

Santa Margarida de Montbui

Manteniment i suport

Tipo de documento: Privado



Índex

1.	Objectius i abast	3
2.	Servei de Suport i Manteniment.....	3
2.1.	Espai de Clients	3
2.2.	Servei de Suport Telefònic	4
2.3.	Servei Telefònic.....	5
3.	Serveis no inclosos	6
4.	Serveis Addicionals:	6
5.	Modificació de la proposta.....	7
6.	Proposta Econòmica.....	8
6.1.	Durada del Contracte	8
6.2.	Import	8
7.	Fites de Facturació	8
7.1.	Fites de Facturació	8
7.2.	Presentació de les Factures	8
8.	Altres condicions.....	9

1. Objectius i abast

Aquest document conté la proposta que **AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU** presenta a l'**Ajuntament de Santa Margarida de Montbui** per la prestació dels següents serveis:

- Servei de suport i manteniment, de les aplicacions relacionades al quadre econòmic per l'Ajuntament, i les entitats addicionals del consorci i llar

NO INCLOU:

- Servei de suport i manteniment directe als Organismes i altres Entitats dependents de l'entitat principal contractant no relacionales al punt anterior.

2. Servei de Suport i Manteniment

El **Servei de Suport i Manteniment**, que AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU ofereix des de la posada en marxa de les seves solucions, facilita l'ús correcte dels sistemes de informació per **obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris**.

Es disposa d'un **equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients**, l'activitat dels quals es centra en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits. A partir d'aquestes premisses s'estableixen les pautes per oferir un servei de qualitat i optimitzar la gestió de les peticions rebudes.

2.1. Espai de Clients

A través de l'Espai de Clients <http://espacioclientes.berger-levrault.es/>, l'Entitat tindrà a la seva disposició els següents serveis:

1. Registre i seguiment de tickets

Permet registrar consultes o incidències aportant la màxima informació per poder solucionar les peticions.

Adicionalment, qualsevol trucada telefònica quedarà registrada com un ticket en el sistema i es podrà fer seguiment a través d'aquesta eina.

Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes reportats es comunicarà via correu electrònic i en cas de ser necessari, es contactarà amb l'entitat per telèfon

2. Gestió de les dades de contacte

Tots els usuaris que tinguin accés a aquest Espai de Clients podran modificar i actualitzar les seves dades en qualsevol moment. Només l'/els Administrador/s de l'Entitat podran canviar o eliminar dades de tots els usuaris registrats per la seva organització, a més de gestionar les altes i baixes dels usuaris.

3. Formació

L'Entitat disposarà de les gravacions dels webinars impartits i de documentació com FAQ o manuals d'usuari, vídeos, microcàpsules i tutorials.

Els objectius de la formació continuada són:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació.
- Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei de Relació Client.

2.2. Servei de Suport Telefònic

El servei d'assistència telefònica és atès per ordre d'entrada de trucades, i segons el seu nivell de manteniment. El primera cop que accedeixi s'haurà d'identificar amb el seu usuari i clau, que serà lligada al telèfon des del que es realitza la trucada, per successives ocasions.

4. Disponibilitat d'accés a les actualitzacions publicades

- **Manteniment funcional.** AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU treballa per millorar les seves solucions dia a dia, aportant funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. Es posarà a disposició de l'Entitat les versions corresponents.
- **Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.

En tot cas, quan es prevegi la modificació de la normativa interna del client, aquest haurà de posar en coneixement d' AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU el projecte normatiu amb antelació mínima de tres mesos a la data d'entrada en vigor prevista, per poder avaluar l'impacte en el producte, els canvis necessaris, en el seu cas, i la viabilitat dels mateixos.

- **Manteniment correctiu.** Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

2.3. Servei Telefònic

1. Accés

El primer cop que accedeixi haurà d'identificar-se amb usuari i clau que seran proporcionades després de la implantació de l'aplicació contractada i podran ser consultades en l'Espai de Clients.

- a. Telèfons de contacte: 934 864 601 / 955 283 621.
- b. Calendari laboral en el que es consideren festiu només els nacionals.
- c. Horari peninsular:
 - o Horari d'estiu (comprés de 16 de juny a 15 de setembre aproximadament):
De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.
 - o Horari d'hivern:
De dilluns a dijous de 8:00 a 18:30 hores.
Divendres de 8:00 a 15:00 hores
 - o Excepcions:
 - Setmana Santa (dilluns, dimarts i dimecres) amb horari de 08:00 a 14:00 hores.
 - Nadal:
 - o 24 y 31 desembre, i 5 de gener amb horari de 08: a 14:00 hores.
 - o Des del 27 de desembre al 4 de gener amb horari de 08: a 15:00 hores

Recomanem la utilització de l'Espai de clients per un suport molt més eficient i estructurat.

2. Enquestes

Després de cada trucada rebuda es realitzarà una enquesta de satisfacció del client per valorar el servei rebut pel part dels nostres agents.

3. Gravació de las trucades

Per motius de millorar la qualitat del servei prestat les trucades seran gravades.

4. Servei d'Assistència Remota

A través del Servei d'Assistència Remota, amb les nostres eines de gestió habilitades a tal efecte, els tècnics d' AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU podran connectar-se a les instal·lacions de l'Entitat, i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica el mode d'operar quan la seva explicació sigui complexa a través d'un altre via.

5. Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Entitat podrà fer arribar les seves propostes de millora o modificacions funcionals a través del servei de suport sobre les aplicacions contractes. Totes aquestes quedaran registrades en el nostre sistema perquè puguin ser analitzades en les futures evolucions que es plantegin. Ens comprometem a informar sobre les millores incorporades en cada versió del software.

3. Serveis no inclosos

Queden exclosos de la present proposta els serveis següents:

- La correcció d'errors imputables a la manipulació del programa o migracions de dades realitzades per personal no autoritzat expressament per AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU.
- La correcció d'anomalies atribuïbles exclusivament als equips informàtics utilitzats, així com avaries per causes de la xarxa general o deficiències de l'entorn de treball i que no guardin cap relació de causalitat amb el programa.
- La reparació causada per l'acció de virus o altres agents infecciosos, o per instal·lació de nous programes per part del client i que siguin aliens a AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU.
- Substitució del programa original per un de nou que sigui objecte d'una millora de nivell que impliqui up-grade o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).
- L'adaptació dels productes AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SLU a les circumstàncies excepcionals del client, a noves necessitats sorgides de l'ús dels seus productes o al canvi del seu sistema informàtic, entenent com a tal el sistema operatiu del seu servidor o clients, el sistema de gestió de bases de dades, la topologia i infraestructura de la seva xarxa o la incorporació de nous dispositius perifèrics no contemplats en el projecte inicial.
- Les consultes de tipus legal o d'interpretació de la legislació o de la seva normativa.
- Les consultes d'operacions alienes a les derivades de l'operatòria del producte.
- Les consultes sobre configuració d'instal·lacions informàtiques o els problemes derivats d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com a avaries de la xarxa general de corrent alterna, o variacions de la mateixa, que no guardin cap relació amb la qualitat dels productes.
- Activitats que hagi de realitzar un usuari administrador que es proporciona a cada entitat.
- Configuració d'aplicacions després de la implantació.
- Manteniment d'entorns de preproducció.
- Formació a nous usuaris que s'incorporin a l'entitat o a usuaris ja existents.
- La realització de serveis fora de l'horari establert.
- Configuracions noves, creacions de noves entitats
- Gestió i manteniments de bases de dades
- Manteniment, actualització i instal·lació de nous certificats.
- Gestió de Firewall, antivirus i proxys

4. Serveis Addicionals:

Per sol·licituds fora de l'abast del manteniment descrit anteriorment, s'ofereixen serveis addicionals subjectes a tarifes i tèrmins separats.

