

Expedient	Assumpte
2025/327-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Protecció Civil Codi : 15704507044255274520	Contractació d'un sistema d'alarma per a situacions d'emergència derivats de diversos tipus de riscos possibles del municipi de Tarragona.

Signat per:

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ALARMA I CONFERÈNCIA PER A LA GESTIÓ DE SITUACIONS D'EMERGÈNCIA

ÍNDEX

- 1. OBJECTE**
- 2. ESPECIFICACIONS DE L'APLICATIU**
- 3. FORMACIÓ**
- 4. ASPECTES DE CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES**



1 OBJECTE

L'objecte del contracte és la contractació d'una llicència d'accés i ús d'un aplicatiu informàtic per a la comunicació simultània d'informació vinculada a la gestió de situacions d'emergència, mitjançant missatges predefinits i/o variables a través de diversos canals (missatge de veu, SMS i correu electrònic).

L'aplicatiu haurà de permetre la sol·licitud de confirmació de recepció dels missatges, configurada segons cada escenari d'emergència, així com la gestió automàtica de notificacions i alarmes.

Característiques de l'aplicació a incloure en l'adjudicació:

- Base de dades mínima de 700 persones.
- Numero de grups de persones que es podran configurar per a gestionar el total de les persones incloses en la base de dades: Sense límit.
- Número d'alarmes: Sense límit.
- Número de terminals: Sense límit.
- Número de comunicacions: Sense límit, tarifa plana.
- Número de SMS: Sense límit, tarifa plana.
- Número de minuts de telefonia fixa i mòbil: Sense límit, tarifa plana.
- Número de notificacions push: Sense límit, tarifa plana.
- App per a activació i supervisió d'alarmes en mobilitat.
- Formació de los diferents tipus d'operadors / gestors: Inclosa. Es desenvolupa en l'apartat 3 d'aquest document.

En les actuacions formatives es lliurarà als assistents, almenys en suport digital, quanta informació sigui necessària incloure per a facilitar la consulta d'aquells aspectes tractats en les sessions formatives, atesa la naturalesa d'aquestes, així com a les característiques i rols específics dels assistents.

- Pel que respecta a l'aplicació, el proveïdor ha de proporcionar atenció a usuaris. L'accés a aquest servei haurà de ser possible:
 - ☐ Per telèfon.
 - ☐ Per correu electrònic.
 - ☐ Mitjançant un formulari web.
- També dins de l'abast de l'aplicació, el proveïdor haurà de proveir sense costos addicionals:



- ☐ La càrrega de la base de dades proporcionats per l'Ajuntament de Tarragona
- ☐ la configuració dels escenaris (inclosos grups, alarmes, missatges) en la plataforma.

L'aplicació ha de permetre el monitoratge en línia i l'accés a informes del resultat de les alertes activades. Ha de permetre l'activació de reunions via conferència telefònica per a l'avaluació d'una emergència o presa de decisions. S'ha de poder activar a través de múltiples canals com a mínim activació per telèfon, web, aplicació mòbil.



2 ESPECIFICACIONS DE L'APLICACIÓ

2.1 Normativa

La solució proposada pel licitador caldrà que compleixi com a mínim amb la normativa:

- Llei 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals.
- Reial decret 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de seguretat ENS-. L'objecte últim de la seguretat de la informació, i per tant, també el document electrònic, és assegurar que una organització pot complir els seus objectius utilitzant sistemes d'informació.
- El sistema haurà de garantir els principis bàsics que fixa l'ENS de la seguretat integral, gestió de riscos, prevenció, reacció i recuperació, línies de defensa, revaluació periòdica, i funció diferenciada.
- Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic

2.2 Especificacions generals

- Ha de ser capaç d'alertar com a mínim a 700 persones de manera simultània i en paral·lel, distribuint als diferents destinataris missatges personalitzats, utilitzant diversos dispositius per persona (sense límit), amb un nombre programable de reintents i habilitant els mitjans tècnics necessaris per a permetre la confirmació de la recepció del missatge pels destinataris a través de qualsevol dels dispositius utilitzats.
- Ha de disposar de la capacitat per a emetre missatges definits prèviament o variables (establerts en el moment de l'activació de l'alarma per l'activador), per a ser transmesos en forma de locucions de veu (telèfons), SMS, text (e-mail, push a telèfons intel·ligents), cercapersones o fax. En el cas dels missatges emesos a través de canals de text, ha de disposar-se de la possibilitat d'adjuntar arxius precargados en el sistema.
- S'Hauran de poder emetre missatges que combinin una part prefixada amb anterioritat (p. ex. una capçalera) amb una part variable, generada en el moment de l'activació, per a situacions en la qual es requereixi aclarir l'activació amb informació específica en temps real.



