



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA
PLATAFORMA AULA JOVE I LES SALES DE VIDECONFERÈNCIA
DE L'OBSERVATORI CATALÀ DE LA JOVENTUT**

Àrea de Sistemes d'Informació



Contingut

1	Introducció	3
2	Objecte	3
3	Abast del servei	4
3.1	Renovació de llicències i drets d'ús	5
3.2	Serveis associats	5
3.2.1	Suport tècnic.....	5
3.2.2	Suport funcional.....	5
3.2.3	Formació.....	5
3.2.4	Recursos i material de suport	6
3.3	Migració	6
4	Condicions d'execució	6
4.1	Responsable del contracte.....	6
4.2	Compromisos de l'ACJ i de l'empresa adjudicatària	6
4.2.1	Compromisos i facultats de l'ACJ	6
4.2.2	Obligacions de l'empresa adjudicatària envers l'ACJ	6
4.3	Període de garantia.....	7
4.4	Equip humà.....	7
4.5	Mesures de qualitat en l'execució dels contractes	7
4.6	Requeriments de seguretat.....	8
4.7	Productes finals objecte del contracte.....	9
4.8	Extinció del contracte	9
5	Protecció de Dades de Caràcter Personal	10
	Annex 1	11
	Annex 2	16

1 Introducció

L'Àrea de Sistemes d'Informació (en endavant ASI) de l'Agència Catalana de la Joventut (en endavant ACJ) és responsable dels serveis d'informació basats en els entorns de sistemes d'aplicacions i servidors

L'Àrea de Sistemes d'Informació també és la responsable de facilitar l'accés i ús de les diferents aplicacions que formen part dels sistemes d'Informació a les diferents àrees, departaments i instal·lacions de l'Agència Catalana de la Joventut i d'assegurar el seu bon funcionament.

L'Oficina Tècnica de Projectes de l'ASI es l'encarregada de gestionar les necessitats de negoci que afecten al sistema d'aplicacions de l'ACJ i del suport als usuaris de les mateixes.

L'Observatori Català de la Joventut és una àrea de l'Agència Catalana de la Joventut que té les següents funcions:

- Produir coneixement i donar a conèixer la realitat social de la gent jove a Catalunya.
- Contribuir a orientar i actualitzar les polítiques de joventut i actuacions que des de les administracions públiques i la societat civil es dirigeixen a la joventut.
- Promoure la investigació i la formació d'investigadors en matèria de joventut.
- Oferir suport tècnic i formatiu als professionals i càrrecs electes en joventut.
- Potenciar les relacions amb altres institucions de recerca nacionals i internacionals.

Per tal de desenvolupar la funció d'oferir formació als professionals i càrrecs electes en joventut de tot el territori català, l'OCJ-ACJ disposa d'una eina (LMS) que serveix per dissenyar, gestionar i realitzar activitats d'aprenentatge en línia. Aquesta eina es diu Aula Jove (enllaç web: <https://aulajove.agenciajoventut.gencat.cat/>)

L' Aula Jove es tracta d'un aplicatiu web en modalitat SaaS (Software as a Service) basat en els següents productes tecnològics:

- Open LMS, plataforma elearning basada en la tecnologia de codi obert Moodle (aprenentatge asincrònic).
- Class Collaborate, eina de videoconferència dissenyada especialment per temes educatius que es pot integrar dins d'Open LMS, i que pot ser utilitzada de forma independent a l'aplicatiu web (aprenentatge sincrònic).

És per aquest motiu que l'ASI, exposa la necessitat en la contractació del servei de manteniment de la plataforma Aula Jove i dels productes tecnològics que en formen part.

2 Objecte

El present document té per objectiu l'exposició de les condicions tècniques requerides pel servei de manteniment de la plataforma Aula Jove de l'Observatori Català de la Joventut de l'ACJ que consisteix en la renovació de les llicències i drets d'ús dels productes en el que es basa la plataforma i l'execució de les activitats d'atenció, suport i formació als



gestors de la plataforma, o en la renovació dels sistemes SaaS actuals que en formen part juntament amb les corresponents activitats d'atenció, suport i formació als gestors de la plataforma.