Aquests serveis addicionals poden incloure, entre d'altres:

- Integracions amb sistemes externs.
- Formació addicional per usuaris o administradors.
- Consultoria per projectes especials o personalitzats.
- Contractació d'un Service Manager per un servei especialitzat de valor afegit.

5. Modificació de la proposta

El contracte podrà ser modificat d'acord amb allò establert en la normativa vigent.

6. Proposta Econòmica

6.1. Durada del Contracte

El contracte tindrà una durada de **UN ANY**, començant el **01/01/2026** i finalitzant el **31/12/2026**.

6.2. Import

L'import de la proposta econòmica, incloent totes les prestacions a realitzar per AYTO Solutions Informáticas, s'estableix en:

Descripció					
CONCEPTE	Data inici	Data fi	Base Imposable	IVA 21%	Total/
Comptabilitat Sicalwin, AytosFactura, Subvencions, Firmadoc Mobile, Firmadoc Sicalwin	01/01/2026	31/12/2026	16.410,00 €	3.446,10 €	19.856,10 €
TOTAL SERVEI			16.410,00 €	3.446,10 €	19.856,10 €

L'IVA de la present proposta podrà modificar-se segons la legislació fiscal vigent en el moment de l'emissió de la factura. En relació a l'impost autonòmic, IGIC, AYTO Solutions està exempt del pagament del mateix, essent el subjecte passiu la pròpia Entitat

7. Fites de Facturació

7.1. Fites de Facturació

Serveis d'assistència:	AYTO Solutions Informáticas expedirà factura, amb els requeriments reglamentàriament exigits, per les prestacions realitzades a la efectiva prestació de cada una d'elles o segons les fites definides en el pla del projecte.
Quotes anuals recurrents	De forma trimestral a la finalització del període , AYTO Solutions Informáticas expedirà factura, amb els requeriments reglamentàriament exigits, per les prestacions realitzades durant dit període de temps.

7.2. Presentació de les Factures

Portal telemàtic		
Codi DIR 3	Oficina comptable	
	Òrgan Gestor	
	Unitat tramitadora	

8. Altres condicions

- Les condicions econòmiques ofertades només seran vàlides per aquells contractes esmentats al quadre econòmic i la durada dels quals sigui la indicada al mateix quadre.
- La baixa del servei haurà de comunicar-se formalment amb 30 dies d'antelació a la seva data fi.
- Aquesta proposta té un període de validesa de 60 dies

Contracte de Tractament de dades personals

D'una part, Don _____, major d'edat i amb DNI número _____, en nom i representació de _____, en endavant l'ENTITAT, amb CIF _____, i domicili a _____.

D'un altre part, en Bienvenido Espinosa Caro, major d'edat i amb DNI número 48.455.327-P, en nom i representació d'ABS Informàtica, SLU, amb CIF B-59.383.596, en endavant LA ENCARREGADA, i amb domicili a Barcelona, carrer Àlaba, 140-144

Reconeixent-se les dues parts amb capacitat per a contractar i manifestant el mutu interès per subscriure el present acord, i en base a això

EXPOSEN

PRIMER.- 1. Que L'ENTITAT és una ORGANITZACIÓ amb plena legitimitat en l'aprovació d'actes i la seva execució, assumptes tributaris i financers assumptes relacionats amb la programació i planificació d'actes i la seva execució, entre altres, i podent, amb caràcter general, el ple compliment de la seva finalitat i amb plena capacitat de celebrar contractes que permetin mantenir el ple compliment de la seva finalitat i dins de les seves competències.

SEGON.- Que L'ENCARREGAT és una empresa de desenvolupament de software, especialitzat per el sector públic i amb productes específics per a la gestió i administració electrònica en el seus diferents processos públics, tant interns com destinats a la ciutadania.

TERCER.- Que L'ENCARREGAT com empresa especialitzada en el desenvolupament i implantació de solucions, procedirà a desenvolupar determinats serveis i activitats a l'ENTITAT, per lo qual, ha d'accedir a les dades personals de les que és responsable aquesta, i actuant sota les instruccions, desenvoluparà el servei, pel que a tots els efectes, no es considerarà comunicació de dades l'accés d'ABSIS a les dades, donat que dit accés es necessari per la prestació del servei al responsable del tractament, l'ENTITAT, i en aquest sentit.

QUART.- Que L'ENTITAT compleix amb el REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i altres normatives aplicables en relació al tractament de dades de caràcter personal i declara que les dades han estat recavades segons el dispost en dita normativa i esta autoritzat pels afectats per atorgar a LA ENCARREGADA el tractament de les mateixes d'acord amb les estipulacions del present contracte.

CINQUÈ.- Que en atenció a l'article 28 del Reglament general de protecció de dades es necessari regular de forma escrita, mitjançant contracte, acord i acte jurídic vinculant la relació entre ambdues entitats i que, entre altres qüestions, estableix l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, el tipus de dades personals i categories d'interessats, i les obligacions i drets del responsable pel que s'estableix el present document com a medi d'acomplir l'obligació imposada.

SISÈ.- Que L'ENCARREGAT, en qualitat de prestador de serveis, realitzarà, per encàrrec directe de L'ENTITAT,

les accions detallades en el contracte de prestació de serveis.

SETÈ.- Que la relació que regirà entre les parts estarà basada en la bona fe i el respecte de la Llei, actuant amb la màxima diligència deguda i en especial, emmarcat en el deure de secret i màxima reserva, i extrema confidencialitat de tota la informació subministrada i tractada per LA ENCARREGADA en relació a l'encàrrec, amb especial referència a les dades dels que essent responsable l'ENTITAT, ha d'accedir LA ENCARREGADA i gestionar, sempre sota les indicacions d'aquell, i amb les garanties i mesures de seguretat que s'estableixen en el present contracte, de conformitat a les Lleis aplicables.

VUITÈ.- Que aquest document complementa a altre(s) que venen a regular altre(s) prestació(ns) de servei(s), entre les parts, no essent independents i regulant-se la relació, en el present contracte així com en els plecs, contractes administratius que poguessin correspondre i en quant documents ho complementi com actes, informes, albarans i altes.

NOVÈ.- Que Aytos Soluciones Informáticas S.L.U., ABS Informàtica S.L.U., Soluciones Avanzadas en Informática Aplicada S.L. i Berger-Levrault España S.A. son empreses del grup Berger-Levrault corresponsables de les dades personals pel que, d'acord amb les estipulacions d l'acord entre les parts, podran tractar les dades personals en el desenvolupament dels treballs contractats. Aquest acord queda a disposició de L'ENTITAT

DESÈ.- Per tot això, reconeixent-se les parts la capacitat d'obrar necessària per a contractar i manifestant el mutu interès per subscriure el present contracte, en base a les següents;

CLÀUSULES

I.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Mitjançant el present, es fixa l'objecte, contingut i límits de l'accés i tractament per part de LA ENCARREGADA, a les dades de caràcter personal responsabilitat de L'ENTITAT, en les diferents fases del servei acordat, i establint-se en aquest sentit:

1. Que LA ENCARREGADA només podrà accedir a les dades personals i informació subministrada per l'ENTITAT, amb el límits i condicions que s'estableixen en aquest document.
2. Aquest document afectarà a tot el procés de gestió del servei i a la documentació que es generi durant tot el procés.
3. En tal sentit, només el personal de Berger-Levrault España assignat al projecte i identificat, podrà accedir a la informació de la responsable, per a la prestació del servei referenciat en aquest document.

