



Àrea: Administració General

Expedient: e-02.08.05.1427 2/2024

Procediment: Contractació de subministrament per procediment negociat sense publicitat

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques DEL SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI LÍNIA VERDA

L'objecte del present PPT serà la necessitat de contractació d'un subministrament de comunicació d'incidències del municipi en el qual els ciutadans comuniquin a l'ens local mitjançant l'aplicació Línia Verda. També el manteniment del servei del programa tecnològic.

1. Àmbit d'actuació, objectius, condicions i criteris

1.1. Àmbit d'actuació

Actualment l'ajuntament de Ripoll disposa i té en ple funcionament el programa Línea Verde de la empresa especialitzada GREEN TAL, SA.

Una plataforma de report d'incidències en l'espai públic, infraestructures municipals o similars per part dels cohabitants de la localitat i que serveix per a la comunicació directa amb l'ajuntament.

L'Àmbit d'actuació del contracte de subministrament al qual es fa referència suposarà la cobertura del subministrament del servei i el manteniment de l'esmentada aplicació informàtica per l'Àrea d'Administració General i Desenvolupament al Territori de l'ajuntament de Ripoll.

1.2. Objectius i condicions

Objectius

L'Àrea d'administració General i Desenvolupament al Territori de l'ajuntament de Ripoll és l'encarregada del manteniment de la ciutat. Amb la finalitat de millorar l'espai públic i així millorar i optimitzar el servei es creu oportú disposar d'una eina informàtica perquè la ciutadania canalitzi incidències mantenint un diàleg àgil i resolutiu entre l'informant i l'ajuntament.

Amb el següent contracte, la necessitat pública que es pretén satisfer és la millora de la gestió de manteniment del municipi i també fomentar la participació ciutadana i la cooperació.

La dotació tecnològica mitjançant aplicatius informàtics i el seu respectiu ús és una realitat i una necessitat davant la qual es troben les Administracions Locals. La relació de l'administració amb aquest recurs afavoreix a disposar d'una administració més eficaç i més eficient, entre altres avantatges.

L'eina informàtica que l'ens local està utilitzant des de l'any 2016 és LÍNIA VERDA que va desenvolupar l'empresa especialitzada GREEN TAL, SA i que permet transmetre telemàticament, per ordinador o bé per aplicació mòbil, diferents persones geolocalitzades i amb fotografies per part de la ciutadania adreçat als diferents departaments municipals.

Ripoll és una vila la població de la qual ascendeix a més de 10.000 habitants, la qual cosa es tradueix a un elevat nombre d'incidències en les infraestructures municipals amb la petició de resoldre-les.



Vist el bon rendiment d'aquesta aplicació i també que disposa d'una base de dades amb l'històric de les incidències realitzades i en procés de resolució, es considera el programari més adequat per efectuar un procés de contractació negociat sense publicitat amb l'empresa GREEN TAL, SA.

En no ser així, un canvi d'aplicació informàtica o empresa implicaria un sobrecost d'implementació, estandardització, interoperabilitat i migració de les dades.

Disposar d'un aplicatiu de report d'incidències entre la ciutadania i l'administració pública a escala local permet, entre altres coses:

- Optimització dels recursos.
- Millora de la gestió.
- Geolocalització de les dades.
- Eficiència i agilitat en la presa de decisions tècniques i polítiques.
- Consulta i anàlisi de la base de dades per a l'elaboració d'informes de gestió (costos, hores, etc.).
- Millora de la productivitat i la coordinació entre les diferents àrees departamentals.
- Transparència.
- Millora del diàleg entre l'informant i l'ajuntament.
- Millora en l'eficiència i eficàcia en la resolució d'incidències.

Condicions

L'arrendament d'ús del programa llicenciat GREEN TAL, SA. ofereix arrendar a l'Ajuntament de Ripoll el dret d'ús del programa ressenyat.

