



**APLICATIU INFORMÀTIC PER A LA RECOLLIDA, GESTIÓ,
MANTENIMENT I EXPLOTACIÓ DE DADES DELS SERVEIS A
EMPRESSES I PERSONES EMPRENEDORES I PROJECTES DEL
SERVEI D'EMPRENEDORIA I ECONOMIA SOCIAL**

Plec de Prescripcions Tècniques

Codi: 007-01-PPT-0177

Terrassa, desembre 2024

El contingut d'aquest document és propietat de l'Ajuntament de Terrassa i no pot ser reproduït ni tramés total o parcialment a altres persones alienes de les incloses en la llista de distribució adjunta d'aquest document, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Terrassa

Còpia Nº: 1

Full de control de la documentació

Títol		
DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA D'INFORMACIÓ I CONSULTA ESPECIALITZADA SOBRE INFORMACIÓ DE GESTIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL I DE LA CIUTAT DURANT EL PERÍODE 2023-2025 Plec de Prescripcions Tècniques		
Codi	Revisió	Data
007-01-PPT-0177	V1	12 de desembre de 2024
Classificació	Tipus de document	Estat
Públic X	Document tècnic X	Esborrany
Restringit intern	Presentació	Final X
Restringit client	Proposta/ Informe	
	Altres:	
Nom d'arxiu	007-01-PPT-0177_PPT_Programari_Gestio_Servei_Emprenedoria.doc	
Ruta localització		
Paraules clau		
Resum del contingut		
	Nom	Firma
Edició (TSI) (Responsable actualització doc.)	Manel Guerra	
	Laura Peláez	
Vist-i-plau (TSI)		

Índex

1. ANTECEDENTS.....	5
2. OBJECTE.....	5
2.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI I HORARI.....	6
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	6
3.1. LES PERSONES.....	6
3.2. LES ORGANITZACIONS, EMPRESES, ENTITATS, RELACIONADES AMB L'AJUNTAMENT EN ELS ÀMBITS D'EMPRENEDORIA I D'ECONOMIA SOCIAL (RELACIONAT AMB PROJECTES D'ECONOMIA SOCIAL).....	7
3.3. PROJECTES D'EMPRENEDORIA.....	8
3.4. LES ACCIONS, PROGRAMES, SERVEIS I PROJECTES.....	8
3.5. WEB.....	9
3.6. ALTRES FUNCIONALITATS.....	9
3.7. INDICADORS ESTADÍSTICS: POSSIBILITAT D'EXPORTAR DADES.....	10
4. REQUERIMENTS TÈCNICS.....	10
4.1. Característiques generals.....	10
4.2. Idioma.....	11
4.3. Entorn tecnològic.....	11
4.4. Seguretat en les comunicacions.....	11
4.5. Seguretat i auditoria de dades.....	11
5. CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A PROTECCIÓ DE DADES I A LA TITULARITAT, A L'ÚS I AL TRACTAMENT DE LES DADES.....	12
5.1. REGULACIÓ ESPECÍFICA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	12
5.2. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES.....	13
5.3. PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI.....	14
5.3.1. <i>Portabilitat de les dades</i>	14
5.3.2. <i>Finalització del servei</i>	14
5.4. PLA DE RETORN DE SERVEIS.....	15
5.5. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	16
5.5.1. <i>Compromís de confidencialitat</i>	16
5.5.2. <i>Localització de les dades</i>	16
5.6. MESURES DE SEGURETAT	17
5.7. ELIMINACIÓ DE DADES.....	19
6. DURADA DEL CONTRACTE.....	20
7. TASQUES, POSADA EN FUNCIONAMENT DEL SISTEMA I FORMACIÓ.....	20
7.1. TASQUES.....	20
7.2. POSADA EN FUNCIONAMENT.....	20
7.2.1. <i>Migració</i>	20
7.2.2. <i>Instal·lació i configuració</i>	20
7.3. FORMACIÓ.....	21
8. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	21
8.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	21
8.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	22

8.3. MITJANS.....	23
8.4. ASSIGNACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC DE L'ADJUDICATARI.....	23
9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	24
10. FALTES I PENALITATS.....	24
10.1. FALTES LLEUS.....	24
10.2. FALTES GREUS.....	25
10.3. FALTES MOLT GREUS.....	25
10.4. PENALITATS APLICABLES.....	25
11. CLÀUSULES I CRITERIS SOCIALS I MEDIAMBIENTALS.....	26

1. Antecedents

L'Ajuntament de Terrassa disposa d'un Servei de suport a les persones emprenedores i empreses i entitats d'economia social, i existeix la necessitat de gestionar la informació associada i el propi servei, tant de manera interna com directe a les persones emprenedores i a les empreses i entitats d'economia social, com en format autoservei.

2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari per a l'"APLICATIU INFORMÀTIC PER A LA RECOLLIDA, GESTIÓ, MANTENIMENT I EXPLOTACIÓ DE DADES DELS SERVEIS A PERSONES EMPRENEDORES I EMPRESES I ENTITATS D'ECONOMIA SOCIAL I PROJECTES DEL SERVEI D'EMPREDORIA I ECONOMIA SOCIAL", així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte. L'abast, no exhaustiu, dels serveis inclosos en aquesta contractació són:

- Serveis d'allotjament i definició de la plataforma.
- Manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma.

L'objectiu principal de l'aplicatiu és gestionar tota la informació relativa a:

- Persones.
- Organitzacions, empreses i entitats relacionades amb l'ajuntament en l'àmbit de promoció econòmica, creació i consolidació.
- Accions, projectes, programes i serveis del Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

2.1. Prestació del servei i horari

- La prestació del manteniment avançat es podrà dur a terme de manera remota o presencialment en les dependències de l'Ajuntament.
- Disponibilitat horària de 8:00 a 18:30 h. de dilluns a divendres.

3. Requeriments funcionals

L'aplicatiu proposat ha de permetre gestionar, com a mínim:

3.1. Les persones

- Dades bàsiques de la persona: nif, sexe, gènere, nom sentit, data naixement, adreça completa, dades de contacte (telèfon, email, etc.).
- Dades curriculars formatives (formació reglada i no reglada, idiomes, programes informàtics, carnets professionals, carnets de conduir, etc.).
- Dades curriculars laborals (indicant períodes d'atur i actius i experiència per ocupació), dades especials, etc.
- RGPD: Adequació de la fitxa de la persona a la RGPD, signatura RGPD i registre d'accessos.
- Històric d'accions amb la persona: inscripcions i assistència a formacions, actuacions individuals (assessoraments, visites informatives, etc.), participació en programes, etc.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Històric de gestions de la persona dins el web, restabliment de contrasenya, habilitació d'accés.
- Històric de comunicacions amb la persona, amb còpia dels correus electrònics enviats des del programa.
- Indicadors estadístics de la persona.

- Dades relacionades amb el projecte que tenen: nom del projecte, sector, data inici, tipologia, pla d'empresa, viabilitat.
- Dades perfil de persona: persona emprenedora, persona formadora, persona que forma part d'una empresa o organització d'economia social):
 - ✓ Dades persona emprenedora: persones que pertanyen a una organització, persones formadores. Dades de projecte d'emprenedoria (nom, sector, emprèn per oportunitat, necessitat, etc. situació laboral dels promotors), dades de pla d'empresa (tipus, data inici, data fi, viabilitat, abandonament i motius), finalització del projecte (empresa creada o projecte abandonat, sector, dades de l'empresa, treballadors, nom fiscal, adreça complerta, observacions, històric d'accions amb l'empresa), etc.
 - ✓ Dades formadora: dades fiscals empresa. Dades temàtiques que ofereix, dades nom de les formacions, dades per observacions i formacions contractades, etc.
 - ✓ Dades persona que forma part d'una empresa. Nom de l'empresa, relació amb l'empresa, etc.