La informació a la que podrà accedir, serà exclusivament, aquella implicada en el projecte i necessària per al correcte funcionament de la solució.

4. Que de conformitat amb el que s'estableix en l'article 28 i següents del RGPD, les parts sotmetent als requisits de la normativa referenciada, la prestació de serveis i l'aplicació de mesures tècniques i organitzatives apropiades, per a garantir la protecció dels drets de l'interessat.
5. Que les dades a les que podrà accedir l'ENCARREGAT per a la prestació dels serveis encomanats per l'ENTITAT tenen la finalitat exclusiva de proporcionar a la darrera els serveis considerats en el contracte.
6. Que tractant-se L'ENCARREGAT d'una empresa especialitzada en la prestació de dits serveis i actuant sota les circumstàncies i instruccions donades per l'ENTITAT, aquest pot presentar garanties suficients per a l'aplicació de les mesures tècniques i organitzatives apropiades, exigible a un prestador mitja, de conformitat amb els requisits del sector.
7. Que les dades a les que podrà accedir l'ENCARREGAT per a la prestació dels serveis encomanats per l'ENTITAT tenen la finalitat exclusiva de dur a terme dits serveis, quedant prohibida qualsevol utilització diferents a la finalitat prevista en aquest contracte.
8. A tots els efectes es declara confidencial a la informació implicada en el present encàrrec, i per tant sotmesa en la seva totalitat a les mesures declarades.

- | | |
|---|--|
| ☐ IP, ubicació o moviments | ☐ Informació comercial |
| ☐ Dades comportament als | ☐ Altres dades personals relacionades amb la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social. |
| ☐ Ocupació i llocs de treball | |
| ☐ Solvència patrimonial i crèdit | |
| ☐ Rendiment professional | |

CATEGORIA DELS INTERESSATS

Les dades personals, provenen dels col·lectius d'interessats següents:

- | | |
|---|---|
| ☐ Empleats, persones en pràctiques o candidats | |
| ☐ Ciutadans / Usuaris | ☐ Proveïdors |
| ☐ Beneficiari | ☐ Associats o membres |
| ☐ Propietaris o arrendataris | ☐ Càrrecs Públics |
| ☐ Sol·licitants | ☐ Persones de contacte |
| ☐ Representants legals | ☐ Pares o tutors |
| ☐ Altres | |

ACCIONS DE TRACTAMENT

El tractament de dades personals requereix l'execució d'una sèrie d'accions, que comprenen:

- | | | |
|--|---|---------------------------------------|
| ☐ Recollida | ☐ Registro | ☐ Organització |
| ☐ Estructuració | ☐ Conservació/Emmagatzemen | |
| ☐ Modificació | ☐ Extracció | ☐ Consulta |
| ☐ Difusió | ☐ Digitalització | ☐ Utilització |
| ☐ Confrontació | ☐ Limitació | ☐ Supressió |
| ☐ Destrucció | ☐ Altres (interconnexió) | |

Les dades personals objecte del tractament, poden ser tractades per l'empresa en mode automatitzat i no automatitzat. Els medis utilitzats per el tractament:

- ☐ Físics ☐ Informàtics ☐ Mixtes

TRANSMISSIÓ / ACCÉS A LES DADES: L'ENTITAT donarà accés a les dades personals a L'ENCARREGAT mitjançant:_____.

LOCALITZACIÓ DE LES DDES PERSONALS: Les dades personals són localitzades /ubicades /emmagatzemades a _____.

II.- DESCRIPCIÓ DEL TRACTAMENT

DADES PERSONALS OBJECTES DEL TRACTAMENT

Per a la prestació dels serveis, serà necessari realitzar accions de tractament, sobre les següents dades personals:

DADES IDENTIFICATIVES	DADES CATEGORIES ESPECIALS
☐ Nom i Cognoms	☐ Origen ètnia
☐ Imatge/veu	☐ Opinió política
☐ DNI	☐ Conviccions religioses o filosòfiques
☐ Adreça/domicili	☐ Afiliació sindical
☐ Firma/rúbrica	☐ Dades genètiques
☐ DNI	☐ Vida sexual / Orientació sexual
☐ Firma electrònica	☐ Salut
☐ Correu electrònic	
☐ Telèfon	
☐ N° Registre personal	
☐ N° SS /Mútua	
☐ Tarja sanitària	
☐ Altres	

DADES INFRACCIONS	ALTRES DADES
☐ Infraaccions penals	☐ Característiques personals (estat civil, edat, sexe, etc..)
☐ Infraaccions administratives (taxes i tributs)	☐ Acadèmics i professionals
	☐ Situació econòmica
	☐ Transaccions
	☐ Avaluació de perfils (personalitat i comportament)

III.- OBLIGACIONS DERIVADES DEL CARÀCTER CONFIDENCIAL DE LA INFORMACIÓ

- I.- L'ENCARREGAT tractarà amb la mateixa reserva tots i cada un dels aspectes de la informació implicada, no podent comunicar-les o cedir-les a tercers, a no ser que estigui, prèviament, autoritzat per l'ENTITAT.
- II.- L' ENCARREGAT declara que el personal adscrit al present projecte, està sotmès a un deure de secret professional i han estat prèviament informats

respecte a l'obligació de secret inherent de la protecció de les dades personals.

- III.- Tot el personal de L'ENCARREGAT, amb accés al servei i a les dades personals, disposa de la formació, capacitat i qualificació necessària i precisa per efectuar els serveis de conformitat als estàndards del sector. L'ENCARREGAT ha formalitzat contractes de confidencialitat amb els treballs de la seva empresa puguin tenir accés a informació derivada de l'encàrrec de tractament L'ENCARREGAT acredita que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre en base al seu lloc i funcions.
- IV.- L'ENCARREGAT disposa d'acords amb tots els proveïdors implicats i específicament manté encàrrecs de confidencialitat, amb els prestadors implicats en el present servei i exigeix que el personal d'aquests, amb accés a les dades, formalitzi contractes de confidencialitat, els que son requerits i revisats.
- V.- L'ENCARREGAT te adoptades totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei de l'ENTITAT.
- VI.- A tals efectes, L'ENCARREGADA es sotmet en períodes definits de al menys dos anys, a auditories de seguretat, que inclouen revisió i comprovació de les mesures de seguretat de la normativa de privacitat —Reglament (UE) 2016/679 [RGPD] i Llei Orgànica 3/2018 [LOPDGDD]—, i específicament, es sotmet al procés de verificació de mesures de seguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat, de declaració de conformitat i/o auditories de seguretat de la informació basades en la norma ISO 27001.
- VII.- L'ENCARREGAT ha adoptat mesures específiques per a la seguretat de la informació del present projecte i específicament, ha format al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedora amb ocasió dels processos relacionats amb la solució, essent advertits.
- VIII.- El personal adscrit al present projecte, ha estat advertit sobre la necessitat de seguir totes i cadascuna de les indicacions que poguessin rebre del personal de L'ENTITAT designat com interlocutor, amb l'advertència de ser sancionat en cas d'incompliment, o no seguir adequadament les instruccions o indicacions, o les mesures de seguretat.
- IX.- A tal efecte s'acredita que l'ENCARREGAT es sotmet a auditories de verificació i que els seus processos es desenvolupant de conformitat als estàndards de qualitat 9001 Sistemes de gestió de la qualitat, podent presentar-se tal certificació a requeriment de l'administració.
- X.- L'ENCARREGAT no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà, cap element, informació, document i anàlogues, que li hagin sigut entregats per a la prestació o que hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, esta sotmesa a secret i com a tal, mantindrà les mesures de seguretat més altres en relació a informació confidencial. A tots els efectes queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals dels que es responsable l'ENTITAT, i quanta informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no

sotmesa a publicitat activitat, es vegi implicada en el projecte.