- A. El contracte comprendrà, com a mínim, necessàriament el desenvolupament durant la seva vigència dels següents conceptes:

APP LÍNIA VERDA

- Llistat de tipologies d'incidències
- Geolocalització directa o a través de posició manual
- Inclusió d'imatge de desperfecte
- Inclusió de comentari/observació per descriure la incidència
- Històric d'incidències comunicades amb accés a seguiment de les mateixes
- Recepció de notícies i alertes comunicades per l'Ajuntament
- Accés a continguts informatius proporcionats per l'Ajuntament (direccions, telèfons d'interès, horaris, etc...)
- Accés a informació sobre punts d'interès propis del municipi
- Participació en enquestes plantejades per l'Ajuntament
- Accés a dades de contacte de l'Ajuntament

INTRANET DE GESTIÓ

- Plataforma per a gestió i tramitació d'incidències comunicades
- Perfils d'accés personalitzats per individu/gestor
- Configuració personalitzada de les tipologies d'incidències llistades a l'APP
- Accés a informes d'incidències filtrades per tipologies, estat, origen etc... exportables a Excel
- Gestió de notícies i alertes, punts d'interès, enquestes i informació



PORTAL WEB

- Compra de domini i manteniment www.liniaverdaripoll.cat
- Comunicació d' incidències i consultes mediambientals

SERVEI D' ATENCIÓ PERSONALITZADA

- Servei de consultoria ambiental
- Inclusió d'incidències via telefònica i via email
- Atenció al ciutadà en la comunicació d'incidències

APP LIVE GESTIÓ

- 1 llicència

ALTRES CONCEPTES

- Formacions periòdiques sobre l' ús de l' eina en funció de necessitats
- Suport en la difusió del servei al municipi a través de propostes de campanyes promocionals (banner, disseny de material promocional etc...)

- B. La cessió tindrà caràcter no exclusiu i intransferible, i amb l'exclusiva finalitat de satisfer únicament les necessitats de l'usuari.
- C. La present oferta constituirà l'Ajuntament de Ripoll en usuari legítim del programa i de tot el que li és inherent i accessori, tals com el dret a accedir al lloc web, i a l'ús de les actualitzacions del programa i dels contractes derivats que es produeixin durant la vigència del contracte si aquesta oferta és acceptada.
- D. La utilització es realitzarà en la modalitat d'accés remot, al lloc web des del qual s'opera amb el programa, mitjançant les claus que en aquest mateix acte es proporcionen a l'Ajuntament de Ripoll.
- E. L'Ajuntament de Ripoll estarà obligat a custodiar aquestes claus sense poder cedir-les, comunicar-les ni lliurar-les a ningú amb l'excepció dels seus empleats específicament adscrits a les tasques que requereixin l'ús del programa.
- F. L'Ajuntament de Ripoll haurà de comunicar a GREEN TAL, SA l'acomiadament o cessament de cada empleat que utilitzi el programa amb la finalitat de canviar les claus d'accés, si ho estima oportú l'arrendadora del dret.
- G. Els pactes que regulen la llicència d'ús del programa, les responsabilitats del concedent i de l'autor, i de les altres persones que hagin intervingut en la seva confecció intel·lectual, redacció del seu manual, o fabricació dels suports o la seva incorporació als mateixos, són les que consten en el programa propi de la llicència, i l'Ajuntament haurà de prestar-li el seu exprés consentiment.
- H. El programa objecte de l'arrendament és el resultat d'afegir, pels tècnics de GREEN TAL, SA, al programa bàsic de gestió de LINEA VERDE les adaptacions demanades per l'Ajuntament de Ripoll el que el constitueix en un producte únic fet a la mesura de les necessitats manifestades per aquesta mercantil segons reconeix. Aquestes adaptacions consisteixen, en resum, en la incorporació de bases de dades documentals i geogràfiques proporcionades per l'Ajuntament de Ripoll.
- I. GREEN TAL, SA haurà de realitzar còpies de seguretat diàriament. Si l'Ajuntament de Ripoll desitja una còpia de seguretat en qualsevol moment haurà de demanar-ho a GREEN TAL, SA perquè li faci arribar una nova còpia en el termini de 2 dies des que es rebí la sol·licitud.
- J. En el cas de rescissió, extinció, finalització o cas similar del contracte, l'empresa quedarà obligada a proporcionar una còpia de seguretat de la informació continguda a la base de dades de gestió.



1.3. Criteris

1.3.1. Criteris que l'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte alhora de planificar, programar i executar els treballs de manteniment

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament i manteniment de l'aplicació durant tot el temps de durada del contracte.

2. MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ

A continuació, es detalla el que inclou el servei que prestarà l'empresa GREEN TAL, SA com a arrendadora de l'aplicatiu informàtic:

- Hostalatge en servidor de GREEN TAL, SA, manteniment del programa i l'esmena d'errors. La introducció de noves dades de gestió es farà per l'usuari. L'actualització tècnica de les bases de dades gestionades es farà per GREEN TAL, SA.
- Suport telefònic "hotline" en horari d'horari comercial (de dilluns a divendres no festius) que resolgui dubtes sobre el correcte ús i aprofitament del programa. Suport a través de "correu electrònic", amb un temps de resposta de 24 hores llevat dels correus entrants els divendres que tindran un temps de resposta de 72 hores.
- Accés a les actualitzacions del programa que vagin sent introduïdes per l'autor del mateix i siguin objecte de cessió. L'arrendador del contracte haurà de proporcionar les millores tecnològiques i del programa.
- L'arrendatari del servei podrà accedir al programa a través dels servidors informàtics de GREEN TAL, SA. amb les claus que li seran proporcionades a l'efecte.
- Servei de còpies de seguretat diàries amb separació d'ubicacions físiques d'aquestes; i monitoratge d'estat de servidors en temps real.
- GREEN TAL, SA s'encarregarà de mantenir actualitzades les possibles Connexions amb diferents bases de dades i la interoperabilitat de dades que l'Ajuntament tingui en servei.

Els serveis de manteniment s'inclouen, a més, treballs d'analista, sota la direcció del client, per treballs com:

- Definició de nous cercadors, configuració de noves fitxes d'informació, etcètera.
- Canviar paràmetres de recerques, informació de punts d'interès...
- Actualització de les bases de dades o del programari/sistema.
- Configuració de noves plantilles d'informes.
- Realització o petició de configuració de noves plantilles de gràfics.

3. PERÍODE DEL CONTRACTE

El contracte del manteniment i suport tècnic de l'aplicació específica, tindrà una durada de dos anys a comptar a partir de la data indicada en la formalització del contracte.

El contracte podrà ser prorrogable en dos anys més per petició i acord d'ambdues parts.

L'empresa haurà de fer la petició d'aquestes pròrrogues amb 5 mesos d'antelació a la seva finalització. En cas contrari es donarà per resolt el contracte un cop finalitzat el període contractual establert

4. TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

- Incidència greu: 1 dia
- Incidència normal: 3 dies



En horari de 24 hores (de dilluns a divendres no festius).

5. PERSONAL

Els treballs de gestió seran realitzats pels treballadors especialitzats de la plantilla de l'Ajuntament amb el suport tècnic dels treballadors de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària establirà un interlocutor amb el personal tècnic municipal que estarà en contacte permanent durant la vigència del contracte. El contacte serà facilitat al Departament de Gestió de l'Espai Públic i d'Equipaments de l'Ajuntament.

L'interlocutor facilitat per l'empresa adjudicatària vetllarà pel manteniment de l'aplicació i la resolució d'incidències que puguin ocórrer. Així mateix, aquest tècnic comunicarà a l'Ajuntament tot allò que pugui afectar el servei, la implementació d'actualitzacions i/o versions, proposta de millores funcionals, solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa, entre d'altres, si s'escau.

El canal de comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament serà verbal, per correu electrònic, per via telefònica i directament entre l'interlocutor i el tècnic responsable municipal encarregat de la gestió i/o el cap del servei de Manteniment de la Ciutat.

6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió del tècnic responsable de l'ajuntament de Ripoll a l'empresa GREEN TAL, SA.

7. ACORDS DEL NIVELL DE SERVEI

- Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del programari contractat per l'adjudicatari, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.
- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament el rendiment del sistema o la seva seguretat. Paralitza les funcions bàsiques del sistema. Es tracta d'incidències que afecten en general tota la funcionalitat del sistema i que provoquen la inutilització de serveis vitals. Afecta la major part dels usuaris o afecta un nombre important d'usuaris i/o suposa un problema per al compliment d'alguna de les funcions en un moment crític. Aquestes crítiques seran resoltes segons allò establert en el seu punt 4 del present PPT.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució (segons punt 4 del present PPT).
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, esdevé una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei (segons punt 4 del present PPT).
- Petició de serveis: Es tracta d'una acció de servei de manteniment contemplada dins del punt 2 del present PPT) i que és sol·licitada per l'Ajuntament, però que no és una incidència (per exemple: suport i assistència tècnica als diferents tipus d'usuaris)
- Temps de resposta per petició de serveis: en cap cas serà superior a 72 hores després de la petició del servei pels canals formals (correu electrònic, trucada telefònica, etcètera) i la



resposta serà donada pels mateixos canals formals establerts segons l'horari d'atenció preestablert en el seu punt 4.

- Temps de resolució de la petició de serveis: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora la petició de servei fins que l'esmentada empresa satisfà la petició. Aquest temps de resolució de petició serveis de manteniment contemplats en el seu punt 2 del present PPT en cap cas serà superior a les 72 hores sempre que no suposi una tasca de gran complexitat degudament justificada. En aquest cas, el termini de resolució de l'esmentada petició es consensuarà entre l'empresa adjudicatària i el tècnic responsable municipal encarregat de la gestió del SIG municipal i/o el Cap de Manteniment de la Ciutat.

8. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Confidencialitat

Ambdues parts s'obliguen a guardar la deguda confidencialitat quant a totes les dades de l'altra, que una o altra hagin conegut per causa del correcte compliment d'aquest contracte.

La informació confidencial serà utilitzada exclusivament per l'objecte del contracte i no serà revelada a cap altra persona o entitat. L'adjudicatari s'abstindrà d'utilitzar la informació confidencial, per obtenir avantatges comercials en benefici propi o de tercers.

Les dades que recíprocament hagin hagut de subministrar-se ambdues parts, formaran part dels seus corresponents arxius que queden sotmesos a la Llei Orgànica de Protecció de Dades, i que no podran cedir-se a tercers sense el consentiment previ i escrit de la part afectada.

Tanmateix, amb l'exclusiva finalitat de reforçar la seva imatge corporativa, GREEN TAL, SA podrà esmentar que ha arrendat a l'ajuntament de Ripoll la llicència per a l'ús del programa i que li presta els serveis a què es refereix aquest contracte, a la qual cosa aquesta mercantil presta el seu exprés consentiment.

L'obligació de confidencialitat i la relativa a la custòdia i conservació de les dades personals incorporades a arxius, estén els seus efectes de per vida, fins i tot després de finalitzat o resolt el contracte.

Així mateix, es compromet a complir durant la vigència del contracte, i una vegada finalitzat aquest, el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial decret 1720 /2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de l'esmentada Llei Orgànica 15/1999, i qualsevol altra norma d'aplicació de la matèria.

En cas que s'incompleixi el deure secret i s'efectués una comunicació de dades personals a tercers (entenent aquesta com la revelació de dades personals), o les utilitzés per a qualsevol altra finalitat diferent a la que justifica el seu accés, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, serà considerat responsable, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en l'esmentada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les quals hagués pogut incórrer.

Propietat intel·lectual

Tots els elements de propietat intel·lectual i bases de dades incorporats a aquest contracte per al seu degut compliment pertanyeran únicament i exclusivament a la part que sigui el seu autor i, si s'escau, al titular dels drets d'explotació i estaran, en conseqüència, subjectes a les disposicions



de la seva norma reguladora, el Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril. Existirà aquesta protecció fins i tot si l'element en qüestió o les seves successives actualitzacions o programes derivats no han estat objecte d'inscripció en el registre públic corresponent.

Al seu tenor, les parts tenen prohibida, llevat d'autorització prèvia, expressa i escrita:

- a. La transmissió dels elements a un tercer, qualsevol que sigui el seu títol, i inclosos els casos de liquidació de la societat, la seva escissió o de la seva fusió de la cedent amb una altra societat.
- b. La invitació a un tercer per a l'estudi, observació i verificació dels elements de propietat intel·lectual.
- c. La transformació, modificació, adaptació, llevat de necessitat operativa, de qualssevol elements del programa i la seva distribució i comunicació, total o parcial, a un tercer.

Als efectes d'aquesta clàusula s'entén que són elements de propietat intel·lectual:

- a. El programa informàtic l'ús del qual se cedeix, tant en la seva versió i plantejaments
- b. generals com en la versió específica realitzada per a l'Ajuntament de Ripoll i incloses les seves actualitzacions i els programes d'ell derivats, encara que no hagin estat objecte d'inscripció registral.
- c. Les bases de dades confeccionades per l'Ajuntament de Ripoll i les seves successives ampliacions.
- d. Les bases de dades confeccionades per GREEN TAL, SA.

Les modificacions o correccions d'errors que de conformitat amb el que disposa l'article 100 del Reial decret legislatiu esmentat, hauran d'obeir únicament i exclusivament a necessitats de la utilització del programa pel seu usuari legítim i hauran de ser immediatament comunicades a GREEN TAL, SA.

9. PROTECCIÓ DE DADES

L'Ajuntament de Ripoll, tindrà la consideració de responsable del tractament i l'empresa GREEN TAL, SA tindrà la consideració d'encarregat de tractament als efectes previstos al CAPÍTOL III del Reial Decret 1720/2007. L'òrgan responsable del fitxer és el Departament de Gestió de l'Espai Públic i d'Equipaments de l'ajuntament de Ripoll.

GREEN TAL, SA únicament tractarà les dades conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Ripoll, i no les aplicarà o utilitzarà amb fi diferent al que figuri en aquesta oferta, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

GREEN TAL, SA aplicarà totes les mesures de seguretat aplicables a fitxers i tractaments automatitzats establertes per als fitxers de nivell bàsic i contingudes en el CAPÍTOL III, del Reial decret 1720/2007.

Un cop complerta la prestació contractual, les dades de caràcter personal hauran de ser destruïdes o retornades a l'Ajuntament de Ripoll, igual que qualsevol suport o documents en què consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

En el cas que GREEN TAL, SA destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les condicions de l'oferta, serà considerat també responsable del tractament, responent de les infraccions en què hagués incorregut personalment.



L'Ajuntament de Ripoll haurà d'autoritzar que GREEN TAL, SA subcontracti la realització dels serveis amb altres empreses, per cobrir les necessitats d'emmagatzematge (hosting) descrites en el present contracte.

GREEN TAL, SA assumeix que els subcontractistes li ofereixen garanties jurídiques contractuals i que adopten les mesures de seguretat suficients per al tractament de les dades que ell mateix assumeix, d'acord amb el nivell de seguretat bàsic del fitxer.

Un cop complerta la prestació contractual, les dades de caràcter personal hauran de ser retornades a l'Ajuntament de Ripoll, o al tècnic designat, igual que qualsevol suport o documents en què consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

Portabilitat. - GREEN TAL, SA s'obliga, quan pugui resoldre's el contracte o a la terminació del servei, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament de Ripoll en el format que s'acordi, de manera que aquest pugui emmagatzemar-la en els seus propis sistemes o bé optar perquè es traslladi als d'un nou proveïdor en un format que permeti la seva utilització, en el termini més breu possible, amb total garantia de la integritat de la informació i sense incórrer en costos addicionals.

Exercici dels Drets "ARCO". - GREEN TAL, SA es compromet a garantir la seva cooperació i les eines adequades per facilitar l'atenció dels drets d'accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició per part de l'Ajuntament de Ripoll.

Auditabilitat. - L'Ajuntament de Ripoll podrà reclamar en qualsevol moment informació precisa d'on, quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades (dins dels recursos propis del proveïdor o de la cadena de subcontractacions), i en quines condicions de seguretat s'ha produït, estant obligat GREEN TAL, SA a proporcionar-li aquesta informació.

10. DIRECCIÓ FACULTATIVA I SEGUIMENT DE TASQUES

El control dels treballs realitzats com a conseqüència d'aquest contracte, serà dut a terme únicament i exclusivament pel Departament de Gestió de l'Espai Públic i d'Equipaments, o en la persona designada pel cap de servei de Manteniment de la Ciutat, no acceptant-se en cap cas que hi hagi distorsions per algun altre interlocutor que no hagi estat inicialment capacitat per aquest motiu.

En cas que durant la supervisió de les tasques els tècnics municipals responsables detectin anomalies a l'aplicació, aquests seran comunicats al coordinador responsable de l'empresa adjudicatària, els quals seran esmenats en la major brevetat possible, amb un temps establert segons el grau d'incidència referenciat en el seu punt 4.

11. OBLIGACIONS

L'empresa adjudicatària queda obligada a tot el que figura a continuació:

11.1. Obligacions generals:

11.1.1. L'empresa adjudicatària serà responsable de l'exacte compliment de la totalitat dels serveis contractats.

11.2. Obligacions de seguretat i riscos laborals.

11.2.1. L'empresa adjudicatària haurà de prendre les mesures de seguretat en el treball especificades en la legislació vigent.



- 11.2.2. L'empresa adjudicatària serà la responsable dels accidents o danys que es puguin produir, fins i tot a terceres persones, per no aplicar les mesures de seguretat.
- 11.2.3. Informació sobre els riscos específics i les mesures aplicables a desenvolupar que puguin afectar altres persones, que puguin veure's agreujats per la concurrència d'activitats. En el supòsit que els serveis contractats tinguin la consideració de pròpia activitat, s'haurà d'aportar a l'Ajuntament l'avaluació de riscos laborals dels treballs objecte del contracte i la planificació de l'activitat preventiva.
- 11.2.4. Documentació que acrediti el compliment de les obligacions preventives derivades de la formació, informació i aptitud mèdica del personal de l'empresa.
- 11.3. Obligacions de manteniment del producte
- 11.3.1. Caldrà que l'empresa adjudicatària designi un responsable tècnic pel manteniment integral i la resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i correu electrònic.
- 11.3.2. L'empresa adjudicatària haurà d'oferir el manteniment, serveis de suport, consultoria, la configuració i altres processos necessaris per al correcte funcionament d'acord amb l'objecte del contracte.
- 11.3.3. L'empresa adjudicatària haurà de resoldre les incidències tècniques que puguin aparèixer d'acord amb l'horari establert en el seu punt 4 del present PPT.
- 11.3.4. L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta a la petició de Serveis pels diferents canals d'atenció establerts per part de l'Ajuntament de Ripoll atenent en el seu punt 7 del present PPT.
- 11.3.5. L'empresa adjudicatària haurà de resoldre la petició de Serveis sol·licitats per l'Ajuntament de Ripoll atenent en el seu punt 7 del present PPT.
- 11.3.6. L'empresa adjudicatària haurà de fer front a la solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa que es puguin detectar. Si els problemes fossin de notòria importància i entitat, ho haurà de comunicar immediatament a l'Ajuntament per al seu coneixement.
- 11.3.7. L'horari d'atenció serà en horari comercial (de dilluns a divendres de dies laborables) d'acord amb el calendari laboral de Catalunya.
- 11.3.8. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de diferents canals d'atenció, tant telemàtics (aplicació web i correu electrònic) com telefònics.
- 11.3.9. L'empresa adjudicatària lliurarà actualitzacions i noves versions del programari i també quan es produeixin modificacions legislatives i/o adaptacions a la normativa vigent i/o canvis tecnològics.
- 11.3.10. L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar i tenir en el dia tots els sistemes de seguretat adequades o correccions que es considerin necessàries per al correcte funcionament del programa, així com garantir l'evolució tecnològica per adequar-se als nous sistemes operatius.
- 11.3.11. L'empresa adjudicatària podrà proposar millores funcionals a l'Ajuntament de Ripoll, que serà qui decidirà si les implanta o no, així com la planificació de les mateixes.
- 11.3.12. L'empresa adjudicatària estarà obligada a complir amb el programa presentat i no es demorarà en l'execució per causes imposables en quan a organització, dèficit de recursos, etc., sense justificació, la qual cosa podrà suposar causa punible d'aplicar les corresponents penalitats o sancions.
- 11.3.13. L'empresa adjudicatària proporcionarà les còpies de seguretat que li siguin requerides per part de l'arrendatari d'acord amb el punt 4 i 7 del present PPT



- 11.3.14. L'empresa adjudicatària s'encarregarà de mantenir actualitzades les possibles connexions amb diferents bases de dades i la interoperabilitat de dades que l'Ajuntament tingui en servei.
- 11.3.15. L'empresa adjudicatària estarà obligada a donar resposta a les condicions del present PPT d'acord amb el punt 4 i 7 del present PPT.

12. **NORMATIVA DE REFERÈNCIA**

- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de l'esmentada Llei Orgànica 15/1999.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, en el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