Concretament Aula Jove consta de:

- Sistema de Learning Management System (LMS)
- Sistema de Videoconferència
- Capa de presentació amb la integració d'ambdós sistemes
- Utilització independent del sistema de Videoconferència
- Servei d'atenció, suport i formació als gestors

Els licitadors hauran d'entendre que les especificacions dels sistemes són els requeriments mínims a cobrir. Així doncs, l'abastobjecte del contracte inclourà, com a mínim, tots aquells requeriments especificats en aquest plec.

Amb aquest contracte, l'Observatori Català de la Joventut de l'ACJ vol consolidar el funcionament del seu servei de formació en línia, sent imprescindible garantir la continuïtat del servei.

Els sistemes a contractar han de disposar d'una capa de presentació que permeti potenciar la identitat corporativa dins d'una única aplicació i s'han d'ajustar a les característiques descrites a l'Annex 1.

A més de la utilització integrada amb l'LMS, el sistema de videoconferències també es podrà utilitzar de forma independent.

3 Abast del servei

Totes les mencions efectuades en aquest punt 3 (i els seus subapartats) a una marca, patent, origen o fabricació determinada s'han d'entendre acompanyades de la menció "o equivalent"; és a dir, que tinguin les mateixes característiques tècniques, equivalents o superiors.

A continuació es detallen les activitats que queden incloses dins l'abast de l'objecte del contracte.

L'OCJ assignarà una persona responsable de la plataforma que serà l'encarregada de gestionar el servei.

Els usuaris gestors de la plataforma podran fer ús dels serveis objectes d'aquest contracte a través de la persona responsable de la plataforma.



3.1 Renovació de llicències i drets d'ús

Inclou la renovació (o adquisició) de les llicències i drets d'ús dels programaris sobre el que està construït l'espai Aula Jove i que otorguen drets d'explotació a l'Agència Catalana de la Joventut segons els termes i condicions establertes per les clàusules del contracte entre el fabricant del producte i l'Agència Catalana de la Joventut

- **OpenLMS**
 - Inclou l'ús fins a 1000 usuaris
 - La modalitat del servei a la plataforma serà en modalitat SaaS (Software as a service) i amb l'ajotjament inclòs.
 - Inclou un suport 24x7 del fabricant del producte que inclourà, mantenimnt (còpies de seguretat, etc..) i actualitzacions.
 - Inclou un entorn addicional de proves (sandbox), on s'anticiparan les actualitzacion planificades.
- **Class Collaborate**
 - El producte ha d'estar integrat amb el LMS.
 - Inclou l'ús fins a 3 millions de minuts.
 - Inclou sales il·limitades.
 - Inclou 500 GB d'emmagatzement per a gravacions (aproximadament 1.750 hores).
 - Inclou suport i manteniment del fabricant en modalitat 24x7.

3.2 Serveis associats

Inclou els serveis addicionals a realitzar pel licitador amb l'objectiu d'assegurar l'operativa de la plataforma i el suport continuu als gestors de la mateixa.

3.2.1 Suport tècnic

Assegurament de l'operativa i actualització de l'aplicació en tot moment del seu cicle de vida, així com suport als diferents usuaris de perfil tècnic.

3.2.2 Suport funcional

Assegurament del suport sota demanda i sense limitacions als usuaris gestors de la plataforma en el funcionament del programari que formen part.

3.2.3 Formació

Assegurament de formació i suport sota demanda i sense limitacions en l'administració de la plataforma.