- XI.- LA ENTITAT podrà entregar un document al personal de L'ENCARREGAT, en el que s'informi de forma clara i directa de l'obligació de secret i sotmetiment a les mesures de seguretat que la Responsable consideri necessàries sobre les dades de la seva responsabilitat, així com l'obligació d'acompliment de la resta d'obligacions derivades de protecció de dades. L'ENTITAT podrà mantenir altres mesures de control i acreditació que li permetin comprovar el deure de secret i les mesures de seguretat desenvolupades per l'ENCARREGAT.
- XII.- S'exceptua qualsevol sotmetiment al deure de secret o confidencialitat to reserva, a aquella informació afectada per la Llei 19/2013, excepte que de la mateixa, i específicament, el contingut en l'Art. 14 i Art 15, es determini un límit a la seva necessària transparència —en les seves dues modalitats: accés o publicitat activa—.

SUBCONTRATACIÓ

Queda terminantment prohibit delegar en tercer(s) o entitats col·laborades o subcontractes, l'execució directa d'aquest acord, excepte que formi part de l'oferta contractada i s'hagués identificat pròpiament en la memòria presentada. No obstant, s'autoritza a l'ENCARREGAT a subcontractar amb les empreses del grup (Grup Berger-Levrault España S.A. amb CIF A66024845, Aytos Soluciones Informáticas S.L.U. amb CIF B41632332, ABS Informática S.L.U. amb CIF B59383596 i Soluciones Avanzadas en Informática Aplicada S.L. amb CIF B80004732) les prestacions de serveis relacionat amb el contractat i que comportin els mateixos tractament de dades personals.

Així mateix, es permet la subcontractació d'aquelles entitats que siguin mantenidores o prestadores del servei de hosting i en el seu cas, de suport de l'ENCARREGAT.

Per altra banda, quan l'ENCARREGAT consideri necessari, per raó de servei, que s'autoritzi l'accés de personal no autoritzat o personal d'un tercer diferent als assenyalats anteriorment, es realitzarà una comunicació prèvia a la Responsable, informant-la de l'empresa subcontractada, del personal de la mateixa autoritzat a l'accés, finalitat i obligacions estipulades, indicant també el motiu, les dades personals afectades, així com les mesures de seguretat que aplicarà el tractament. Aquesta comunicació haurà de realitzar-se amb una antelació de 15 dies hàbils. La subcontractació podrà dur-se a terme si el Responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

El règim de contractació es regirà per els següents principis:

1. iPer a poder realitzar una subcontractació a un tercer, l'ENCARREGAT haurà de formalitzar un contracte amb el mateix, en el que s'establiran les condicions de seguretat i les obligacions de cada part, posant a disposició de l'ENTITAT, una còpia de l contracte i tantes modificacions posteriors es puguin produir
2. . Només es podrà subcontractar a una tercer l'allotjament, quan aquest disposi de certificacions de seguretat en vigor, com UNE ISO/IEC 27001. No obstant l'ENCARREGAT haurà de desenvolupar un anàlisi en profunditat dels requisits necessaris, conforme als requisits establerts en la mesura op.pl.4 de l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant,

ENS), i mantenir una diligència adequada que permeti garantir les regles de mínima funcionalitat i seguretat per defecte, així com la resta d'elements continguts en la mesura op.exp.2, op.exp.3 i op.expo.4 de l'ENS. L'ENCARREGAT haurà d'assegurar-se que el servei subcontractat compleix amb els requisits de denegació de l'ENS. Serà necessari tenir un control d'accés adequat i un procés d'identificació, amb l'existència d'una segregació de funcions i supervisió de tasques crítiques i uns mecanismes d'autenticació conforme a op.acc.5 de l'ENS. L'ENCARREGAT vetllarà perquè en l'allotjament es mantinguin tots els elements de seguretat requerits per la categoria declarada per l'ENTITAT pel seu sistema, conforme l'Annex de l'ENS.

3. La responsabilitat pel incompliment o negligència en el servei del subcontractat, serà de l'ENCARREGAT inicial, qui, en tot cas, serà responsable del tractament i del servei als afectes de respondre davant possibles danys i perjudicis ocasionats a l'ENTITAT.
4. L'empresa subcontractada, s'haurà de comprometre a adoptar a l'efecte, totes les mesures d'índole organitzatives, legals i tècniques. Així mateix, es comprometrà a que tot el seu personal, dependent o vinculat, que tingui accés a les dades personals, compleixi amb les obligacions contingudes en la normativa. L'ENCARREGAT haurà de realitzar tantes hores laborals de vigilància com consideri necessàries o encarregar l'execució de les mateixes amb la finalitat de comprovar el compliment de les obligacions incloses en la normativa de protecció de dades per part de l'empresa subcontractada
5. Qualsevol modificació, substitució o rescissió dels acords amb el subcontractista hauran de ser notificats a l'ENTITAT, fent constar per escrit l'autorització per poder dur a terme dits canvis.
6. Finalitzada la relació, l'empresa subcontractada haurà de procedir a la devolució dels suports, documents i anàlogues a on hi haguessin les dades de caràcter personal a les que ha tingut accés per raons de subcontractació, no podent mantenir més dades llevat a les que quedi legalment obligat.

PROHIBICIÓ DE CESSIÓ DE DADES A TERCERS, A EXCEPCIÓ DE QUE EXISTEIXI HABILITACIÓ LEGAL

L'ENTITAT no autoritza la cessió de les dades personals objecte del present contracte, llevat que hi hagi obligació legal.

L'ENTITAT podrà donar instruccions per escrit a l'ENCARREGAT del tractament en el supòsit que sigui necessària una cessió de dades personals durant el desenvolupament del present contracte, incloent la cessió a altres encarregats del tractament del Responsable del tractament. En les instruccions s'identificarà l'entitat, les dades personals que han de ser transmeses i les mesures de seguretat de la comunicació. L'ENCARREGAT haurà de transferir les dades personals per al compliment d'una obligació legal a les autoritats o organismes competents, incloent a tercers països de la Unió Europea si així ho indiqués una norma de Dret Comunitari o de la normativa de cada país integrant. La transmissió d'aquestes dades a tercers països serà comunicada l'ENTITAT, amb caràcter previ al seu enviament, indicant les dades personal a transmetre, autoritat o organisme y base legal, llevat que la

normativa aplicable ho prohibeixi expressament o l'autoritat competent això ho comuniqui a l'ENCARREGAT del tractament de forma fefaent.