3.2. Les organitzacions, empreses, entitats, relacionades amb l'ajuntament en els àmbits d'emprenedoria i d'economia social (relacionat amb projectes d'economia social)

- Dades bàsiques de l'organització, empresa, entitat: forma jurídica, nom fiscal, adreça complerta, nombre treballadors, sector, data, web, CNAE, data alta d'empresa, data baixa empresa (si s'escau), etc.
- Dades de les persones de contacte.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Registre de convenis de col·laboració.
- Històric de l'organització en relació amb les accions desenvolupades, visites, assessoraments, formacions realitzades, col·laboracions, etc.

- Històric de comunicacions amb l'organització, amb còpia dels correus electrònics enviats des del programa.
- Dades del projecte d'emprenedoria (si hi ha un projecte relacionat).

3.3. Projectes d'emprenedoria

- Nom comercial (nom del projecte).
- Contactes.
- Descripció de l'activitat.
- Motivació per emprendre: necessitat/oportunitat.
- Documents per l'anàlisi de l'empresa: tipus, data inici, data fi, viabilitat, realitzat, abandonat, motiu abandonament, etc.
- Finançament: principal, capitalització, subvenció, microcrèdit, préstec, altres. Certificat de viabilitat. Banc/entitat, agència. Inversió inicial. Facturació prevista primer any.
- Derivació: a qui es deriva i data.
- Finalització: Empresa creada/abandonament.
- Dades creació d'empresa: Data inici activitat, data coneixement, data alta IAE, Secció/Epígraf, codi CIRCE, data tramitació, traspàs, franquícia, economia social.

3.4. Les accions, programes, serveis i projectes

- Dades bàsiques del programa, projecte o acció: data, hores totals, horari, tècnic/a, etc.
- Dades addicionals del programa, projecte o acció.
- Classificació de les accions per projectes i classificació lliure mitjançant etiquetes.
- Configuració del sistema d'inscripció per a les accions formatives.
- Documentació relacionada digitalitzada.
- Perfil de les accions i seguiment dels estats.

- Gestió de les persones relacionades amb el programa, projecte o acció amb el detall de data i tipus d'actuació (Sol·licitant, alta, pràctiques, etc).
- Gestió de les empreses, organitzacions o entitats relacionades amb el programa, projecte o acció amb el detall de data i tipus d'actuació (Visita, alta, pràctiques, etc).

3.5. Web

- Les persones podran donar-se d'alta al web i disposar d'un correu electrònic i contrasenya per a accedir-hi.
- Accedir al web i definir el seu perfil (interessat en rebre informació, en fer formacions, rebre assessorament, participar a programes).
- Afegir i gestionar les dades curriculars de caire formatiu i laboral.

3.6. Altres funcionalitats

- Preinscripció a activitats formatives o altres activitats acord als filtres automàtics establerts per gestió interna.
- Possibilitat d'aplicar filtres dels requisits específics de les persones usuàries per poder inscriure's a determinades formacions.
- Possibilitat de fer enviaments massius de correus electrònics a les persones usuàries.
- Possibilitat de gestionar plantilles diverses: diplomes, assistència, drets d'imatge, etc.
- Possibilitat d'extreure calendaris, llistes d'assistència i diplomes.
- Poder visualitzar de forma funcional i ràpida el perfil complet de cada usuari/a en quant a formacions, inscripcions, etc.
- Possibilitat de publicació d'activitats a la web.
- Agenda.

3.7. Indicadors estadístics: possibilitat d'exportar dades

- Dades de persones usuàries: perfil segregat per gènere, trams d'edat, situació laboral, formació.
- Dades d'empreses i entitats: segregat per nombre de treballadors, sectors, forma jurídica, tipologia (economia social, mercats), creades a partir d'un projecte; Reempresa, Alta a través del PAE, classificació CNAE.
- Dades de participació en accions: formacions, assessoraments, programes específics, consell.
- Dades documents anàlisi d'empresa: tipologia (diferents plans: canvas, plans financers, plans empresa), per estat (reballats, iniciats, finalitzats, abandonats, abandonats temporalment), viables/no viables.
- Projectes: tipus de projectes, iniciats per necessitat/oportunitat, persones emprenedores que lideren el projecte, amb plans empresa treballat, finalitzat amb empresa creada.

4. Requeriments tècnics

Els requeriments tècnics mínims que ha de complir el sistema en licitació son els següents:

4.1. Característiques generals

- Ha d'estar dissenyat en base a una arquitectura web multinivell i desplegat al núvol (cloud) segons definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology), accessible en mode SaaS. El Sistema atendrà les peticions a qualsevol moment. S'ha de tenir accés a la seva informació o servei, mitjançant una connexió a Internet des de qualsevol dispositiu mòbil o fix situat en qualsevol lloc.
- L'empresa adjudicatària haurà d'especificar el tipus de núvol que ofereix i detallar l'arquitectura tecnològica de la plataforma en la que residirà la solució proposada.

- Pel que fa al servidor d'aplicacions, es valorarà que estigui orientat a un entorn transaccional optimitzat per a LAN/WAN.
- L'aplicació web no ha de tenir restriccions en dispositius i navegadors, essent responsiva, multiplataforma i multi-dispositiu.
- La web ha de complir amb un nivell d'accessibilitat «AA» d'acord amb les normatives d'accessibilitat d'obligat compliment per les Administracions Públiques.

4.2. Idioma

- L'aplicació ha de contemplar la llengua catalana, tant a la seva part pública com de treball intern.

4.3. Entorn tecnològic

- El sistema ha de tenir independència de l'entorn tecnològic (Windows, Linux, Unix, Apple).
- El sistema ha de ser accessible per als usuaris del mateix des de dispositius en entorn Windows, Linux, Apple Mac, via web a través de navegador o a través d'enllaços en l'escriptori client. En qualsevol cas no s'ha de precisar de cap instal·lació de l'aplicació en els llocs de treball client.

4.4. Seguretat en les comunicacions

- La comunicació amb el servidor haurà de realitzar-se per un canal segur de SSL, comunicació HTTPS.

4.5. Seguretat i auditoria de dades

El sistema ha de contemplar integrat i sota el mateix interfície de treball compartint base tecnològica, el sistema de seguretat i auditoria de l'aplicació, que ha de disposar, com a

mínim, de:

- Sistema d'Autenticació remota d'usuari:
 - Per usuaris corporatius: Integració amb l'Active Directori de l'Ajuntament (ID).
 - Per usuaris externs: identificació amb usuari i contrasenya.
- Un detallat sistema de monitoratge i auditoria.
- Eines per assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions.

La seguretat s'ha de recolzar en un model organitzatiu basat en usuaris, grups i rols.

5. Condicions contractuals relatives a protecció de dades i a la titularitat, a l'ús i al tractament de les dades.

5.1. Regulació específica de la prestació del servei

L'empresa adjudicatària ha de donar compliment al Reglament General Europeu de Protecció de Dades i a la Llei Orgànica de Protecció de dades i garantia de drets digitals, i a tal efecte serà preceptiu la signatura (un cop adjudicada), a un document de tractament de dades i del compliment de les obligacions que l'Ajuntament reculli en aquest contracte.

També és aplicable la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantía dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupi, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu 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 (Reglament general de protecció de dades).

L'adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació, tant física com electrònica, de la qual és responsable

de tractament l'Ajuntament de Terrassa i la informació de la aplicació, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats.

L'adjudicatària prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les dades, dels programes i de les bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Terrassa.

5.2. Titularitat i ús de les dades

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- L'Ajuntament de Terrassa actuarà com a responsable del tractament de dades personals. L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de dades, d'acord amb les obligacions previstes per aquests en la normativa corresponent al contracte d'encàrrec.
- L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'adjudicatària implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre. L'Ajuntament de Terrassa continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.
- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del sistema de gestió del Servei d'Emprenedoria i Economia Social que les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Terrassa.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Terrassa, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

5.3. Portabilitat de les dades i finalització del servei

5.3.1. Portabilitat de les dades

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn .
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament de Terrassa.
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

5.3.2. Finalització del servei

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que l'Ajuntament de Terrassa i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Terrassa.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si l'Ajuntament de Terrassa estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

5.4. Pla de retorn de serveis

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament de Terrassa segons s'indica en l'apartat 5.3, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el sistema de gestió del Servei d'Emprenedoria i Economia Social, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran de disposar d'un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligada al traspàs de aquells elements afectes a la

prestació dels Serveis a l'Ajuntament de Terrassa o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

L'empresa proveïdora sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència a la proveïdora entrant, traspasant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip de la proveïdora sortint encarregada de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per l'Ajuntament de Terrassa i amb una durada màxima de dos mesos, la proveïdora sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

5.5. Seguretat de la informació

5.5.1. Compromís de confidencialitat

Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatària o tercers no autoritzats prèviament.

L'adjudicatària informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.

La confidencialitat per part de l'adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

5.5.2. Localització de les dades

L'adjudicatària haurà d'acreditar sempre la ubicació dels servidors en els quals gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals realitzi les còpies de seguretat.

La ubicació dels servidors, propis o de tercers, ja sigui per la gestió de les dades del servei contractat o les còpies de seguretat, serà sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega).

L'adjudicatària haurà d'informar si en la gestió del servei es preveuen transferències internacionals de dades, és a dir, fora de l'EEE. En aquest cas, només s'efectuaran quan existeixin garanties jurídiques suficients i aquestes transferències siguin autoritzades per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) o la Comissió Europea.

Les transferències de dades que es puguin haver de realitzar fora dels països acceptats requeriran sempre i prèviament la conformitat de l'Ajuntament de Terrassa i l'autorització preceptiva de l'AEPD, d'acord amb les garanties internacionals establertes en cada moment.

L'adjudicatària resta obligat a informar a l'Ajuntament de si una Autoritat competent d'un tercer país pot sol·licitar i obtenir informació sobre dades personals dels fitxers que gestiona en els seus servidors, o els que tingui contractats, i sota quines condicions.

L'incompliment de les clàusules sobre la ubicació dels servidors serà motiu de rescissió del contracte i l'Ajuntament declina qualsevol responsabilitat i indemnització per aquest motiu, així com per la denegació de l'autorització de transferències internacionals per part de l'AEPD.

5.6. Mesures de seguretat

L'adjudicatària i qualsevol possible subcontractista haurà de disposar i acreditar que disposa d'un pla de contingència en matèria de seguretat.

L'adjudicatària ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

La descripció tècnica del servei que impliqui tractament automatitzat de dades personals ha d'incloure el nivell de seguretat, bàsic, mitjà o alt, que permeti assolir el que s'estableix en la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.), d'acord amb l'article 21 de l'ENS, i especialment en la transmissió de dades de nivell alt, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.

L'Ajuntament haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de l'adjudicatària.

L'adjudicatària també haurà d'informar a l'Ajuntament de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.

L'adjudicatària assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne l'Ajuntament, d'acord amb el que estableix l'ENS.

L'adjudicatària i els seus subcontractistes realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.

L'adjudicatària se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableix l'ENS (art. 34), i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards.

L'adjudicatària també ha de facilitar informació de com s'auditarà internament les mesures de seguretat i l'Ajuntament tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accessos a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.

L'adjudicatària aplicarà totes les mesures de seguretat establertes per la llei i, com a encarregat del tractament del fitxer informarà a l'Ajuntament del nivell de seguretat del fitxer o fitxers i col·laborarà amb la seva inscripció a l'entitat competent.

Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.

Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquesta, haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.

Quan es tracti de dades personals amb un nivell requerit de seguretat de grau mitjà o alt l'adjudicatària haurà de sotmetre's a una auditoria externa d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards es porten a terme.

5.7. Eliminació de dades

1. En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatària es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a transferir-les al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut

designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.

2. L'adjudicatària certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
3. L'adjudicatària informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

6. Durada del contracte

El manteniment del servei a contractar tindrà vigència per un període màxim de DOS (2) anys, amb eventual pròrroga d'un any si s'escau.

7. Tasques, posada en funcionament del sistema i formació

7.1. Tasques

Durant el primer any de contracte es realitzaran tots els serveis de posada en marxa, instal·lació del programa i configuració inicial del mateix, programació a mida, migració de dades i sessions de formació inicials in-situ. També es realitzaran serveis de suport, personalització de documents, manteniment i altres sessions de formació.

Durant la resta d'exercicis es realitzaran els serveis de suport, personalització de documents, manteniment i altres sessions de formació si fossin necessàries.

7.2. Posada en funcionament

7.2.1. Migració

L'empresa adjudicatària haurà de migrar totes les dades i integrar-les en la nova aplicació. En aquest cas, l'ajuntament serà qui faciliti les dades de l'anterior aplicatiu a l'adjudicatari del contracte.

L'empresa migrarà totes les dades del sistema actual consensuant amb el Servei d'Emprenedoria i Economia Social qualsevol adaptació o ajust de les dades al nou aplicatiu.

La nova empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar les dades abans de que finalitzi el contracte i durant la vigència d'aquest quan siguin requerides. Les dades seran facilitades en el format consensuat amb els serveis informàtics municipals, que permetin el seu tractament de forma estructurada.

7.2.2. Instal·lació i configuració

La posada en funcionament, tindrà una durada màxima de 4 mesos des de l'adjudicació.

La configuració inicial inclourà els formularis, models i portal web públic, que haurà de respectar el màxim possible la imatge corporativa i el full d'estil de l'Ajuntament.

7.3. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la formació necessària a les persones que administraran l'aplicatiu, i s'haurà de portar a terme consensuant un calendari amb el Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

8. Condicions de prestació del servei

8.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà una persona que coordini o responsable de Servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació. Entre altres, formen part de les seves obligacions les següents:

- a. Actuar com a interlocutora de l'empresa contractista enfront la l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'adjudicatària i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i també en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b. Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquells les ordres i instruccions de feina que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractada.
- c. Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball pel que fa a les funcions encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d. Organitzar el calendari de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte a l'objecte de no alterar la prestació del servei.
- e. Informar a l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per part de l'Ajuntament, s'assignarà una persona responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

8.2. Lloc de prestació del servei

L'adjudicatària prioritzarà la realització del manteniment des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst o impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents en la l'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament.

D'altra banda i en els cassos en que sigui precís, l'adjudicatària haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de la l'Ajuntament si s'escau. A tal efecte, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel que es sol·licita l'accés a la l'Ajuntament. El personal de seguretat de la l'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de la l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en el centre.

8.3. Mitjans

L'adjudicatària haurà de disposar dels terminals, llicències, etc. per tal de realitzar els serveis de manteniment i actualització que es sol·liciten en aquesta contractació. El llicenciament del programari d'explotació dels sistemes servidors de la l'Ajuntament correrà per compte d'aquesta.

8.4. Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari

A l'objecte de donar compliment als terminis de temps fixats, no es podran considerar causes de demora, entre d'altres, les següents:

- a. La variació del personal de l'adjudicatària assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.

- b. La no disponibilitat del personal de l'adjudicatària per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatària procurarà la substitució, si fos el cas, del personal tècnic assignat al servei de manteniment sense que això suposi demora en el pla de treball establert.

9. Obligacions de l'adjudicatària

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

10. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

10.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- a. No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- b. Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- c. Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de la L'Ajuntament.
- d. Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

10.2. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a. Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b. Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c. Documentació incompleta, errònia ó fora de termini.
- d. L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

10.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a. Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- b. Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a l'Ajuntament.
- c. Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- d. Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- e. Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

10.4. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. No es podran aplicar més de DEU (10) faltes en el mateix període.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
2	Lleu	Escrit d'advertència
1	Greu	Descompte 2% import mensual
0	Molt greu	Descompte 5% import mensual

Figura 1 Quadre de faltes i penalitats

11. Clàusules i criteris socials i mediambientals

1. L'empresa contractista ha d'incorporar la perspectiva de gènere especialment en l'ús del llenguatge i recollida de dades en l'eina informàtica.
2. L'empresa contractista està obligada a que les noves contractacions de personal que s'hagin d'efectuar, necessàriament, entre persones que es trobin en situació legal d'atur i, quan sigui possible, entre col·lectius amb particulars dificultats d'inserció en el mercat laboral.