- *Formació inicial:* formació bàsica sobre l'administració de la plataforma. En cas que hi hagués un canvi de persona administradora, la nova persona administradora hauria de poder rebre una formació bàsica inicial per a l'administració de l'Aula Jove.
- *Formació de seguiment:* formació sobre elements concrets de la plataforma (còpies de seguretat, protecció de dades, etc.). en cas que sigui necessària i sota demanda
- *Formació sobre les novetats en tecnologia i formació.*

3.2.4 Recursos i material de suport

Assegurament de recursos i materials de suport per una bona administració de la plataforma (webs, manuals des suport, gravacions de les formacions fetes, etc.)

3.3 Migració

En cas de canvi tecnològic, cal incorporar els cursos que actualment disposa l'Observatori (50 aproximadament), la vinculació entre els alumnes i els cursos que hagin realitzat i, en general, caldrà fer la migració de tota aquella informació que sigui necessària per a garantir una transició totalment transparent als usuaris i gestors de la plataforma.

4 Condicions d'execució

4.1 Responsable del contracte

El director de Sistemes d'Informació (i en la seva absència el Cap de l'ASI) és el responsable del contracte i intervindrà directament davant l'empresa adjudicatària, si s'escau, en relació amb qualsevol circumstància que pugui produir-se en el curs dels treballs a realitzar, sens perjudici de possibles delegacions en les tasques de seguiment del projecte.

4.2 Compromisos de l'ACJ i de l'empresa adjudicatària

4.2.1 Compromisos i facultats de l'ACJ

L'ACJ es compromet a:

- Facilitar la informació necessària pel compliment de l'objecte del contracte.
- Facilitar l'accés als espais i infraestructures necessàries per realitzar l'objecte del contracte.

4.2.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària envers l'ACJ

Les obligacions del contractista són totes aquelles derivades del compliment de l'objecte del contracte. Per al bon compliment de l'objectiu es requereix complir amb tots els terminis



d'aprovisionament i lliurament marcats, així com complir amb totes les obligacions, especificacions tècniques i requeriments exposats en aquest document.

S'obliga a oferir el servei d'acord amb les condicions i especificacions tècniques detallades en el present plec. Si el servei ofert no compleix els requisits establerts al plec tècnic, el licitador quedarà exclòs.

4.3 Període de garantia

Per aquelles activitats executades per l'adjudicatari, derivades del contracte i fora de l'abast de la cobertura de la garantia i suport del fabricant, s'estableix un període de garantia de 6 mesos a comptar des de la finalització del servei. Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les actuacions desenvolupades al sistema d'informació que li siguin imputables tant per acció com per omissió.

4.4 Equip humà

L'empresa adjudicatària es fa càrrec de la gestió i contractació, si escau, del personal que realitzi aquest servei. Aquest personal en cap moment ostentarà una relació laboral ni cap mena de vincle amb l'Agència Catalana de la Joventut.

En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització de l'objecte d'aquest contracte ha de reunir la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte, d'acord amb el perfil professional requerit.

Es permetrà subcontractació d'acord l'art. 215 LCSP.

4.5 Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en el servei.



4.6 Requeriments de seguretat

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures tècniques i de seguretat, tant genèriques com específiques, que es relacionen: ***Prescripcions genèriques:***

- No subministrar ni comunicar a tercers la informació que no sigui pública o notòria, obtinguda amb motiu de l'execució del contracte. S'entendrà per subministrament, qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer totalment o parcial, aquesta informació.
- No utilitzar la informació i la documentació obtinguda per a finalitats diferents a la de l'execució del contracte.
- Exigir el secret professional a tots els que intervinguin en qualsevol fase del tractament. Aquesta obligació subsistirà fins i tot després de finalitzar les relacions amb l'Agència Catalana de la Joventut.
- Guardar la màxima reserva i no divulgar, ni utilitzar directament, o mitjançant terceres persones físiques o jurídiques, les dades, els documents, les metodologies, les claus, la documentació generada, els fonts i la resta d'informació a la qual tinguin accés per raó de les seves funcions durant la seva relació amb els sistemes d'informació de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Complir les mesures de seguretat que corresponguin pel nivell de dades que s'hagin de tractar (bàsic, mitjà, alt), d'acord amb els mandats de la LOPD.
- Informar a l'Agència Catalana de la Joventut immediatament després de que s'hagi pogut produir qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill, la informació de què disposa.

Prescripcions específiques:

- Serà competència de l'adjudicatari gestionar l'atribució i l'assignació de codis i de contrasenyes que se'ls atorgui. Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades són personals i intransferibles i l'adjudicatari és l'únic responsable de les conseqüències que se'n puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la seva pèrdua.
- Tota la informació objecte d'aquest contracte, continguda a la xarxa informàtica o en altres mitjans de manera estàtica o circulant, és d'ús exclusiu de l'Agència Catalana de la Joventut i té el caràcter de confidencial.
- L'adjudicatari està obligat a fer servir el sistema i les seves dades sense incórrer en activitats que puguin ser considerades il·lícites, il·legals, que infringeixin els drets de l'Agència Catalana de la Joventut, o que puguin atemptar contra la moral, o les normes de les xarxes telemàtiques.
- Està estrictament prohibit l'ús de programes informàtics sense la llicència corresponent, com també l'ús, la reproducció, la cessió, la transformació, o la



comunicació pública de qualsevol tipus d'obra o invenció protegida per la propietat intel·lectual o industrial.

- En cas d'executar les activitats objecte del contracte a les oficines de l'adjudicatari:
 - Únicament el responsable de l'empresa adjudicatària podrà autoritzar la sortida de suports informàtics que continguin dades de caràcter personal fora dels seus locals, i només els podrà enviar a l'ACJ. Prendrà, a més a més, les mesures de seguretat necessàries per garantir que aquests suports arribin correctament a la persona designada per l'ACJ per ser el receptor d'aquesta informació.
 - Per raons de seguretat no es podran fer còpies de les dades que s'estiguin tractant, fora que sigui per obtenir la còpia de seguretat o quan s'hagi d'enviar periòdicament a l'ACJ a través de suports o de les telecomunicacions. En aquests casos, es prendran mesures per garantir la inviolabilitat de la informació.
 - L'adjudicatari durà un registre d'entrada i de sortida de suports d'acord amb els mandats de LOPD.
 - L'adjudicatari ha d'informar a l'ACJ, immediatament després de que s'hagi pogut produir, qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que gestiona.

És responsabilitat de l'adjudicatari donar a conèixer aquestes mesures entre el seu personal i les haurà conèixer, acceptar i respectar tothom que participi en les activitats objecte del plec.

Les violacions de la informació classificada s'hauran de registrar i es podran emprendre les accions apropiades. Aquestes accions podrien portar a procediments disciplinaris o judicials de les persones implicades.

L'adjudicatari haurà de respondre, davant de l'ACJ, per incompliment de les obligacions assumides, i s'obligarà a complir les decisions que l'ACJ pugui prendre al respecte, independentment de les responsabilitats per danys i perjudicis que se'n derivin.

4.7 Productes finals objecte del contracte

En general es consideren com a productes resultants l'aprovisionament del servei previst en el present document, així com tota la documentació generada durant les activitats pròpies objecte d'aquest contracte que seran requerits a l'adjudicatari en el format que es determini.

4.8 Extinció del contracte

Un cop finalitzat el objecte del contracte, l'adjudicatari entregarà, si escau, la documentació generada durant les activitats del contracte i retornarà a l'ACJ els manuals, els estudis, els informes, les anàlisis i els altres productes derivats de la prestació realitzada, en bon estat de conservació, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia.



Durant el període de garantia establert, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les actuacions desenvolupades que li siguin imputables tant per acció com per omissió.

5 Protecció de Dades de Caràcter Personal

L'adjudicatari ha de garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tingui accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte i durant la seva vigència, d'acord amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la legislació que la desenvolupa i, en especial, a allò que disposa l'Annex 2 a aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

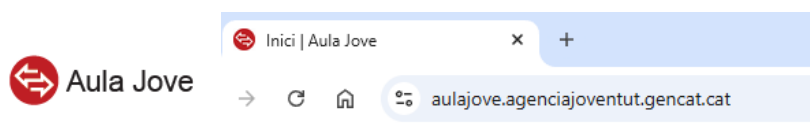
Annex 1

Personalització de l'Aula Jove

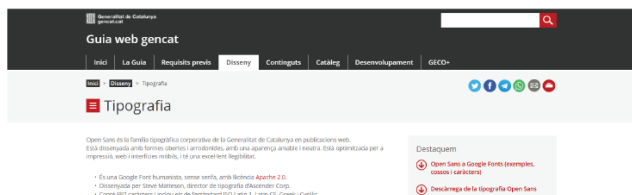
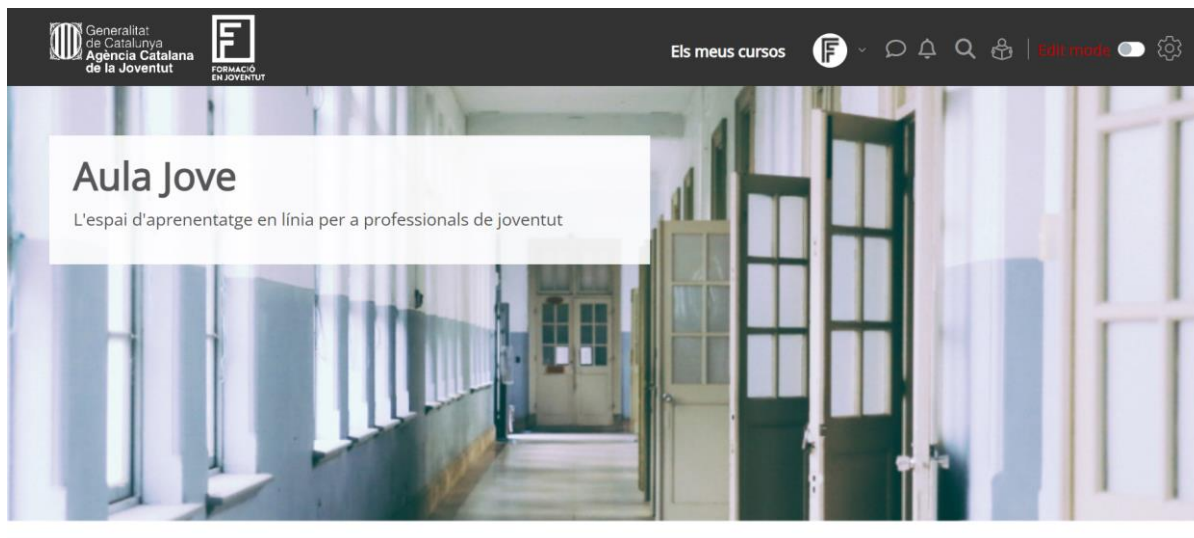
Al LAMS de l'ACJ li posem el nom d'Aula Jove. Amb l'Aula Jove es crea un espai d'aprenentatge en línia per a professionals de joventut des d'on s'organitzen cursos virtuals (e-learning) o semipresencials (b-learning). Pel que fa a la personalització de l'entorn, serà necessari proporcionar un servei que haurà de ser implementat i estar completament funcional el mateix dia en què el servei sigui adjudicat, basant-se en:

- Disseny, presentació i implementació a l'ACJ d'un estil de navegació d'acord amb la imatge corporativa actual de la institució, concretada al següent punt.
- Inclusió i disseny dels recursos i elements gràfics necessaris per a aquesta personalització.
- Desenvolupament i implementació mitjançant CSS d'acord amb la proposta presentada i acceptada.

Imatge web



Capçalera



Aula Jove

L'espai d'aprenentatge en línia per a professionals de joventut.

Open Sans tipografia

Part central

Cursos



Fem Vincle: el camí a la...



Fem Vincle: el camí a la...



Administració electrònica a...



Formació i assessorament en...



Curs sobre polítiques locals...



Xarxa de Mobilitat...



Xarxa de Referents de Treb...



TALLER D'IA I DEEPFAKE
Apunta-t'hi!
Que no et prenguin el pèl, detecta i esquiv els enganyys.

XNEJ DIGITAL

Peu



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de la Joventut



Contacte

📍 Calàbria, 147, 08015 de Barcelona

🌐 <https://dretssocials.gencat.cat/ca/agenciajoventut>

✉ suportaulajove@gencat.cat

Creat amb Open LMS, un producte basat en Moodle.
Copyright © (\$a->any) Open LMS. Tots els drets reservats.

Resum de retenció de dades
Instal·leu l'aplicació mòbil
Reinicia la visita guiada de l'usuari en aquesta pàgina

Català (ca) ▾

Relació de la imatge gràfica que cal utilitzar a part dels logos de l'ACJ i de Formació:

Imatges complementàries	
	Banner de l'Aula Jove
	Icona de la web
 	Peu de la pàgina

Els colors corporatius que cal utilitzar són els de la Generalitat de Catalunya:
<https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/identitat-visual/color/>



Característiques requerides del LMS de l'Aula Jove:

- Certificació ISO-27001 Infraestructura.
- Certificació ISO-27001 LMS.
- LMS cal que s'ofereixi com a servei al núvol sense necessitat d'instal·lar cap programari.
- Actualització automàtica del software durant l'any sense aturar el servei.
- Es valorarà la disponibilitat d'un entorn de proves per provar els canvis per avançat de les noves versions.
- Inclou l'ús fins 1000 usuaris l'any.
- Emmagatzematge de 200GB per materials d'aprenentatge i recursos educatius.
- Còpies de seguretat automatitzades.
- Suport tècnic i funcional 24/7 a l'administradora telefònicament o a través d'altgun portal de suport, amb un temps de resposta inferior a 24 hores.
- Sistema *responsive* apte per a qualsevol dispositiu mòbil, visual i personalitzable.
- Possibilitat de fer la càrrega i inscripció massiva d'usuaris mitjançant CSV o similar.
- Possibilitat de canviar de rol per fer-nos una idea de com veurà el curs un usuari que té aquest rol.
- Possibilitats de crear camins d'aprenentatge per guiar a l'alumnat de manera automàtica.
- *Repositori* de continguts centralitzat.
- Capacitat d'afegir plugins.
- Disponibilitat de, com a mínim, les següents eines i recursos:

Eines de comunicació i col·laboració:

- Fòrums de discussió: Permeten a les persones usuàries publicar i respondre comentaris, suggeriments i preguntes de manera asíncrona, fomentant la interacció i el debat entre estudiants i professors.
- Xats: Faciliten la comunicació en temps real entre les persones participants del curs, afavorint la resolució immediata de dubtes i la col·laboració.
- Anuncis: Eina per a la publicació de notícies i actualitzacions importants per part dels docents, assegurant que tots els participants estiguin informats.

Eines d'avaluació i seguiment:

- Tasques: Permeten als estudiants lliurar treballs i projectes en diversos formats, mentre que el personal docent pot proporcionar comentaris i qualificacions.



- Qüestionaris: Ofereixen la possibilitat de crear exàmens i proves amb diferents tipus de preguntes, com ara de selecció múltiple, vertader/fals, i resposta curta.
- Enquestes: Recullen opinions i comentaris de les persones estudiants sobre diversos aspectes del curs.
- Wiki: Permet als i les participants afegir i editar una col·lecció de pàgines web. Un wiki de col·laboració, on tothom té la possibilitat d'editar, o individual, on cadascú té el seu propi wiki que només ell/a poden editar.
- Glossari: Permet a les persones participants crear i mantenir una llista de definicions, com un diccionari, o recollir i organitzar els recursos o la informació.

Eines de contingut i recursos:

- Carpetes i fitxers: Organitzen i comparteixen materials del curs, com ara documents, presentacions i altres recursos multimèdia.
- Llibres i pàgines: Creen contingut estructurat dins de la plataforma, permetent als docents desenvolupar materials d'estudi complets.
- Enllaços i vídeos: Integren recursos externs, com ara pàgines web i contingut audiovisual, ampliant les fonts d'aprenentatge disponibles.

Eines de gestió i personalització:

- Grups i agrupaments: Divideixen els participants en subgrups per a activitats específiques o projectes, facilitant la gestió de treball en equip.
- Restriccions d'accés i seguiment de compleció: Controlen l'accés a determinats continguts basant-se en criteris específics i fan un seguiment del progrés dels estudiants en les activitats del curs.

Característiques requerides de les sales de videoconferència:

- Integració amb sistemes educatius LMS, en el nostre cas dins de l'Aula Jove.
- Accessibilitat sense instal·lacions addicionals: directament des del navegador web, eliminant la necessitat d'instal·lar programari addicional per accedir a les sessions.
- Capacitat d'emmagatzematge de mínim 500GB.
- Nombre de sales il·limitat.
- Capacitat de les sales de mínim 250 usuaris, amb possibilitat de puntualment arribar a 500.
- Possibilitat d'enregistrar les sessions i baixar-les en format mp4 per poder-les editar.
- Disposar d'informes d'assistència de les sessions i informes de gestió en general.
- Suport tècnic amb temps de resposta < 24h.



- Disposar de, com a mínim, les següents eines funcionals dins les sales:
 - Pissarra interactiva, on les persones participants poden escriure, dibuixar i marcar elements a la pissarra virtual, facilitant una interacció més dinàmica durant les presentacions.
 - Compartició de pantalla, on les persones participants poden compartir el seu escriptori o una finestra específica de l'ordinador, permetent la presentació de contingut visual o la demostració de procediments.
 - Xat de text, on les persones participants poden comunicar-se per escrit.
 - Reaccions, icones de reacció (ex. polze amunt, aplaudiments) amb les que les persones participants poden enviar respostes ràpides, fent més dinàmica la comunicació.
 - Grups petits, capacitat de dividir la sala en grups petits dins de la mateixa sessió per fer activitats de grup.
 - Possibilitat de fer enquestes, preguntes ràpides o preguntes amb múltiples opcions perquè els participants responguin en temps real.
 - Altres eines de moderador: possibilitat de que el docent o persona moderadora pugui expulsar o fer fora a participants, establir qui pot accedir a la sala o fins i tot activar/desactivar l'entrada a la sala segons la configuració prèvia.
 - Arxius compartits, capacitat de pujar arxius que poden ser descarregats pels participants, com documents PDF, presentacions PowerPoint, etc.
 - Mans alçades. Les persones usuàries haurien de poder aixecar la mà per demanar la paraula, una manera organitzada d'assegurar que tothom tingui l'oportunitat d'intervenir.

Annex 2

Seguretat i protecció de dades

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

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'ACJ.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte de l'ACJ.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'ACJ un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte de l'ACJ, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

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

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



Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament de l'ACJ.

Propietat intel·lectual

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

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

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

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

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)

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

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

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

Auditoria del servei

L'ACJ podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on



s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

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

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

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar a l'ACJ, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi de l'ACJ.

PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades de l'ACJ a sistemes de tercers.

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- ☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

- ☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)



En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

- ☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- ☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

- ☒ Guia de protecció d'entorns: (triare les que aplicuin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- ☐ Linux (GE-GUI07)
- ☐ Oracle (GE-GUI14)
- ☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
- ☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
- ☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)
- ☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
- ☐ Web IIS (GE-GUI12)
- ☐ Web Apache (GE-GUI11)
- ☐ Windows (GE-GUI10)
- ☐ Solaris (GE-GUI08)
- ☐ HP-UX (GE-GUI27)
- ☐ AIX (GE-GUI32)
- ☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)
- ☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
- ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)



- ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- ☒ [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- ☒ [Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000](#) - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals