

**Plec de prescripcions tècniques
particulars que regeix la contractació
basada relativa als serveis de
construcció, producció, muntatge,
desmuntatge i supervisió de l'estand
de l'Agència de Ciberseguretat de
Catalunya i activitats de networking
al BarcelonaCybersecurity Congress
2025**

Exp. CB24AMCOML2001

Índex

1	Introducció	3
1.1	Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes del la nova estratègia de contractació	4
2	Descripció dels serveis objecte de la contractació basada.	5
2.1	Context dels serveis objecte de la licitació.	5
2.2	Objecte de la licitació.	5
2.2.1	Objecte i abast dels serveis.	5
2.2.2	Espais:	6
2.2.3	Treballs inclosos	6
2.2.4	Característiques del servei.	9
3	Condicions d'execució del servei	9
3.1	Horaris	9
3.2	Localització física.	10
3.3	Equip de treball	10
3.3.1	Perfils	11
3.4	Canvi de recurs	12
3.5	Control de rotació	12
3.6	Control de Gestió	13
3.7	Documentació.	13
3.8	Contingència	14
3.9	Metodologia, estàndards i lliurables	14
3.10	Seguretat	14
3.11.1.	Deure de confidencialitat	14
3.11.2.	Dades de caràcter personal	14
3.11.3.	Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern	15
3.11.4.	Capacitat tècnica	15
3.11.5.	Interconnexions	15
3.11.6.	Verificació del compliment i auditoria	16
3.11.7.	Incidents de seguretat	16
3.11.8.	Accés a la informació	16
3.12.	Seguiment del servei	16

1 Introducció

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), establerta sota el marc de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança. Dins d'aquest context, els acords marc en matèria de ciberseguretat representen una eina essencial per a la implementació de solucions i serveis que reforcin la ciberseguretat de Catalunya, alineats amb l'Estratègia de Ciberseguretat 2019-2022 i la proposta per a la nova Estratègia 2023-2027.

Amb un enfocament clar en la prevenció i detecció de ciberamenaces, la resposta efectiva davant incidents de ciberseguretat, la promoció de la cultura de ciberseguretat, i la col·laboració i coordinació amb diferents actors a nivell local i internacional, l'Agència opera dins de l'àmbit d'actuació definit per la llei, que marca les directrius d'actuació de l'Agència, les seves funcions, estructura orgànica i el règim de governança.

L'Agència sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil és l'encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat i té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i fiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de ciberseguretat.

Els avenços impulsats per l'Estratègia 2019-2022 han establert un sòlid punt de partida per a futures accions, incloent la consolidació de l'Agència de Ciberseguretat com a entitat de referència. Aquests avenços no només han millorat la capacitat de resposta davant incidents sinó que també han promogut una major consciència i formació en ciberseguretat entre la ciutadania i les organitzacions. La nova Estratègia 2023-2027, "Una Catalunya Cibersegura en una Europa Digital", s'orienta cap a reforçar la resiliència digital, protegir els serveis i infraestructures essencials, i assegurar que ciutadans i organitzacions es beneficiïn de tecnologies digitals de confiança.

En el marc de l'activitat gestionada per l'Agència de Ciberseguretat, cal destacar que segons recull la memòria de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya de 2023, presentada al Govern, l'entitat ha tingut un paper rellevant en les tasques de resposta i coordinació per a la gestió d'incidents de seguretat, tant pel que fa a la Generalitat com en diferents entitats del territori català. En aquest sentit, l'Agència gestiona més de 2.200 sistemes d'informació, més de 220.000 usuaris i un perímetre de 26 departaments i organismes rellevants. Aquest perímetre protegit provoca un alt nivell d'activitat de gestió. Més concretament, el nombre de ciberatacs rebuts a la Generalitat de Catalunya durant l'any 2023 va ser de més de 5.000 milions, en contraposició als 4.400 milions d'atacs del 2022. Pel que fa als incidents de seguretat, l'Agència en va gestionar prop de 2.670 durant el 2023, en comparació amb els 2.175 de l'exercici anterior.

Aquest increment de l'activitat gestionada vé donat per la constant evolució dels serveis que monitoritza i gestiona l'Agència a través de l'ampliació dels seus perímetres de protecció i del desplegament de noves mesures de seguretat que fan, de forma indestriable, que augmenti la xifra dels indicadors. Tot i aquest increment, el que és més rellevant és l'efectivitat de les mesures que se situen a l'entorn del 99,9%.

Les xifres també fan paleses la necessitat de difondre i traslladar a la societat en general tant el paper de l'Agència com la importància d'actuar de forma cibersegura. En aquest sentit, i alineat amb la nova estratègia, l'Agència vol potenciar el sector econòmic de la ciberseguretat com a sector estratègic, mitjançant polítiques d'innovació, creació de talent i dinamització de l'àmbit productiu. És important

fer créixer l'ecosistema de la ciberseguretat i això s'aconsegueix, en part, amb la participació en el Barcelona Cybersecurity Congress.

Amb aquest esdeveniment, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya se situa en una posició líder en el mapa de la ciberseguretat al món i contribueix a reforçar el model en què la col·laboració entre l'Administració i el teixit empresarial permet millorar els drets de la ciutadania i alhora enfortir el sector digital català. Amb la participació en aquest congrés, l'Agència es posiciona en l'àmbit internacional i ajuda que les empreses catalanes de l'àmbit de la ciberseguretat tinguin la possibilitat d'incrementar el seu mercat i puguin teixir aliances i negocis a escala mundial.

1.1 Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes del la nova estratègia de contractació

Avui en dia l'Agència té les següents funcions:

- **Gerència** s'ocupa de la gestió financera i pressupostària de l'entitat, la contractació, la comunicació, la gestió de personal, la seguretat corporativa i la captació i gestió de fons que fomenta l'atracció de fons i gestions administratives o la internacionalització de l'entitat.
- **Operacions** du a terme la prestació tècnica dels serveis de seguretat vinculats a les funcions de protecció, prevenció, detecció, resposta i recuperació de seguretat en la seva vessant més operativa (coneguda com SOC/CERT).
- **Desenvolupament d'Estratègia d'Àmbits** (DEA) té les funcions de gestionar els destinataris de les actuacions i de desplegar els programes i iniciatives de seguretat a partir de les necessitats i particularitats de cadascun d'ells.
- **Producte** s'ocupa d'identificar les necessitats i proposar noves idees i estratègies per a l'elaboració de nous productes generats per l'Agència o millora dels existents, i coordina l'execució del cicle de vida dels productes, des de la seva concepció fins a la seva retirada, incloent el disseny, desenvolupament, desplegament i control de qualitat.
- **Centre de Competència i Innovació** en Ciberseguretat (CCI) s'ocupa de la coordinació, cohesió i capacitat de l'ecosistema de Ciberseguretat de Catalunya, recolza el coneixement, sensibilització i conscienciació, i la innovació com a palanca de transformació i creixement del sector.
- **Certificacions** en matèria de Ciberseguretat per desplegar totes les eines i processos vinculats al procés de certificació en ciberseguretat de les entitats, garantint sempre la independència necessària per la correcta execució d'aquests processos.

2 Descripció dels serveis objecte de la contractació basada.

2.1 Context dels serveis objecte de la licitació.

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient AM.04.2024 que regeix l'Acord Marc de serveis de comunicació, conscienciació i difusió de ciberseguretat.

Concretament s'emmarca en el Lot 2, on s'inclouen els serveis de suport per a la planificació i definició estratègica, organització, realització tècnica, disseny creatiu, direcció i desenvolupament dels diferents actes de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

La present licitació s'emmarca en la participació de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya en el Barcelona Cybersecurity Congress de l'any 2025 (<https://www.barcelonacybersecuritycongress.com>), que tindrà lloc del 13 al 15 de maig de 2025 a les instal·lacions de Fira Gran Via Hospitalet.

Com a coorganitzadors de la sisena edició del congrés, juntament amb Fira de Barcelona, l'Agència disposarà d'un espai de 270 metres quadrats per allotjar el seu estand, que tindrà com a finalitat informar al públic dels nous projectes que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya està impulsant, conscienciar i sensibilitzar la societat en matèria de ciberseguretat i alhora promoure la cohesió del teixit empresarial del país per enfortir el sector digital de Catalunya.

2.2 Objecte de la licitació.

2.2.1 Objecte i abast dels serveis.

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció, producció, muntatge, desmuntatge i supervisió de l'estand de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i activitats de networking al Barcelona Cybersecurity Congress 2025 de conformitat amb la conceptualització de l'estand que s'adjunta al present plec de clàusules com Annex número 1¹.

Les tasques de supervisió i comprovació de la correcta realització dels treballs aniran a càrrec de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, a través del personal de la unitat de Comunicació, els quals establiran mesures de control que considerin pertinents per obtenir una prestació eficaç dels treballs contractats.

Així, doncs, els treballs que la companyia adjudicatària haurà d'efectuar són els següents:

A. Producció, construcció, muntatge i desmuntatge, transport i emmagatzematge.

B. Configuració, muntatge i desmuntatge dels elements audiovisuals

C. Producció gràfica

¹ Aquesta proposta és concreta atenent a l'espai que té l'Agència en el Barcelona Cybersecurity Congress 2025, però pot ser objecte de petites modificacions. Un cop aquest contracte s'hagi adjudicat es lliurarà a la companyia adjudicatària el disseny definitiu de l'estand.

D. Coordinació, supervisió i assistència tècnica de l'estand.

Es detallen a continuació els requeriments mínims d'aquestes serveis generals:

2.2.2 **Espais:**

Pel que fa a la distribució de l'estand, i tal i com s'exposa en l'Annex número 1, aquest ha de tenir quatre (4) espais bàsics:

a. Àrea de demostració/experiència en directe.

Aquest espai disposarà de:

- Videowall de grans dimensions amb megafonia incorporada
- Espai versàtil amb rack de premsa per permetre fer presentacions al públic i mitjans de comunicació
- Mobiliari específic
- Megafonia
- Catenàries per si cal acotar l'espai en moments puntuals
- Mostrador

b. Àrea d'empreses i entitats

Zona on s'han d'ubicar empreses i entitats catalanes. Cada espai per aquestes empreses i entitats haurà de disposar:

- Logotip en un lloc visible
- Cartell amb el nom de l'empresa i numeració
- Vinil amb la imatge que proporcionarà cada empresa i entitat
- Taula
- Tamborets
- Espai d'emmagatzematge tancat amb clau
- Endolls

c. Magatzem

Dins el magatzem hi ha d'haver:

- Lleixes i/o prestatgeries on poder posar material
- Armaris tancats amb clau on poder dipositar objectes personals
- Taula
- Cadires
- Endolls
- Cubells deixalles mida industrials amb les bosses de plàstic corresponents
- Cafetera i tetera amb els seus productes corresponents
- Màquina expendedora d'aigua amb gots i tovallons
- Impressora

d. Sala tècnica

Per poder controlar tots els elements audiovisuals de la zona de demo així com de la resta de l'estand.

2.2.3 **Treballs inclosos**

A. Producció, construcció, muntatge i desmuntatge, transport i emmagatzematge

a) Construcció i instal·lació dels diferents elements que conformin l'estand, d'acord amb el projecte de conceptualització: truss, tarimes, rampes, parets, taulells, recobriments de columnes, moqueta o

sòl segons el projecte tècnic, sòcols i tots els elements constructius complementaris segons el projecte de disseny.

b) Instal·lació de tot el sistema elèctric i dels elements necessaris per a la correcta il·luminació de l'estand, també d'acord amb el projecte: bases d'endolls, escomeses, cablejat, llums, etc. També s'inclou la contractació i instal·lació del quadre elèctric i la contractació de la potència elèctrica de l'estand.

c) Transport de material, maquetes i/o altres elements expositius des dels punts on es troben emmagatzemats fins a l'estand i retorn als llocs d'origen un cop acabat el congrés.

d) Col·locació dels elements que l'Agència consideri necessari incorporar a l'estand. Un cop acabi el congrés, retirada d'aquests elements i el seu transport als llocs que s'indiqui. L'empresa ha de supervisar tant la retirada com el transport de manera que es garanteixi la integritat dels elements.

e) Lloguer del mobiliari necessari tant per als diferents espais de l'estand, com per als possibles actes que s'hi facin: taules, cadires, tamborets, penjadors, armaris amb clau, etc, seguint la línia estètica marcada pel projecte constructiu.

f) Lloguer de l'equipament necessari per la sala de reunions que l'Agència de Ciberseguretat tindrà a la planta 1 del Hall 8: pantalla de televisió de com a mínim 50 polzades amb comandament a distància, flipchart, cables per connectar portàtils amb la televisió, i dotar l'espai amb una màquina de cafè, 50 aigües i gots.

g) Producció, transport i col·locació de tots els elements gràfics de l'estand.

h) Tramitació de les acreditacions perquè el seu personal pugui accedir al recinte, i tramitació de la documentació necessària per a l'obtenció de tots els permisos i autoritzacions exigits per Fira Barcelona.

i) Un cop acabi el congrés, desmuntatge, recollida, embalatge i retorn dels elements que es decideixi que s'han de conservar als magatzems o indrets que s'indiqui.

B. Audiovisuals

a) Lloguer i instal·lació de l'equipament audiovisual que el projecte constructiu proposi per a l'estand i que com a mínim ha d'incloure:

- 1 pantalla de LED de 2.6mm de resolució amb unes dimensions mínimes de 3x2 metres
- Il·luminació robotitzada a la zona de demo/experiència
 - Sistema de control Watchout per a la gestió de contingut
 - 1 ordinador portàtil per al taulell
 - 1 impressora a la zona de magatzem

b) Producció i projecció d'elements audiovisuals ..

c) Megafonia a l'estand d'acord amb el projecte i que ha d'incloure, com a mínim, el lloguer, la instal·lació i la retirada dels elements següents:

- 1 micròfon de peu sense fil
- 1 micròfon de diadema

- 1 altaveu d'alta qualitat
- 1 taula de so analògica
- cablejat, receptors sense fils per als micròfons
- personal tècnic a l'estand cada vegada que es faci la demostració/experiència en directe i es facin presentacions

C. Gràfica

a) Producció i instal·lació de la gràfica que, d'acord amb el projecte de conceptualització, sigui necessària per tal d'il·lustrar els continguts de l'estand (plafons, retolació, etc.). Els continguts seran aportats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i l'empresa adjudicatària els haurà d'adaptar i col·locar.

D. Coordinació, supervisió i assistència tècnica de l'estand

- a) Coordinació i direcció del muntatge i desmuntatge de l'estand
- b) Supervisió del bon funcionament de l'estand durant els dies que duri el congrés.
- c) En el cas que algun element o instal·lació de l'estand s'averii o pateixi algun desperfecte durant el desenvolupament del congrés, l'empresa adjudicatària ha de fer-se càrrec d'executar-ne la reparació, canvi, o restitució de manera immediata. El cost de la reparació, canvi o restitució queda inclòs en el pressupost d'aquest plec.

E. Altres

L'empresa adjudicatària assumeix la gestió, contractació i pagament dels conceptes següents:

- Cànon de muntatge
- Cànon de residus
- El servei de neteja de dilluns a dijous per tot l'estand
- Contractació del quadre elèctric i de la potència elèctrica
- Retirada de runa un cop acabi el congrés
- Lloguer de mobiliari
 - Lloguer d'atrezzo i vestuari per a la demostració/experiència en directe
- Transport dels elements que s'indiquin
- Supervisió de la col·locació dels elements que es decideixi que han d'anar a l'estand
- Reparació, canvi, o restitució de qualsevol element o instal·lació que s'averii o pateixi qualsevol desperfecte
 - La contractació de personal de seguretat des de les 18h de diumenge previ al congrés fins a la finalització del congrés. Horari del personal de seguretat: cada dia a partir de les 18h fins les 9h de l'endemà.

- Contractació de tot el personal que es requereixi per dur a terme la demostració/experiència en directe tots els dies del congrés i amb una periodicitat cada 30 minuts d'acord amb l'especificat a l'annex 1: directora de l'exercici artístic, actors/actrius, regidors per la gestió i coordinació de l'escenari, etc.
- Servei d'audiovisual i informàtic (in situ) per gestionar qualsevol incidència tècnica dins l'estand, així com garantir el correcte desenvolupament de cada demo/experiència en directe. Haurà d'estar present tots els dies del congrés i els dies previs a la inauguració haurà d'estar també disponible per fer les proves pertinents.
- La contractació del servei d'una hostessa que cobreixi la franja de 9 a 18h de dimarts a dijous.
- En cas de necessitar-se, els punts de rigging necessaris així com el certificat de l'arquitecte corresponent.
- La contractació del servei d'Internet per tot l'estand.
- Imprevistos

2.2.4 Característiques del servei.

De tot el que s'ha exposat prèviament es pot observar com, a l'hora de presentar les seves ofertes, els licitadors han de tenir en compte els següents elements essencials:

- Construcció dels elements estructurals de l'estand i la demo (parets, truss, etc.)
- Producció dels elements creatius i multimèdia
- Servei de muntatge i desmuntatge
- Organització i aprovisionament d'activitats de networking en el marc del Barcelona Cybersecurity Congress 2025
- Equipaments tècnics audiovisuals
- Mobiliari
- Vestuari i atrezzo
- Personal tècnic i d'assistència
- Director/a, regidor/a i actors/actrius per la demostració/experiència en directe
- Supervisió de l'estand i la demostració/experiència en directe

A més, també cal recordar que aquest és un projecte claus en mà i ha d'incloure la gestió davant de Fira de Barcelona o altres proveïdors, així com tots els permisos necessaris: neteja, seguretat i els passis previs necessaris pels dies de muntatge/desmuntatge de l'estand dilluns al matí.

3 Condicions d'execució del servei

3.1 Horaris

S'ha de plantejar el servei de manera que el dissabte 10 de maig (cap de setmana previ al congrés) a la tarda el muntatge de tota l'estructura dels estands haurà d'estar acabada. Diumenge dia 11, matí i tarda, només podrà servir per instal·lar el vinilat i/o petits acabaments de pintures. D'aquesta manera, dilluns 12 les companyies que participin en l'estand de l'Agència podran instal·lar-se a partir de les 11 hores en els seus espais tenint tot el necessari a punt i funcionant.

Un cop s'iniciï el congrés, i mentre aquest estigui obert, l'empresa licitadora haurà de prestar servei des de les 8.30 a les 18 hores. A més, també es considera horari laborable les hores prèvies que s'hagin d'emprar per fer els assajos de la demo/experiència.

3.2 Localització física.

La realització d'aquests serveis serà físicament a les instal·lacions que Fira de Barcelona té a la localitat de L'Hospitalet de Llobregat.

En cap cas la ubicació dels professionals suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

3.3 Equip de treball

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos de l'adjudicatari del contracte basat amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada i pels demés.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- Altres necessaris per al bon desenvolupament dels serveis.

No es preveu la possibilitat de transferència del personal intern de l'Agència o dels seus clients.

L'adjudicatari disposarà d'una figura que assumirà les tasques de **coordinador/a**. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Màxim responsable de l'equip del licitador i, en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en aquest plec.
- Màxim interlocutor/a de l'equip, revisa, amb la direcció del projecte per part de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, el correcte avenç de les activitats previstes, l'adequació dels recursos humans i gestiona riscos, desviacions, peticions fora de l'abast inicial, etc.
- Confecció, consultoria, execució i seguiment de l'estratègia del servei.
- Confecció de calendaris d'actuació, planificació operativa i gestions relacionades.
- Conèixer i aplicar les disposicions vigents en matèria laboral, Seguretat Social i prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatari també haurà de disposar de la figura del/de la **responsable de producció**. Les responsabilitats d'aquest/a professional són:

- Màxim responsable de l'equip de producció i explotació tècnica amb responsabilitat directa sobre l'operativa diària.
- Defineix, gestiona i executa les accions a realitzar en l'àmbit de producció de l'estand.
- Garanteix la qualitat de la producció.
- Nexa d'unió i comunicació entre l'equip de disseny i l'equip de producció.
- Seguiment de planificacions, tasques i anàlisi de riscos.

L'empresa adjudicatària també haurà de disposar de la figura del/de **responsable tècnic**. Les responsabilitats d'aquest/a professional són:

- Garanteix la connectivitat de tots els espais de l'estand.
- Execució i coordinació tècnica de tots els elements audiovisuals de l'estand: Sonorització, pantalles, etc.

Gestió i coordinació del personal tècnic que està treballant a l'estand.

L'adjudicatari també haurà de disposar de la figura del/de la **productor audiovisual de la demostració/experiència en directe**. Les responsabilitats d'aquest/a professional són:

- Màxim responsable del contingut audiovisual de l'espai de demostració/experiència en directe.
- Elaboració de contingut per la demostració/experiència en directe.
- Responsable de l'atrezzo, mobiliari i vestuari de la demostració/experiència en directe.
- Calendari dels passis de la demostració/experiència en directe
- Resolució de problemes in situ

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta l'organigrama i esquemes d'equips per tal de donar resposta a les necessitats expressades en aquest plec.

Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la que es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat de l'equip que donen servei a l'Agència.

3.3.1 Perfils

Els requeriments mínims dels perfils professionals que poden compondre l'equip són els següents:

PERFIL	REQUISITS
Coordinador/a	a. Llicenciatura o Grau en Relacions Públiques i Protocol, Humanitats o qualsevol altra titulació que pel seu contingut resulti idònia per a una correcta execució del plec. b. Experiència en gestió d'equips humans i coordinació d'activitats de la mateixa naturalesa que les de l'objecte del plec durant, com a mínim, 3 anys.
Responsable de producció	a. Mínim 3 anys d'experiència realitzant tasques com a responsable de producció d'estands, fires i d'esdeveniments de diferents tipologies i dimensions.
Responsable tècnic	a. Llicenciatura o grau en Enginyeria de Telecomunicacions b. Mínim 3 anys d'experiència com a responsable tècnic d'estands i esdeveniments de diferents tipologies i tamanyos.
Productor audiovisual de la demostració/experiència en directe	a. Llicenciatura o grau en Producció Audiovisual b. Mínim 3 anys d'experiència realitzant tasques de productor audiovisual en demostracions i/o experiències en directe que se celebrin en un stand.

S'entén que aquests perfils es corresponen amb els rols que, des de l'Agència, s'identifiquen per la prestació d'aquest servei, deixant a la banda dels licitadors la proposta de desplegament, composició de l'equip, adequació de perfils i dedicació global dels mateixos.

3.4 Canvi de recurs

L'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatari del contracte basat el canvi d'un recurs que d'ell depengui, quan així ho justifiqui l'execució dels treballs, quan no s'acompleixin els requisits demanats per a l'equip humà indicats en el present apartat o per tal de garantir la correcta prestació, dimensionament i organització dels serveis. Aquesta substitució s'haurà de fer efectiva en el termini de 15 dies laborables a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència a l'empresa adjudicatària del contracte basat. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies laborables a partir de la comunicació de sol·licitud de substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en aquest.

3.5 Control de rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària del contracte basat podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit a l'Agència amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. L'Agència comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa assumirà la selecció de les persones de nova incorporació, la coexistència en el servei del personal sortint i l'entrant sense cost per l'Agència, assegurant el correcte traspàs de coneixement en els següents 15 dies i duent a terme els controls necessaris per garantir-lo entenent, per tant, la no facturació d'aquests dies d'adaptació i traspàs. Sens perjudici que si s'escau es puguin aplicar els ANS corresponents per rotació excessiva.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en el contracte basat. Seguretat Corporativa

Un cop adjudicat el contracte basat, tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'empresa adjudicatària s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa en matèria de seguretat de la informació, com a mínim i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat Corporativa, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.

Acceptar les normes i polítiques que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.

- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (ENS, LOPDGDD, GDPR, LSSI, etc.).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari del contracte basat quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

3.6 Control de Gestió

L'empresa adjudicatària del contracte basat, i en especial el cap de servei, haurà de col·laborar amb el responsable de la planificació pressupostària i el control de gestió de l'Agència per tal:

- De complir amb el model de seguiment econòmic i planificació en termes de capacitat i execució de tasques.
- D'ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- De conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- D'exercir la gestió del contracte amb capacitats de *forecast*.
- Realitzar el *reporting* en les eines proporcionades per l'Agència amb els següents conceptes.
- Fitxer mestre de persones.
- Fitxer mestre de projectes i activitats.
- Estimació de recursos per projecte.
- Seguiment dels riscos.
- Seguiment del consum de recursos.
- Imputació de temps i activitats.
- Assignació de tasques a persones.
- Memòria d'activitat del contracte.
- Facturació i Conformació de factures.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total col·laboració per a la realització d'auditories i la verificació del compliment dels compromisos. Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació del servei, podran ser portades a terme per personal de l'Agència o sol·licitades a tercers. No serà necessari fer una notificació prèvia per a la realització de tasques d'auditoria que no requereixin la col·laboració activa per part del personal de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació.

3.7 Documentació.

L'Agència és el propietari de tota la documentació elaborada pels adjudicataris referent al servei prestat pels adjudicataris i el seu personal i subcontractats que destini a l'execució dels serveis. L'adjudicatari s'encarregarà de disposar de totes les autoritzacions i permisos necessaris per tal de poder donar compliment a aquesta previsió, essent responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol pagament o reclamació relativa a aquesta manca d'autoritzacions.

El responsable de servei de l'Agència serà el responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats pel personal de l'adjudicatari. En cas que la qualitat dels documents sigui molt baixa o de manera recurrent i/o perllongada en el temps de prestació dels serveis no assoleixi els nivells requerits s'aplicaran les penalitzacions establertes en la present licitació.

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació actualitzada en el sistema de gestió documental que l'Agència proporioni per tal efecte.

3.8 Contingència

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
- El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei
- Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que l'Agència determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de l'Agència durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

3.9 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts per l'Agència vigents en el moment de l'execució del servei objecte del contracte basat.

3.10 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, l'empresa adjudicatària té les següents obligacions:

3.11.1. Deure de confidencialitat

Tot el personal de l'empresa adjudicatària així com els possibles subcontractistes han de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat s'haurà de mantenir durant 10 anys, o el que s'especifiqui en el contracte basat, des de que es va tenir coneixement de la informació, excepte en relació a les dades personals a les que accedeixin respecte a les que caldrà mantenir el deure de confidencialitat de manera indefinida, subsistint inclús quan es finalitzi la relació contractual, segons estableix la Llei Orgànica 3/2018.

L'empresa ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal ja sigui intern com extern, que estigui involucrat en l'execució del contracte i possibles subcontractistes i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement de l'Agència, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

3.11.2. Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària del contracte basat donarà compliment com a encarregat de tractament del que estableix el Reglament General de Protecció de Dades.

3.11.3. Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc legal en matèria de ciberseguretat i amb el marc normatiu intern que siguin aplicables.

En relació al marc legal en matèria de ciberseguretat, i, en concret, al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'assegurar la conformitat dels sistemes d'informació que sustentin la prestació de serveis o de les solucions que pugui proveir amb l'ENS durant tot el termini d'execució del contracte i, si escau, haurà d'estendre aquesta exigència a la cadena de subministrament. L'Agència de Ciberseguretat podrà requerir a l'empresa adjudicatària del contracte basat el lliurament de la documentació acreditativa de la conformitat amb l'ENS. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de designar, segons estableix l'ENS, un punt de contacte per a la seguretat (POC) que canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat de la informació i la gestió dels incidents que es puguin produir durant l'execució del contracte.

A més de l'ENS i la normativa i guies tècniques que el desenvolupen, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de conèixer i aplicar el marc normatiu intern, que inclourà el Marc Normatiu de Seguretat la Informació de la Generalitat de Catalunya i la normativa pròpia, les directrius o instruccions de l'Agència de Ciberseguretat. Especialment haurà de complir amb la Política de seguretat aplicable i la normativa relativa a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, aprovada per Instrucció de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i que es pot consultar al lloc web d'aquesta Secretaria. Si escau, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de desenvolupar els procediments que siguin necessaris per a poder aplicar el marc normatiu.

3.11.4. Capacitat tècnica

Per a poder executar el contracte i oferir garanties de la seva capacitat tècnica, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de presentar compromís exprés d'adscripció al contracte dels mitjans personals que s'especifiquin als plecs, complint amb els requeriments definits de formació, i acreditar la disposició efectiva dels mateixos.

L'empresa adjudicatària del contracte basat ha de garantir que tot el personal sigui conscienciat, rebi formació i informació sobre els seus deures, obligacions i responsabilitats en matèria de seguretat derivats de la legislació, del marc normatiu intern i dels procediments i directrius aplicables, recordant les possibles mesures disciplinàries aplicables i el seu deure de confidencialitat respecte a la informació a la que tingui accés.

3.11.5. Interconnexions

Segons preveu l'ENS, en el cas que sigui necessari realitzar interconnexions entre sistemes de l'empresa adjudicatària del contracte basat i l'Agència o amb d'altres entitats:

- No es podran dur a terme, tret que prèviament hagin estat autoritzades expressament per l'Agència.
- En cas que s'autoritzi una interconnexió, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que es documentin com a mínim les característiques de la interfície, els requisits de seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Aquesta documentació l'haurà de facilitar a l'Agència.
- L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de participar en els mecanismes de coordinació que estableixi l'Agència i seguir els procediments establerts per aquest fi, per a

poder atribuir i exercir de manera efectiva, les responsabilitats en relació a cada sistema interconnectat.

3.11.6. Verificació del compliment i auditoria

L'Agència es reserva el dret a verificar i auditar, amb mitjans propis o de tercers, el compliment de les mesures de seguretat requerides en base al marc legal de ciberseguretat i al marc intern per als sistemes d'informació emprats per a l'execució del contracte, en el moment i amb la periodicitat que s'estimi convenient. L'Agència podrà requerir el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquestes verificacions i auditories. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en relació a aquest model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. Si escau, la gestió del compliment es realitzarà amb les eines que determini l'Agència de Ciberseguretat.

3.11.7. Incidents de seguretat

El POC haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat qualsevol incident de seguretat que pugui redundar, directament o indirectament, en la seguretat dels sistemes d'informació, en els terminis i per les vies que determini o els procediments establerts. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'aportar tota la informació necessària per a la seva gestió i notificació als organismes competents per part de l'Agència de Ciberseguretat.

En cas que sigui necessari, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de col·laborar amb qualsevol de les tasques que siguin requerides per part de l'Agència de Ciberseguretat per a la identificació, contenció, erradicació, recuperació i recopilació de les evidències dels incidents de seguretat.

3.11.8. Accés a la informació

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.) per a poder desenvolupar l'objecte del contracte.

Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Agència de Ciberseguretat i l'empresa establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

3.12. Seguiment del servei

Les empreses adjudicatària haurà de presentar un informe de seguiment de cada contracte basat d'acord amb els indicadors de compliment i altra informació rellevant pel seguiment del servei. Aquests informes s'avaluaran als comitès operatius i es formalitzaran i s'elevaran els seus resultats a la resta de comitès.

L'informe de seguiment haurà de tenir, com a mínim:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats per a cada basat, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat i els indicadors de compliment especificats als Acords de Nivell de Servei (ANS) de cada basat.
- Un informe de dedicació del basat a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.

- Un informe d'accions de millora de l'activitat del propi basat, on es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis. La periodicitat de l'informe de seguiment serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà amb la periodicitat indicada en cada contracte basat o el que es determini per part del responsable del contracte de l'Agència de Ciberseguretat.

Si existeix cap especificitat en aquest sentit, es recollirà al basat corresponent.

Pel control i seguiment del servei s'utilitzaran dades, mètriques i informes (en endavant informació) que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei. Aquesta informació es pot fer extensible a altres Unitats, Àrees, Direccions de l'Agència o tractar-se d'anàlisi puntual.

L'empresa adjudicatària del contracte basat és la responsable de generar i lliurar la informació que es determini en els diferents àmbits del servei, la qual ha de permetre a l'Agència governar, controlar i gestionar els serveis prestats objecte del contracte, tant des d'una òptica individual, com transversal i global.

La periodicitat, dates límit de lliurament, canals de transmissió, format exacte i contingut detallat de la informació a elaborar en tots els àmbits del servei, seran definits per l'Agència. L'Agència podrà sol·licitar, durant la vigència del contracte, ampliacions i canvis en el contingut, periodicitat, canals i format de la informació per ajustar-se a les necessitats de seguiment dels serveis.

L'empresa es compromet a automatitzar tot el possible els processos de generació i transmissió de la informació, arribant a la màxima integració possible.

L'empresa es compromet a proporcionar informació veraç i contrastada, i haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir-ho. L'Agència podrà dur a terme les auditories que consideri necessàries per a la seva verificació, obligant-se l'empresa a participar-hi de manera activa i diligent sense cap cost afegit per a l'Agència.

L'Agència podrà sol·licitar informació de forma immediata i l'empresa hi donarà resposta ràpida fora de la planificació establerta.