- Per a donar l'alerta als destinataris, el servei ha d'incloure com a mínim la capacitat de transmetre el missatge per: telèfon fix, telèfon mòbil, SMS, fax, correu electrònic, cercapersones i app de missatgeria push segura.
- Ha de proporcionar un arxiu de registre que permeti analitzar i, donat el cas, optimitzar posteriorment, el transcurs complet del procés d'activació d'una alarma coneixent a quines persones s'ha intentat localitzar, per quins números de telèfon, email, fax, etc. i quin ha estat el resultat (durada de la marcació, connexió, resposta, errors de xarxa, etc.).
- Ha de permetre la configuració d'alertes com alertes de multiconferència, és a dir, l'establiment instantani de multiconferències amb totes o part de les persones alertades i facilitar la seva moderació, incloent silenciar participants, gravar la conferència o convidar nous participants.
- El sistema de multiconferències ha d'estar integrat en el propi sistema i gaudir de les mateixes característiques de seguretat i redundància exigibles a la resta de mòduls i funcions.
- El sistema de multiconferències ha de permetre la connexió simultània de fins a 60 persones.
- Després de l'activació d'una alarma, el sistema haurà d'emetre automàticament informes periòdics sobre l'estat de les alertes i sobre la confirmació de la recepció d'aquestes pels participants. Aquests informes han de poder ser enviats a persones concretes per fax, correu electrònic i/o SMS en un format que faciliti la seva consulta, conservació i arxiu, de manera que els destinataris dels informes tinguin coneixement en temps real de la situació, permetent reaccionar enfront de qualsevol contingència en un termini molt breu de temps.
- La implantació de l'aplicació no ha de requerir la instal·lació de cap component de maquinari o programari per a accés al mateix ni per a la seva administració o operació. Per a l'activació de les alarmes serà suficient un telèfon amb marcació per tons, o amb un ordinador amb accés a Internet. Tampoc les persones als qui se'ls envii l'alarma han de requerir aparells terminals especials. El sistema ha de posar sempre a la disposició dels usuaris mitjans redundants per a l'activació de les alarmes: almenys dos telèfons alternatius d'activació i almenys dues URLs alternatives d'accés al portal per a garantir en tot cas la disponibilitat del servei.
- També haurà de permetre activar les alertes des d'un dispositiu mòbil basat en IOS (Apple) o Android (Google) per mitjà d'una app específica, o usant el navegador web integrat des de qualsevol dispositiu mòbil amb connexió a xarxes de dades.



2.3 Administració

- Per a la configuració i programació de les alertes, haurà de poder accedir-se al servei per ordinador, tauleta o telèfon (a través d'un portal en Internet amb xifratge TLS2.0) i sense restricció de sistema operatiu.
- Les autoritzacions d'accés hauran de poder ser ajustades específicament per a cada usuari per mitjà de "rols" definits que limitin l'àmbit d'ús del servei per a cada usuari.
- Els rols d'usuari disponibles en el sistema han de permetre, almenys, la següent organització per criteris funcionals:
 - ☐ Usuaris administratius de només lectura.
 - ☐ Usuaris administratius amb permisos d'edició de tots els objectes.
 - ☐ Usuaris administratius només per a la gestió de la base de dades de persones.
 - ☐ Usuaris d'operació per l'activació d'alarmes.
 - ☐ Usuaris d'operació per a l'activació, gestió i anàlisi d'alarmes.
 - ☐ Usuaris auditors amb permisos de només lectura sobre tots els objectes.
 - ☐ Súper usuaris (tots els permisos).
- Cadascun d'aquests rols seran aplicables a tota l'organització, a un contenidor concret i els seus dependents, o només a un contenidor.
- Tots els intercanvis d'informació realitzats a través d'Internet es realitzaran amb xifratge SSL.
- El sistema ha de comptar amb la capacitat de configurar un nombre il·limitat d'alarmes, així com de grups, persones o aparells terminals per cada persona.
- Podran assignar-se a les persones de la base de dades etiquetes de definició lliure pels administradors del sistema. El servei incorporarà la capacitat de fer filtrats per combinacions d'aquestes etiquetes usant els operadors lògics "I", "O". Aquests filtres s'han de poder utilitzar en temps real, en el moment de l'activació d'una alerta.
- Generació de missatges de veu de manera manual mitjançant àudios en format "WAV" o "MP3", o automàtica (mitjançant sistema integrat de conversió text-veu). Haurà de permetre seleccionar l'idioma de la conversió, sent obligatoris almenys l'espanyol, català i l'anglès.
- El sistema permetrà la creació de grups on el nombre de persones que hagin de ser localitzades sigui menor al nombre de persones totals del grup, així com grups de crides en cascada (grups amb funció titular-suplent).
- Ha de permetre la programació d'alarmes perquè aquestes es disparin automàticament amb una periodicitat marcada per endavant (p. ex. una vegada cada minut / hora / dia, etc).
- A demanda d'un administrador, el servei podrà sol·licitar que totes les persones donades d'alta en la base de dades verifiquin les seves pròpies dades de contacte registrats. La persona rebrà un email perquè verifiqui les seves dades a través d'un enllaç. Les correccions realitzades s'incorporen de manera automàtica a la base de dades.



- La interfície, els diàlegs amb les persones i altres components de la solució hauran d'estar disponibles almenys en espanyol, català i anglès.

2.4 Operació

- S'haurà de poder activar des de qualsevol telèfon, telèfon mòbil, ordinador (o un altre dispositiu mòbil amb connexió a Internet) sense necessitat d'usar cap maquinari o programari específic, disposant-se en tots els casos de control d'accés mitjançant la consulta d'usuari i contrasenya.
- Haurà de ser possible establir un procediment de legitimació del destinatari del missatge (consulta de PIN)
- Haurà de ser possible tant l'activació programada com en temps real de l'alarma o de la multiconferència.
- Haurà de permetre la moderació de les multiconferències per mitjà de comandos numèrics des de qualsevol telèfon fix o mòbil.
- Haurà de permetre la moderació del multiconferència també des de la interfície web de l'aplicació i/o des d'una app per a telèfons mòbils o tauletes. Permetrà convidar participants espontàniament, així com silenciar micròfons i gravar o detenir l'enregistrament de la conferència.
- Haurà de permetre l'enregistrament dels multiconferències perquè puguin ser descarregades després per a auditoria o fins legals. En cas d'estar programada l'enregistrament, el sistema ha d'avisar als participants d'aquest fet a fi de complir amb el que s'estableix en la normativa de protecció de dades.
- En les alertes enviades per canals telefònics, haurà de sol·licitar la confirmació immediata de recepció d'alerta pels participants (usant el teclat del telèfon), i habilitar mitjans per a l'escolta i confirmació posterior dels missatges per mitjà d'una crida de contestació a un número de bústia o callback.
- En les alertes enviades per canals de text (correu electrònic o terminal push), la confirmació es realitzarà per mitjà d'un enllaç a un formulari de confirmació i/o, en el cas del terminal push, per mitjà del teclat del telèfon mòbil.
- Haurà de permetre la programació de diferents preguntes de confirmació, amb valors de resposta personalitzables, que serviran per a, una vegada transmès el missatge, confirmar la seva recepció per cada participant aportant a més un feedback específic apropiat a l'escenari actiu.
- Haurà de permetre la programació pels administradors del nombre de reintents que ha de fer per a cada tipus de terminal receptor, així com de l'interval mínim de separació entre aquells.
- Haurà de proporcionar la capacitat de realitzar adaptacions temporals en el moment de l'activació per a ajustar-se a necessitats noves: addició de persones, grups, grups basats en criteris, canvis en les vies de comunicació respecte al preestablert, etc.



- Després de l'activació d'una alarma, a més d'emetre automàticament informes periòdics sobre l'estat de les alertes, per fax, correu electrònic i SMS, el sistema oferirà informació en temps real a través de la web per a conèixer quins dels receptors estan rebent missatges, per quina via, si han confirmat o no, i quin és el valor d'aquesta confirmació. També proporcionarà resums o estadístiques.
- App d'activació d'alarmes: El servei proporcionarà una app per a dispositius Telèfon intel·ligent (almenys Android i iOS) per a poder activar les alarmes d'acord amb els permisos de l'usuari, incloent activar alarmes en diferents contenidors. Aquesta app reunirà almenys les següents funcions:
 - ☐ Durant l'activació s'haurà de poder crear un missatge ad-hoc i afegir o treure persones o grups.
 - ☐ Després de l'activació, l'app ha de permetre monitoritzar el resultat de l'activació de manera resumida (volums, percentatges) i detallada per a cada persona indicant si ha estat localitzat, se li ha transmès informació, ha participat en una conferència, etc.
 - ☐ Haurà d'incloure les funcions d'activació i moderació de multiconferències.
- Haurà de disposar d'un mòdul d'informes amb registre exhaustiu dels processos d'alarma per a auditoria posterior, incloent dates i hores d'enviament d'informació, contingut transmès (veu, text, documents, etc.) i resultat de cada procés.
- Aquest mòdul d'informes inclourà eines d'anàlisi per a càlcul d'estadístiques i obtenció d'altres tipus d'informes administratius.

2.5 Nivell de servei, qualitat i suport post venta

- L'aplicatiu s'ha de basar en una redundància múltiple de la cadena completa del procés que garanteixi en tot moment la màxima disponibilitat del sistema. S'espera una garantia mínima anual (SLA) del 99,99%, referida a tots els processos d'alarma i conferència telefònica (telefonía), així com del 99,50% per a la resta de serveis: administració i activació del sistema a través d'Internet i escriptori de gestió de crisi. El proveïdor haurà de garantir aquests SLA contractualment.

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

$$\text{Disponibilitat} = (((\text{Temps servei compromès}) - (\text{Temps caiguda del servei})) / \text{Temps servei compromès}) * 100$$

- El proveïdor haurà de disposar dels mitjans tècnics, humans i procedimentals necessaris per a garantir que les dades emmagatzemades en els seus sistemes estan sent custodiats d'acord amb les més modernes pràctiques en matèria de seguretat i confidencialitat de la informació.



- El proveïdor haurà de complir amb el que s'estableix en el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR pel seu acrònim en anglès) en matèria de seguretat i confidencialitat de la informació.
- El proveïdor haurà de disposar així mateix de certificacions que demostrin que ha implementat mesures dirigides a garantir la resiliència del servei d'acord amb les més modernes pràctiques en matèria de continuïtat de negoci. La certificació haurà d'estar referida a normes internacionals reconegudes com, p. ex. ISO22301 o el seu equivalent en altres instituts de normalització, no sent acceptables normes de qualitat general com les famílies ISO9000 o similars.
- El proveïdor ha de garantir que l'atenció del servei de suport es duu a terme tant en idioma espanyol o català.
- ANS: L'aplicatiu o sistema haurà de complir valors mínims de resposta per cadascun d'aquests casos:

ADMINISTRACIÓ WEB

Concepte	Acord de nivell de servei
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional	Inferior a 16 h
Temps de resolució d'avaries/ incidències nivell bloquejadora	<= 2 hores
Temps de resolució d'avaries/ incidències nivell crítica	<= 12 hores
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell destacat	<= 24 hores
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell menor	<= 50 hores
Temps realització sessions formatives/informatives per usuaris	Inferior o igual a 12 mesos
Temps de lliurament de la implantació	> 1 dia després de la data límit
Disponibilitat mensual de plataforma i serveis	>= 99.50%
Incidència de custòdia d'acord amb les més modernes pràctiques en matèria de seguretat i confidencialitat de la informació	0
Incidència en el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR pel seu acrònim en anglès) en matèria de seguretat i confidencialitat de la informació	0

ACTIVACIÓ D'ALARMES



Concepte	Acord de nivell de servei (RTO de primera resposta)
Temps de resolució d'avaries/ incidències nivell bloquejadora	<= 1 hores
Temps de resolució d'avaries/ incidències nivell molt greu	<= 8 hores
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell greu	<= 24 hores
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell lleu	<= 50 hores
Temps de lliurament de la implantació	> 1 dia després de la data límit
Disponibilitat mensual de plataforma i serveis	>= 99.99%
Incidència de custòdia d'acord amb les més modernes pràctiques en matèria de seguretat i confidencialitat de la informació	0
Incidència en el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR pel seu acrònim en anglès) en matèria de seguretat i confidencialitat de la informació	0

Tipus d'incidència

- S'entendrà per **incidència lleu (menor)** aquella que entorpeixi el treball de l'usuari i del servei sense provocar cap parada o fa que algunes alertes no arribin a alguns usuaris (<15% usuaris).
- S'entendrà per **incidència greu (destacat)** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final no permetent desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del servei o les alertes no arriben a > 15% d'usuaris < 50% d'usuaris.
- S'entendrà per **incidència molt greu (crítica)**, aquelles que són greus i a més afecten molt significativament a tots els usuaris o amb parada d'elements clau del servei o les alertes no arriben a > 50% d'usuaris.
- S'entendrà per **incidència bloquejadora**, aquelles on cap servei d'alerta està disponible i no es possible alertar o el lloc no és accessible.

2.6 Seguretat de la informació

La categorització del sistema objecte del present contracte, a efectes de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell MITJÀ, i per tant cal que:



- L'empresa contractista queda obligada a complir i mantenir vigents totes les mesures de l'Annex II de l'ENS pertinents per a la valoració MITJANA (o superior) en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat.).
- L'empresa haurà d'acreditar a l'Ajuntament que compleix les mesures de l'ENS abans de la formalització del contracte.

2.7 Adequació a nous requeriments legals

L'adjudicatari és responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals.

2.8 Devolució del servei

L'opció a contractar ha de considerar-se obert a la devolució, és a dir, caldrà poder transferir totes les seves dades en formats i suports reutilitzables per sistemes informàtics, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu.

L'empresa adjudicatària s'obliga, a la finalització del contracte i/o en qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament en el format que es determini, generalment com còpies de seguretat de bases de dades i degudament documentat el model de dades, i que siguin accessibles en format obert, de manera que l'Ajuntament pugui habilitar migrar les dades en els seus propis sistemes (CPD) o bé traslladar-los a un altra proveïdor de serveis, en un format que permeti la seva utilització. Tot això en el termini més breu possible i amb el menor impacte en el servei per als usuaris, sempre **abans de 10 dies naturals**, garantint en la transició la integritat de la informació del servei i sense cap cost addicional.

A partir del moment d'aquesta transferència l'empresa adjudicatària quedarà alliberada de les seves responsabilitat a efectes del servei de Cloud sobre la solució lliurada, deixant de facturar aquest concepte a l'Ajuntament.

Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei en els termes descrits en l'apartat anterior, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà en un termini **no superior a 10 dies hàbils** a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació.



2.9 Canals comunicació

Per optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, es defineixen 3 canals la interlocució entre els usuaris i el servei d'atenció a usuaris, per resoldre qualsevol petició, incidència o problema.

- **Sistema de gestió d'incidències** : Si en disposa, com a primera opció de comunicació l'adjudicatari proporcionarà l'accés a un sistema de gestió de peticions i incidències, on l'Ajuntament pugui reportar i conèixer l'estat de resolució de les mateixes o bé mantenir informat l'Ajuntament davant canvis en versions del programari, etc. El termini màxim de resposta no podrà superar les 24 h.
- **Correu electrònic** : En cas de no disposar d'un sistema de gestió d'incidències, com a mínim es posarà a disposició de l'Ajuntament una adreça de correu electrònic que l'adjudicatari atindrà com a Centre d'Atenció als Usuaris i seran els encarregats d'atendre i contactar amb l'usuari que ha reportat la petició/incidència, tant per la seva resposta com resolució. El termini màxim de resposta no podrà superar les 24 h.
- **Telèfon** : Cal oferir a l'Ajuntament un telèfon de contacte directe amb els tècnics del servei d'atenció a usuaris a poder utilitzar durant l'horari d'atenció al telèfon que proporcioni l'empresa adjudicatària o donar la possibilitat de deixar un missatge de veu que serà tractat tan aviat com sigui possible. Igual que amb el correu, els membres del Centre d'Atenció als Usuaris seran els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el seu problema i introduir la incidència al sistema.

Aquest servei serà el prioritari pels serveis amb requeriments crítics o per incidències reportades fora de l'horari laboral.

Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

- Horari normal: De 08:00 a 18:00 de dilluns a divendres per a consultes incidències menors.
- Horari estès: De les 18.00h endavant de dilluns a divendres i caps de setmana per incidències destacades, crítiques i bloquejadores

Per efectuar tasques de Manteniment programat, l'adjudicatari haurà de comunicar al Servei TIC Municipal a fi de coordinar i habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per realitzar les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.



Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades i comunicades amb una antelació mínima de 48 hores.



3 FORMACIÓ

La formació inicial dels usuaris, serà presencial i es realitzarà en dependències que gratuïtament designarà i cedirà l'Ajuntament de Tarragona.

Tindrà una durada mínima de 8 hores, repartides en 2 jornades de quatre hores lectives cadascuna, que es realitzaran en el primer trimestre del primer any de vigència del contracte.

Les despeses de formació, els mitjans tècnics i informàtics oportuns, aniran a càrrec i els aportarà l'empresa adjudicatària.

En les actuacions formatives es lliurarà als assistents, almenys en suport digital, quanta informació sigui necessària incloure per part del prestador del servei per a facilitar la consulta d'aquells aspectes tractats en les sessions formatives, atesa la naturalesa d'aquestes, així com a les característiques i rols específics dels assistents.



4 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Confidencialitat:

el present contracte s'imposa el deure de confidencialitat respecte a les dades, antecedents i documentació que no essent públics o notoris, siguin facilitats per l'Administració contractant o dels quals l'adjudicatari en tingui coneixement amb ocasió de l'execució del contracte. Així mateix s'haurà de respectar en tot moment la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal, tal com preveu el plec de clàusules aprovat, en compliment del qual se subscriu l'annex regulador de les obligacions de dades de caràcter personal.

Protecció de dades de caràcter personal

Els contractes que impliquin tractament de dades de caràcter personal hauran de respectar, en la seva integritat la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la seva normativa de desenvolupament, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016):

<http://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/RGPD/novetats/#bloc1>

Per al seu compliment s'estarà al que preveu la Disposició Addicional 25 de la LCSP.

En cas que la contractació impliqui l'accés del contractista a dades de caràcter personal el tractament de les quals sigui responsable l'Ajuntament, aquell té la consideració d'encarregat del tractament. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considera comunicació de dades, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

Quan finalitzi la prestació contractual, les dades de caràcter personal s'han de destruir o retornar a l'Ajuntament a través del responsable del contracte o a l'encarregat del tractament que l'Ajuntament hagi designat. El tercer encarregat del tractament ha de conservar degudament bloquejades les dades en la mesura que es puguin derivar responsabilitats de la seva relació amb l'entitat responsable del tractament.

En cas que un tercer tracti dades personals per compte del contractista, encarregat del tractament, s'han de complir els requisits següents:

a) Que aquest tractament s'hagi especificat en el contracte signat per l'entitat contractant i el



contractista.

b) Que el tractament de dades de caràcter personal s'ajusti a les instruccions del responsable del tractament.

L'adjudicatari es comprometrà a no divulgar aquesta informació confidencial, així com a no publicar-la per qualsevol altre mitjà, ja sigui directament o mitjançant tercers, i a no posar-la a la disposició d'altres persones sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament de Tarragona.

L'adjudicatari del contracte administratiu es compromet, una vegada extingit el present contracte, a no conservar cap còpia de qualsevol material, informació o documentació de la informació confidencial.

Així mateix, l'adjudicatari informará al seu personal, col·laboradors i subcontractistes de les obligacions establertes en el present contracte sobre la confidencialitat, així com de les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Realitzarà els advertiments i subscriurà els documents que siguin necessaris amb el seu personal i col·laboradors, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.

La vigència de les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte serà indefinida, i es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'Ajuntament de Tarragona i l'adjudicatari.

Sense perjudici de l'establert en l'article 28.2 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, en aquells contractes l'execució dels quals requereixi el tractament pel contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, addicionalment es fa constar:

a) Que les dades es cediran únicament amb la finalitat d'executar el contracte que s'adjudica.

b) L'obligació del futur contractista de sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió

Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici de l'establert en l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202 LCSP.

c) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la qual posi de manifest on van a estar situats els servidors i des d'on es van a prestar els serveis associats als mateixos

d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració al fet que es refereix la lletra c) anterior.

e) L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals es vagi a encomanar la seva realització.



Les obligacions assenyalades en els apartats a) a e) anteriors seran qualificades coma obligacions essencials del contracte als efectes del previst en la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 LCSP.

Propietat de la Informació

Essent que la solució és lliurada en Cloud en modalitat "SaaS", totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, és propietat de l'Ajuntament de Tarragona, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament i degudament evidenciat.

Tarragona, en la data i persona identificada.

