



SERVEI DE SUPORT, GESTIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU
SOBRE EL PROGRAMARI MIMREG D'INTEGRACIÓ ENTRE
APLICATIUS DE DESENVOLUPAMENT PROPI I EL REGISTRE
D'ENTRADA DURANT 2025 I 2026

Plec de Prescripcions Tècniques

Codi: 007-01-PPT-0185

Terrassa, gener 2025

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		
SERVEI DE SUPORT, GESTIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU SOBRE EL PROGRAMARI MIMREG D'INTEGRACIÓ ENTRE APLICATIUS DE DESENVOLUPAMENT PROPI I EL REGISTRE D'ENTRADA DURANT 2025 I 2026		
Plec de Prescripcions Tècniques		
Codi	Revisió	Data
007-01-PPT-0185	V2	8 de gener de 2025
Classificació	Tipus de document	Estat
Públic	Document tècnic	Esborrany
Restringit intern X	Presentació	Informe Final X
Restringit client	Proposta/ Informe X	
	Altres:	
Nom d'arxiu	(D0133)007-01-PPT-0185v2 PPT Manteniment Suport MIMREG 2025-2026.doc	
Ruta localització		
Paraules clau		
Resum del contingut		
	Nom	Firma
Edició (TSI) (Responsable actualització doc.)	Manel Guerra	
Vist-i-plau (TSI)		

Full de control de la distribució

[illegible]

Full de registre de canvis

[illegible]

Índex

SERVEI DE SUPORT, GESTIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU SOBRE EL PROGRAMARI MIMREG D'INTEGRACIÓ ENTRE APLICATIU DE DESENVOLUPAMENT PROPI I EL REGISTRE D'ENTRADA DURANT 2025 I 2026.....	1
1. OBJECTE.....	5
2. EXCLUSIVITAT DEL PROVEÏDOR.....	5
3. DURADA DEL CONTRACTE.....	6
4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	6
4.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	6
4.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
4.3. MITJANS.....	8
4.4. ASSIGNACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC DE L'ADJUDICATARI.....	8
5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	8
6. FALTES I PENALITATS.....	9
6.1. FALTES LLEUS.....	9
6.2. FALTES GREUS.....	9
6.3. FALTES MOLT GREUS.....	10
6.4. PENALITATS APLICABLES.....	10
7. ANNEX DE TRACTAMENT DE DADES PERSONALS.....	11
7.1. OBJECTE I FINALITAT DE L'ENCÀRREC DEL TRACTAMENT.....	11
7.2. IDENTIFICACIÓ DE LA INFORMACIÓ AFECTADA.....	12
7.3. DURADA.....	12
7.4. OBLIGACIONS DE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT.....	12
7.5. OBLIGACIONS DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT.....	19

1. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la realització de serveis professionals associats al suport de l'aplicació MIMREG, per a la gestió integrada de les aplicacions pròpies de l'Ajuntament amb el Registre d'Entrada, dins del marc del projecte Ariadna, 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:

- Suport als evolutius de l'aplicació de gestió integral del Registre, que comporta una interfície d'usuari i una interfície amb webservices compatible amb MUX de l'AOC.
- Suport a les diferents APIs d'integració de diverses aplicacions pròpies.
- Desenvolupament i desplegament de diferents evolutius per prosseguir amb la integració de les esmentades aplicacions.

Les condicions de prestació del servei de manteniment avançat inclouen:

- La prestació del manteniment avançat es podrà dur a terme de manera remota o presencialment en les dependències de l'Ajuntament.
- Disponibilitat horària de 9:00h a 17:00h de dilluns a divendres, amb un suport especial fora d'horari per actuacions programades.

2. Exclusivitat del proveïdor

El servei de suport i manteniment a la Unió Europea del programari esmentat només pot ser realitzat per l'empresa MURMURI SOLUCIONS, S.L., que és la qui té el coneixement específic, funcional i tecnològic i produeix i evoluciona els programaris anteriorment indicats.

Aquests aplicatius són una combinació d'eines específica per a l'Ajuntament de Terrassa, que desplega i implementa la lògica tant de gestió del Registre com les polítiques de Gestió Documental específiques de l'Ajuntament de Terrassa, amb la seguretat i implicacions tècniques que tot això implica.

Alhora, incorpora també la crida a Aplicacions que sí que són específiques de l'Ajuntament, i per quines cal conèixer no només la interfície tècnica de programació (API), sinó les lògiques i restriccions d'ús que implementa.

El traspàs d'aquest coneixement per uns elements tan específics pressuposa un cost econòmic elevat en matèria d'hores de traspàs de coneixement, que pot impactar directament en la qualitat del servei ofert i la resolució d'incidències d'un sistema clau d'interconnexió entre aplicacions com és el d'objecte d'aquesta aplicació.

3. Durada del contracte

El contracte té una durada de 2 anys, fins el 31 de desembre de 2026, essent prorrogable durant un any.

4. Condicions de prestació del servei

4.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Coordinador ó 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 interlocutor de l'empresa contractista enfront la l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'adjudicatari 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 un responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

4.2. Lloc de prestació del servei

L'adjudicatari prioritzarà la realització del manteniment des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó 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'adjudicatari haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de la L'Ajuntament. 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.

4.3. Mitjans

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

4.4. 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'adjudicatari assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.
- b) La no disponibilitat del personal de l'adjudicatari per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatari 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.

5. Obligacions de l'adjudicatari

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.

6. 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.

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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

7. Annex de tractament de Dades Personals

Per tal de regular el tractament de les dades i la relació entre les dues parts per tot el relacionat amb el tractament de dades personals, i en compliment del que estableix el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les parts subscriuen aquest contracte d'encàrrec sotmès a les següents

CLÀUSULES

7.1. Objecte i finalitat de l'encàrrec del tractament

Mitjançant aquestes clàusules s'habilita l'empresa signant del contracte, encarregada del tractament, per tractar les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei, consistent en serveis professionals associats al suport de l'aplicació MIMREG, per a la gestió integrada de les aplicacions pròpies de l'Ajuntament amb el Registre d'Entrada, dins del marc del projecte Ariadna, 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.

El tractament consistirà en: *consulta de les dades en l'exercici del servei de suport.*

Concreció dels tractaments a realitzar:

☐	Recollida	☐	Registre
☐	Estructuració	☐	Modificació
☐	Conservació	☐	Extracció
☒	Consulta	☒	Comunicació per transmissió
☐	Difusió	☒	Interconnexió
☐	Acarament	☐	Limitació
☐	Supressió	☐	Destrucció
☐	Comunicació	☐	Altres

7.2. Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament de Terrassa, responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Qualsevol informació personal continguda en les dades gestionades per l'aplicació MIMREG o els documents associats (Nom i cognoms, DNI, telèfon, correu electrònic i adreça postal, números de compte corrent com a capçalera i altres (sense identificar) que es puguin indicar en el text dels escrits presentants – i, per tant, no previsibles)

Categories de persones interessades: *ciutadania i treballadors*

7.3. Durada

Aquest acord té la mateixa durada que el contracte associat i les seves possibles pròrroques o ampliacions.

7.4. Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

- Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades d'acord amb les instruccions documentades del responsable del tractament.

Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix l'RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.

- Incorporar els tractaments que duu a terme en execució d'aquest contracte al seu registre d'activitats del tractament efectuades per compte d'un responsable, amb el contingut de l'article 30.2 de l'RGPD.
- No comunicar les dades a tercers persones, tret que tingui l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- Subcontractació

No subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.

Si cal subcontractar algun tractament, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de 7 dies. Cal indicar els tractaments que es pretén subcontractar i identificar de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregat

del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subencarregat ho incompleix, l'encarregat inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment de les obligacions.

- Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a seguir les instruccions del responsable, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets següents:
 - f) Accés, rectificació, supressió i oposició
 - g) Limitació del tractament
 - h) Portabilitat de dades
 - i) A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça protecciodades@terrassa.cat i a tecnologia@terrassa.cat. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

- Dret d'informació.

L'encarregat del tractament ha de facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.

- Notificació de violacions de la seguretat de les dades.

L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores, i a través de l'adreça protecciodades@terrassa.cat i tecnologia@terrassa.cat (adreça electrònica del servei), de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

La notificació no és necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

- f) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- g) Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
- h) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- i) Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

- Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

- Implantar les mesures de seguretat següents:

Les mesures de seguretat que es deriven de l'aplicació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i de les altres que indiqui el responsable del tractament.

En tot cas, cal implantar mecanismes per:

- c) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- d) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- e) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- f) Seudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

També ha d'adoptar totes aquelles altres mesures que, tenint en compte el conjunt de tractaments que duu a terme, siguin necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc.

La documentació relacionada amb la gestió dels riscos, incloent el resultat de les auditories periòdiques que es realitzin, pot ser sol·licitada en qualsevol moment pel responsable del tractament.

- Designar un delegat de protecció de dades, si escau, i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable.

- Destí de les dades.

Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació.

Cal també que retorneu les dades que hagueu elaborat a partir de les dades facilitades per l'Ajuntament, i les que hagueu recollit per compte de l'Ajuntament amb posterioritat a la formalització del contracte. És a dir, tota la informació personal que s'hagi tractat per a l'execució de l'objecte del contracte.

El retorn de les dades s'haurà d'efectuar adoptant les mesures escaients per garantir-ne una seguretat adequada, particularment, als efectes d'evitar, durant el seu trasllat o traspàs a l'Ajuntament, accessos no autoritzats o il·lícits, així com la seva pèrdua, destrucció o dany accidental (article 5.1.f) RGPD). Aquestes mesures de seguretat hauran d'adequar-se en tot cas als criteris establerts a l'Esquema Nacional de Seguretat.

La devolució ha de comportar la destrucció de les còpies i l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

- El contractista s'ha de sotmetre a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té la condició d'obligació contractual essencial.
- Quan l'execució del contracte impliqui la utilització de servidors per part del contractista, l'empresa adjudicatària ha de presentar, abans de formalitzar el contracte, i quan es produeixi qualsevol canvi durant l'execució del contracte, una declaració sobre el lloc on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.

Els licitadors han d'indicar a la seva oferta si tenen previst subcontractar els servidors o serveis associats a aquests i, en cas afirmatiu, el nom o el perfil empresarial dels subcontractistes, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica.

7.5. Obligacions del responsable del tractament

Correspon al responsable del tractament:

- Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.
- Fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat, si s'escau.
- Fer les consultes prèvies que correspongui.
- Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi l'RGPD.
- Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc