2 i 5 dies naturals i infracció greu quan es superior a 5 dies naturals
Temps màxim de resposta d'una incidència molt greu	< 1 dia natural	Infracció greu entre 1 i 2 dies naturals i molt greu quan és superior a 2 dies naturals
Disponibilitat trimestral del servei	>=99,5 %	Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan sigui <99% es considerarà falta molt greu.

Tots aquests paràmetres han de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos que no són imputables.

Tipus d'incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixen el treball de l'usuari i del servei sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del servei.
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a tots els usuaris o amb parada total del servei.

Penalitzacions

Atès la importància del present contracte, es contemplen penalitzacions segons les faltes lleus, greus o molt greus, per incompliment dels SLA, especificades a la taula anterior

- L'acumulació de 3 faltes lleus originarà una falta greu.
- L'acumulació de 3 faltes greus originarà una falta molt greu.
- L'acumulació de 2 faltes molt greus es considerarà motiu de rescissió immediata del contracte abans de la finalització prevista.

Documentació

L'adjudicatari mantindrà actualitzada la documentació tècnica -as-buit, configuració, integració amb altres sistemes, capa d'integració i interoperabilitat (API's/Webservices) - com funcional - manuals d'ús d'aplicacions d'usuari-.

L'adjudicatari l'actualitzarà i enviarà periòdicament als tècnics municipals designats o mitjançant sistemes automàtics incorporats a la pròpia solució –on-line-.

SERVEI 24 HORES I 365 DIES L'ANY

La solució a perovir així com el seu suport tècnic que proporcioni el serveis TIC, haurà de funcionar les 24 hores i els 365 dies l'any. Els tècnics municipals designats tindran contacte i resposta directa de l'empresa que presti el servei del sistema TIC per poder comunicar qualsevol incidència, consulta o necessitat dins de l'àmbit de l'objecte del present contracte.

La disponibilitat trimestral del sistema en el núvol haurà de ser igual o superior al 99% incloent qualsevol interrupció de servei ja sigui programada o no programada. Quan la disponibilitat sigui inferior al 99% però superior al 98% es considerarà falta greu i quan sigui inferior al 98% es considerarà falta molt greu segons especificacions indicades al PCAP.

CONFIDENCIALITAT, VERACITAT I PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa/es adjudicatària/es i les subcontractades, si s'escau, queden expressament obligades a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal.

Quan les dades siguin procedents d'elements (per exemple, dispositius de control o altres) o sistemes automàtics (per exemple, GPS) l'adjudicatari designarà una persona responsable que assumirà la veracitat de la informació. En aquest sentit, els licitadors detallaran en les seves ofertes la/les persona/es que designaran amb aquesta finalitat, que podrà ser l'encarregat/da de la tecnologia del contracte.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir l'exactitud de les dades i que aquestes siguin rebudes per l'Ajuntament de manera total i completa. L'adjudicatari s'assegurarà que totes les dades que s'enviïn a l'Ajuntament es rebin correctament.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Tota la informació (dades i documents) dels serveis i dels sistemes d'informació seran propietat exclusivament de l'Ajuntament de Tarragona a excepció de les dades personals del personal de l'adjudicatari al qual l'Ajuntament no tindrà accés i seran anonimitzades.

La veracitat de totes les dades i actualitzacions de dades que els adjudicataris enviïn a l'Ajuntament serà responsabilitat seva i aquesta responsabilitat haurà de ser rastrejada al llarg de la vida de les dades. Quan les dades hagin estat generades directament per una persona, s'atribuiran de manera unívoca a aquesta persona, a fi de garantir-ne la traçabilitat.

ACCESSIBILITAT A LA INFORMACIÓ

El sistema haurà de permetre la consulta de la informació de les bases de dades del sistema ja sigui mitjançant consultes de bases de dades tipus SQL o d'altre tipus i poder extreure tota la informació del sistema de forma periòdica com a mínim mensualment.

Adicionalment, l'adjudicatari proporcionarà la documentació del model de dades així com manuals d'usuari i les sessions de suport i formació que puguin ser necessàries.

L'Ajuntament de Tarragona es reserva el dret de sol·licitar l'accés de manera directa i immediata a la informació del servei que consideri rellevant i a les bases de dades contingudes als sistemes d'informació de l'adjudicatari.

A aquest efecte, amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació requerida, l'adjudicatari facilitarà als empleats municipals autoritzats, l'accés directe a les dades dels sistemes d'informació o un accés directe a les bases de dades on resideixi la informació relativa a la prestació dels serveis.

Els sistemes d'informació de l'adjudicatari garantiran la separació de les dades personals que tractin en la seva condició de responsables i que no hi hagi causa de legitimació d'una cessió a l'Ajuntament a fi d'evitar que aquest dret d'accés global impliqui una cessió de dades personals no consentida d'acord amb la normativa vigent a cada moment al llarg de la vigència del contracte. Serà responsabilitat de l'adjudicatari complir aquest precepte i, si escau, haurà d'incórrer en els costos d'adaptació dels seus sistemes, sense que aquesta modificació suposi un cost addicional per l'Ajuntament.

PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari haurà de complir les exigències normatives vigents en matèria de seguretat, protecció de dades i política de privadesa d'acord amb la normativa vigent –durant tot el període del contracte– i els requisits indicats per l'Ajuntament. Les adaptacions o modificacions vinculades als requisits per al compliment legal de les plataformes i sistemes d'informació de l'adjudicatari són a càrrec seu.

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de tota la normativa en matèria de protecció de dades que pugui donar-se durant l'execució del present contracte.

El contractista respondrà per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Tarragona, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