TRANSFERÈNCIES INTERNACIONALS

Es declara la prohibició de transmissió internacional de dades, pel que L'ENCARREGAT, no podrà transferir dades a tercers països aliens al marc de la Unió Europea, incloent-se en aquesta prohibició l'emmagatzemen de les dades en tercers països aliens a l'àmbit d'aplicació del RGPD.

No obstant, si L'ENCARREGAT hagués de transmetre dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membre que li sigui aplicable, haurà de demanar, excepte prohibició legal o comunicada per l'autoritat competent, la autorització prèvia i per escrit a l'ENTITAT, facilitant la informació necessària en relació amb les garanties adequades.

En el cas de que la transferència internacional es trobi sotmesa a autorització expressa de l'autoritat de control, L'ENCARREGAT, s'abstindrà d'efectuar la mateixa fins que l'ENTITAT comuniqui l'obtenció de dita autorització.

IV.- FINALITAT DE L'ACCÉS

- 1.- L'accés per part de l'ENCARREGAT, a les dades de caràcter personal facilitades pel Responsable de l'ENTITAT, té l'exclusiva finalitat de dur a terme la gestió dels serveis relacionats amb les solucions de l'encàrrec.
- 2.- Al ser necessari l'accés a les dades, per l'execució del servei contractats, no es tindrà la consideració de "comunicació o cessió de dades".
- 3.- Per això, l'ENTITAT serà considerada a tots el efectes RESPONSABLE DEL TRACTAMENT, segons l'article 24 i següents del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Sota cap concepte es considerarà que existeix relació – laboral-, entre el personal de l'encarregada i el personal de la responsable, que hauran de mantenir plena independència.

V.- MESURES TÈCNIQUES I ORGANITZATIVES

De conformitat amb els Arts 28 i 32 del RGPD, L'ENCARREGAT haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o de mitjà físic o natural. Totes les mesures de seguretat s'han desenvolupat, considerant les mesures detallades en l'anàlisi de riscos i, en el seu cas, l'avaluació de l'Impacte realitzada per l'ENTITAT, totes elles en referència a l'Esquema Nacional de Seguretat – Reial Decret 3/2010 – en conciliació amb la Resolució del 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, de declaració de conformitat.

Les mesures de seguretat, seran aquelles mesures tècniques i organitzatives apropiades per a garantir un nivell de seguretat adequat al risc derivat del tractament, o que, en el seu cas, inclogui els apartats que es van detallant a continuació.

MESURES DE DILIGÈNCIA DEGUDA

L'ENTITAT considera necessari que L'ENCARREGAT, posi a la seva disposició elements que evidencin el nivell

d'acompliment de la normativa i en general, que pugui garantir un tractament adequat, conforme els estàndards del mercat.

- I. L'ENCARREGAT podrà establir un període específic en el que accepti processos d'auditoria i revisions per l'ENTITAT.
- II. L'ENCARREGAT, posarà a disposició de l'ENTITAT els elements que evidencin el deure de diligència exigible, les mesures de seguretat establertes i les garanties de protecció de les dades personals.
- III. L'ENCARREGAT imposa com a principis transversals en les seves mesures de seguretat, la protecció des del disseny i per defecte, desenvolupant els mitjans més adequats pel tractament i, de forma efectiva, la minimització de dades i integra les garanties necessàries en el tractament, amb la finalitat d'acomplir el requisit de la normativa de protecció de dades vigent i protegir els drets dels interessats.
- IV. L'ENCARREGAT ha establert com a principi general de treball, que per defecte, només seran objecte de tractament, les dades personals que siguin estrictament necessàries per a cada una de les finalitats específiques del tractament, per lo qual no s'accedirà, tractarà o conservaran, dades personals no implicades o innecessàries en el projecte.
- V. Qualsevol accés a dades personals, serà per persones implicades en el projecte i amb accions detallades, que necessitin l'accés a cada dada personal implicada. Aquestes mesures han de garantir en particular que, per defecte, les dades personals no siguin accessibles a la intervenció de la persona, a un número indeterminat de persones físiques.
- VI. L'ENCARREGAT col·laborarà, d'acord amb les instruccions donades per l'ENTITAT en el compliment de les prescripcions contingudes en el RGPD i, en concret, si així li fos requerit:
 - En el procediment per a la resposta eficaç als drets ARSOLP dels interessats d'acord als principis i terminis del RGPD.
 - Al compliment de les mesures de seguretat contingudes en els articles 32 a 36 del RGPD, amb diligència especial en el procediment de notificació de les bretxes de seguretat i la realització, si escau, de les Avaluacions d'Impacte per part de l'ENTITAT.

REGISTRE D'ACTIVITAT DEL TRACTAMENT

L'ENCARREGAT, haurà de posar a disposició de l'ENTITAT quan així li sigui requerit, el registre d'activitat del tractament descrit en l'article 30.2 del RGPD, que haurà de tenir forma escrita, pudent ser en format electrònic. Aquest registre haurà de contenir:

- Nom i les dades de contacte de l'ENCARREGAT i de cada responsable per compte del qual actua l'encarregat i, en el seu cas, del delegat de protecció de dades;
- Finalitat del tractament;
- Categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable;
- Transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació de diu tercer país o organització internacional i, si s'escau de les transferències indicades en l'article 49, apartat 1, paràgraf segon, la documentació de garanties adequades;

- Descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat, de conformitat amb el RGPD.

L'ENTITAT considera necessari que L'ENCARREGAT, disposi d'aquest registre, ja que el tractament que s'ha de realitzar pot comportar un risc per als drets i llibertats dels interessats, i pot afectar categories especials de dades.

DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES

L'ENCARREGAT, comunicarà a l'ENTITAT la designació del Delegat de Protecció de Dades d'acord amb l'Art. 37 del RGPD, així com les funcions i medis de contacte amb el mateix.

MESURES DE SEGURETAT

A. PRIVACITAT EN EL DISSENY I PER DEFECTE

L'ENCARREGAT, desenvoluparà per defecte, des del mateix moment del disseny, medis i mesures de seguretat, tant en les seves instal·lacions i equips, com en els del client que es vegin afectades pels serveis que han desenvolupar, amb accés a les dades personals responsabilitat per l'ENTITAT.

1.- Protecció Preventiva i Proactiva

Tots els productes i solucions utilitzats en la prestació de serveis, estaran concebuts i dissenyats considerant tots els riscos a la privacitat. A més a més, les aplicacions propietàries seran certificades per personal diferent al qui les hagués dissenyat i desenvolupat, i podran ser auditades a efectes de la privacitat.

2.- Privacitat "per Defecte"

El personal de l'ENCARREGAT, tindrà la instrucció clara de desenvolupar una configuració per defecte i aquesta serà la més segura possible en terminis de protecció de les dades personals. No s'han de recollir, emmagatzemar ni tractar dades personals, llevat que sigui imprescindible per a la finalitat perseguida.

3.- Privacitat integrada en el Disseny

El servei a desenvolupar en totes les fases, integrarà, com element central, la protecció de dades personals, generant la mateixa importància que la pròpia funcionalitat. En conseqüència, l'ENCARREGAT desenvoluparà, quan sigui precís, revisions pròpies o de tercers i desenvoluparà avaluacions d'impacte tant als seus processos i desenvolupaments com a aquells en els que intervingui un tercer implicat en el servei.

Les avaluacions d'impacte es desenvoluparan en el disseny i inici de nou serveis, com mecanisme d'anàlisi dels riscos potencials i elaboració de mesures de tractament adequades.

4.- Funcionalitat Plena

El servei ha estat dissenyat i es desenvoluparà en l'ENTITAT, seguint la premissa d'eficàcia i funcionalitat amb el màxim respecte a la privacitat.

5.- Protecció durant tot el Cicle de Vida

La privacitat integrarà tot el procés i el servei des del disseny i serà un estàndard durant l'execució dels serveis, de forma que es desenvoluparan com a mesures preferents durant els serveis, la pseudonimització i l'encriptació- seguin els estàndards adequats, la custòdia de les claus i la autenticació segura.

6.- Visibilitat i Transparència

Les polítiques de seguretat, les mesures desenvolupades i el protocols que els usuaris han de desenvolupar en el projecte estan lliurats a cada un dels afectats i es mantindran a la seva disposició com a mecanismes de reforç. Els usuaris disposen d'un responsable de projecte que podrà resoldre qualsevol dubte relatiu a la seguretat de les dades i a la funcionalitat del servei. S'ha considerat la descripció completa de les mesures aplicades i les recomanacions de parametrització, disponibles per al Responsable.

7.- Respecte de l'Usuari

L'usuari final del sistema disposa d'informació valuosa per al persona de l'ENCARREGAT i sobre els principals riscos que puguin materialitzar-se pel que es consideraran en les accions de consultoria i implantació, així com en la formació, quanta informació pogués resultar rellevant.

B. MESURES DE SEGURETAT ADEQUADES AL RGPD

L'ENCARREGAT garanteix que les mesures de seguretat son adequades al nivell de risc de les operacions de tractament d'acord a l'establert en l'article 32 i següents del Reglament General de Protecció de Dades Personals.

C. SEGREGACIÓ

Identificació inequívoca i personalitzada de l'usuari autoritzat a l'execució dels treballs. Tots els usuaris podran ser individualitzats.

D. REGISTRE D'INCIDÈNCIES

L'ENCARREGAT disposa d'un procediment de gestió d'incidències i reclamacions, que generarà un registre efectiu de cada comunicació i de cada acció desenvolupada a l'efecte.

S'ha establert un procediment per a notificar i gestionar les incidències relatives al servei i que són associades a l'ENTITAT i al servei.

Es considerarà incidència tot allò que succeeixi de manera sobtada que posi en risc les dades personals o la informació que es trobi present en els serveis donats, incloent danys en la confidencialitat, integritat i disponibilitat bé per acció pròpia o per accions de tercers, per errades en equips o dispositius o per accidents o casos fortuïts o força major. Les incidències podran ser detectades pel personal de l'ENCARREGAT de forma activa o per l'ENTITAT responsable del servei. Qualsevol succés que sigui considerat incidència serà registrat en l'aplicació interna de l'ENCARREGAT. Les incidències comunicades pel Responsable, es podran efectuar mitjançant trucada telefònica al número de suport establert o mitjançant la pàgina web. Davant qualsevol incidència presentada, l'ENTITAT podrà requerir al proveïdor per a que realitzi un informe que contingui, com a mínim, el següents punts: data de detecció i data de solució, personal encarregat de la resolució de la incidència, causes de la incidència, mesures pal·liatives, mesures definitives de correcció, pèrdua de disponibilitat del servei, dades i informació afectades, mesures establertes per evitar una nova incidència.

La gestió d'incidències queda sotmesa a les mesures de seguretat de la responsable. En tot cas, l'ENTITAT es reserva el dret a reclamar al seu proveïdor el registre d'incidències en el que s'hagi inclòs la incidència de referència i el que s'ha de veure sobre les seves dades personals.

El registre de la incidència, podrà donar lloc a l'inici del còmput dels terminis establerts en els acords del servei, quan estiguessin previstos en el servei. El registre d'incidències haurà d'incloure totes les fases de resolució efectuades i haurà de permetre traçar les tasques efectuades pel personal assignat. No es tancarà una incidència sense acceptació expressa o tàcita del comunicant.

E. PROCEDIMENT DE NOTIFICACIÓ DE BRETXES DE SEGURETAT DE SEGURETAT

L'ENCARREGAT ha establert un procediment per a notificar i gestionar les violacions de seguretat relatives al servei i que son associades al client i al servei, que poden afectar a dades personals, seguint el requisits en l'Art. 33.2 del RGPD.

Les incidències de seguretat hauran de ser comunicades al Responsable per si poguessin suposar una violació de seguretat en les dades personals d'obligada notificació a la Agència Espanyola de Protecció de dades. L'ENCARREGAT haurà de comunicar, sense dilacions, a l'ENTITAT les incidències de seguretat detectades en un termini màxim de 24 hores, pel canar establert per l'ENTITAT per aquestes efectes, havent de col·laborar en tot moment, aportant tota la informació que sigui necessària per al compliment del deure de comunicació. La informació a comunicar per part d' l'ENCARREGAT serà, com a mínim, la següent:

- Descripció de l'esdeveniment o incident de seguretat de les dades personals, valoració de l'afectació, gravetat i risc per als interessats. Inclourà, necessàriament, data, personal implicat en la gestió de la incidència, causes i pèrdua de disponibilitat.
- Descripció de la naturalesa de la violació de seguretat, número d'afectats, categories de dades, registres afectats i format (paper o electrònic) que ha sofert la bretxa de seguretat.
- El nom i cognoms del Delegat de Protecció de Dades, en el seu cas, o de la persona assignada als efectes de seguretat.
- Descripció de les mesures pal·liatives, mesures definitives preses, o en el seu cas, les proposades pel encarregat del tractament després de la detecció de la violació de seguretat per a pal·liar els danys produïts o, en el seu cas, els potencials riscos o efectes perjudicials per als afectats.

No serà necessària aquesta comunicació quan sigui improbable que, dita violació de seguretat, constitueixi un risc pels drets i les llibertats de les persones físiques. L'ENTITAT podrà comunicar les incidències de seguretat a l'ENCARREGAT mitjançant trucada telefònica al número de suport establert o mitjançant la pàgina web.

F. IDENTIFICACIÓ DEL PERSONAL DE SUPORT

Existirà un procediment d'autenticació i un control dels accessos. El sistema haurà de permetre la identificació de forma inequívoca i personalitzada, verificant l'autorització.

G. COPIAS DE SEGURIDAD

Durant les primeres fases del projecte, i en concret, durant la implantació de la solució, l'ENCARREGAT desenvoluparà procediments d'actuació per a la realització, com a mínim, setmanal, de còpies de recolzament, llevat que en dit període no s'hagués produït cap actualització de dades.

Les proves desenvolupades abans d'entrar en producció, anteriors a la implantació, no es realitzaran amb dades reals, llevat que s'asseguri el nivell de

seguretat corresponent al tractament realitzat. En tot cas, quedarà constància en la documentació del projecte i en concret en l'aplicació de gestió interna de l'ENCARREGAT, com l'adequada traçabilitat i registre de personal autoritzat al seu accés. Tota la base de dades queda sotmesa a les mesures de seguretat de la normativa de protecció de dades.

Si està previst realitzar proves amb dades reals, prèviament, s'haurà d'haver realitzat una còpia de seguretat. Les còpies de seguretat serviran per a retrotraure el procés d'implantació, i procedir a la marxa enrere. Existirà un procediment de canvis que integrarà la seguretat per defecte en la planificació. Es mantindrà un accés controlat i restringit a les ubicacions en les que es troben les còpies de seguretat. Quan hagin d'eliminar-se còpies de seguretat, es procedirà a ser esborrades de forma segura. Quan fos possible, s'utilitzaran productes amb la seva funcionalitat certificada.

Quan el projecte hagi entrat en fase de producció, l'ENCARREGAT mantindrà el procés de còpies de seguretat, si la responsable concerta el servei Cloud. La gestió del servei haurà d'incorporar els corresponents nivells de servei i hauran de ser controlats i mesurats. El sistema d'allotjament haurà d'assegurar que els accessos són controlats i es disposa d'una correcta gestió i traçabilitat d'accions.

Quan no fos així, l'ENTITAT serà la única obligada a mantenir el procés de còpies de seguretat i restauració, tenint que donar accés a l'ENCARREGAT al seu sistema i desenvolupant mesures de seguretat relacionades amb accés controlat, identificació remota login i registre d'activitat dels usuaris.

H. PROVES DE RESTAURACIÓ

Periòdicament, es realitzarà una prova de restauració que verifiqui el procediment de còpia de seguretat. Aquesta prova de restauració podrà efectuar-se en processos diferents a la pròpia prova sempre que s'acrediti la restauració.

Quan el hosting depengui de l'ENTITAT, ella mateixa serà l'encarregada de procedir a les proves de restauració.

I. REVISIONS

Processos d'auditoria que inclouen l'abast, les mesures tècniques implantades i en execució. Aquests processos seran realitzats per personal capacitat i qualificat, que avaluï el grau de compliment amb respecte a la normativa de protecció de dades i normes connexes. Quan es consideri pertinent, es podran realitzar auditories sectorials del software considerat o d'un prestador implicat en el servei.

Es consideraran les auditories de qualitat, en les que es vegin implicats els processos de gestió d'incidències, reclamacions, suport tècnics i satisfacció de client, així com els processos d'implantació. De la informació subministrada pel tercer certificador, es podrà segregar aquella que afecti al client i presentar per acreditar el compliment.

J. RESPONSABLE DE SEGURETAT

Existeix un responsable designat als efectes de mantenir les mesures determinades per la normativa. Aquest responsable podrà ser requerit per al contractant per a presentar les evidències corresponents que acreditin que el prestador del servei compleix amb les mesures legals.

K. REGISTRE D'ACCÉS

El prestat haurà de mantenir un registre relatiu als accessos del sistema d'informació que afecti al servei concertat. Es gestionarà l'accés al servidor de forma correcta, permetent un control d'accés complet durant, al menys, 24 mesos.

L. DRETS D'ACCÉS, RECTIFICACIÓ, SUPRESSIÓ, OPOSICIÓ, LIMITACIÓ I PORTABILITAT

En el cas de que els afectats, exercitin els seus drets davant l'ENCARREGAT amb relació a les dades objecte del present Contracte, aquesta haurà de donar trasllat de la sol·licitud de imminent a l'ENTITAT i, dins del termini de tres (3) dies naturals a comptar des de la seva recepció.

M. RESPONSABILITAT

Ambdues parts es comprometen a respectar, en el compliment de les obligacions que es deriven del present Contracte, tota la legislació i normativa que resulti aplicable, molt en particular, les obligacions imposades i determinades per la normativa de protecció de dades. Cada part haurà de fer front a la responsabilitat que es derivi del seu propi compliment de dita legislació i normativa.

Així mateix l'ENTITAT assumeix, y ahora eximeix a l'ENCARREGAT, de tota responsabilitat que pugui aparèixer en el suposat que les Dades no hagin estat recollides de conformitat amb l'estipulat en la normativa de protecció de dades, així com aquella que puguin ser producte d'algun vici en l'autorització dels titulars de les dades pel tractament d'aquestes per part de tercers, en aquest cas l'ENCARREGAT, o l'absència de les mateixes.

VI.- PARTICULARITATS DEL SERVEI

Com a conseqüència d'aquest encàrrec de tractament, l'ENCARREGAT gestionarà part del sistema automatitzat de la Responsable, podent accedir a les instal·lacions de la citada –l'ENTITAT–, als servidors, als equips dels usuaris i a les seves zones de treball i a les bases de dades corresponents. L'ENCARREGAT podrà accedir a la informació en mode local o mitjançant accés remot, per això, utilitzarà aplicacions amb mecanismes de protecció suficient.

Seràn considerats accessos en remot, els realitzats des de fora de les pròpies instal·lacions de l'organització, mitjançant xarxes de tercers.

Pel desenvolupament de les actuacions l'ENTITAT es compromet a permetre l'accés a les seves instal·lacions al personal identificat prèviament de L'ENCARREGAT, amb l'exclusiva finalitat de desenvolupar els serveis necessaris. Només s'autoritzarà l'accés a les instal·lacions, del personal que, prèviament, s'hagi comunicat a la responsable. Aquells que no es trobin en aquestes circumstàncies, però que la seva presència i assistència fos requerida per necessitat del suport, hauran de ser prèviament autoritzats per la Responsable de Fixers, llevat que es trobin pre-autoritzats prèviament en mode individual.

A. Particularitat d'accessos a mode general

A modo general es consideraran les mesures de seguretat següents, en els accessos permesos:

1. El personal de L'ENCARREGAT i aquells altres, prèviament autoritzats, seran identificats en el seu accés i es sotmetran a les mesures de control establertes en les dependències de l'organització.
2. L'ENTITAT controlarà les actuacions que l'empresa dugui a terme en les seves instal·lacions, no permetent l'accés lliure ni actuació, sense control en les seves instal·lacions.
3. c. Quan s'hagin de realitzar accessos en remot als equips d'usuaris, es realitzarà mitjançant aplicacions que requereixen l'autorització de l'usuari. El sistema, inicialment seleccionat, serà el sistema en mode atès. En tot cas, el sistema requerirà d'una acció directa de l'usuari, per a permetre l'accés del personal de L'ENCARREGAT.
4. Quan s'hagin de desenvolupar accessos a la base de dades, es desenvoluparà amb un control d'identificació i d'accés. Quan es produeixin còpies de la base de dades s'utilitzaran mitjans segurs, tant per al seu copiat, com per a la seva transmissió-trasllat i, específicament, per a la seva conservació, execució de proves i esborrat de la informació quan ja fos necessari.
5. Els accessos a la informació seran en les instal·lacions i equips del responsable, llevat el propi procés de proves i integracions. Hauran de consultar-se en la memòria detallada del projecte i en els requeriments presents en la licitació.
6. Amb caràcter general, s'autoritza la utilització de còpies de bases de dades implicades en el projecte amb la finalitat d'ajustar els paràmetres requerits.
7. Amb caràcter general, les accions de suport i de resolució d'incidències, es desenvoluparan mitjançant aplicació de control en remot.
8. Quan l'encarregada ho consideri pertinent o quan la Responsable ho sol·liciti, es podran realitzar gravacions de les trucades de suport. No obstant, aquest procés de gravació haurà de ser, prèviament, informat al usuari final i que aquest no hagi posat oposició.

B. Particularitats activitats en locals del responsable

Per el procés de consultoria i implantació, serà necessari desplaçar a una persona o a un equip, a les instal·lacions de la Responsable, pel que s'estableix a mode general, les mesures següents:

- a. El personal designat disposarà del seu propi equip i dispositius mòbils i assimilats –que podrà requerir ser connectades a la xarxa local i domini – en el seu cas-, de l'entitat. L'ENCARREGAT mantindrà les més estrictes mesures de seguretat i no es permetrà l'accés a l'equip o dispositiu, a personal aliè al servei. Tots els recursos utilitzats en el servei, disposaran de totes les mesures de

seguretat i, específicament, mesures d'autenticació i registre de logs.

b. L'ENCARREGAT en el marc de les seves actuacions, haurà d'adoptar les mesures necessàries per a no interferir en el desenvolupament normal de les activitats dutes a terme per l'ENTITAT, per això, quan s'hagin de realitzar parades tècniques o de manteniment, es procedirà en horari pre-pactat o fora de l'horari establert per la Responsable.

c. L'ENCARREGAT quan actuï com a empresa d'allotjament, desenvoluparà una monitorització del trànsit i mantindrà la traçabilitat.

d. No son objecte del present la regulació dels nivells de servei per part del mantenidor. No obstant, de les incidències podran derivar-se informes relatius als nivells de servei i de dits serveis, podran considerar-se millores en el mateix.

e. L'ENTITAT podrà requerir excepcions expresses o generals a la configuració del Firewall o eines assimilades implicades en la connexió (inclosos els ports) i, especialment podrà requerir la monitorització del trànsit de forma individual.

C. Particularitats dels sistemes

L'ENCARREGADA com a mantenidor desenvoluparà, a més a més, les accions següents, amb la finalitat de mantenir la seguretat de la informació i dels equips i dispositius implicats:

- a) Per a garantir la correcta protecció dels sistemes d'informació de l'organització, les aplicacions implicades en el servei, hauran de disposar, sempre, d'una correcta gestió d'actualitzacions i "parches" de seguretat.
- b) Haurà de garantir que la instal·lació en els sistemes i aplicacions –integració-, es realitzaran conforme als requisits de seguretat de l'organització, previ assessorament tècnic dels requisits i riscos potencials. En concret, l'encarregada procurarà la instal·lació segura mitjançant entorns diferents aïllats entre sí, i específicament, l'entorn de producció i proves.
- c) Serà necessari una adequada gestió de contrasenyes i un emmagatzemen de les claus de forma segura, essent protestat del Responsable ambdues accions.
- d) Per al correcta funcionament dels serveis, haurà de gestionar-se, adequadament, la capacitat de les comunicacions i dels sistemes, mitjançant monitoritzacions. Serà responsabilitat de L'ENCARREGAT quan s'hagués concertat amb la mateixa, el servei Cloud.
- e) El personal de L'ENCARREGAT gestionarà les incidències relacionades amb dades personals com recollida d'evidències si aquestes mas poguessin generar la necessitat d'una cadena de custòdia o una acreditació per a possibles accions de règim disciplinari, reclamacions o estudis de responsabilitat.
- f) Desenvoluparà i gestionarà, sota demanda, la documentació relativa a la gestió de la configuració, lliurable a la Responsable.
- g) Generarà un esborrat segur quan sigui legalment requerit.
- h) Quan sigui necessària l'assistència presencial, es complimentarà el registre corresponent o albarà documental.

VII.- ACCEPTACIÓ I POSADA EN SERVEI

L'ENCARREGAT declara, que la(es) solució(ns) implicada(es) en el projecte han passat per un procés

de desenvolupament documentat i sotmès a una metodologia que integra la seguretat en les diferents fases. S'han considerat en el procés del disseny, els mecanismes d'identificació i autenticació, protecció de la informació tractada i la generació i tractament de pistes d'auditoria.

Amb caràcter general, s'estableix que abans de passar a producció, la(es) solució(ns) han estat comprovades respecte la funcionalitat i la seguretat. Tot el procés de desenvolupament es realitzarà en un sistema diferenciat al de producció.

S'ha evidenciat, que s'han complert les mesures de seguretat establertes per la normativa de referència – Reglament General de protecció de dades personal i Reial Decret 3/2010- i/o norma ISO 27001.

El personal encarregat del procés de consultoria i implantació, sempre comprovarà que la solució compleix els requisits de seguretat i s'integra de forma adequada, en el sistema d'informació de la Responsable. Serà requisit per a tancar la implantació, el manteniment o la millora de seguretat del sistema, que la(es) solució(ns) es trobin en producció.

No es realitzaran proves en entorns de producció ni amb dades reals. No obstant, quan la Responsable consideri necessari la utilització de dades reals sota un entorn aïllat, es desenvoluparan còpies de seguretat i s'utilitzarà una còpia controlada i sotmesa al mateix nivell de seguretat que el sistema origen de les dades.

L'ENCARREGAT acredita que s'han desenvolupat processos de certificació intern per diferent personal a l'encarregat del desenvolupament de la(es) solució(ns), i que s'han desenvolupat proves de penetració.

El disseny i proves de la(es) solució(ns), inclou, necessàriament, un anàlisi de les vulnerabilitats i un procés de correcció i tractament adequat.

Quan així s'hagi acordat, es podran generar anàlisi de coherència en la integració dels processos. Quan s'hagi acordat de forma expressa, es podrà requerir una auditoria de codi font, essent repercutit en el servei el cost de la mateixa.

VIII.- MESURES DE CONTROL DE LA RESPONSABLE

Per a mantenir el ple compliment de les mesures de seguretat que afectin als usuaris del sistema de la Responsable, l'encarregada posarà en funcionament un registre d'activitat, amb plenes garanties del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge i a la protecció de dades personals i als drets de caràcter laboral, i a més a més, disposicions que resultin d'aplicació, on es registraran les activitats de personal adscrit al projecte per part de L'ENCARREGADA –i en el seu cas tercers autoritzats-, retenint la informació necessària per a monitoritzar, analitzar, investigar i documentar quantes activitats s'han desenvolupat, inclouen les que poguessin ser indegudes o no autoritzats, i permetent identificar en cada moment, a la persona executant.

L'ENTITAT podrà sol·licitar a l'encarregada, l'establiment complementari d'una clàusula que, conjuntament amb la relativa al deure de secret i confidencialitat, informi al

personal de l'encarregada de les mesures de control que poguessin dur-se a terme per part de la Responsable.

L'ENCARREGAT donarà a conèixer al personal adscrit al projecte, les mesures de control que poguessin dur-se a terme per part de la Responsable.

L'ENTITAT podrà desenvolupar les mesures de control següent:

1r.	Control de personal en los accesos a les instal·lacions
2n.	Control d'accessos al sistema d'informació.
3r.	Comprovació dels accessos i/o canvis executats.
4t.	Limitació d'accessos a la informació de la Responsable en base al principi de segregació de funcions.

L'ENTITAT, ostenta totes les facultats de direcció respecte a les dades personals que tracta

L'ENCARREGAT, pel que es reserva el dret a realitzar **accions de verificació del grau de compliment** de les obligacions imposades i dictar les instruccions que siguin necessàries, assumint, també, totes les obligacions que atribueix el RGPD i en tot cas,

1. Obligació de lliurar les dades personals en els formats acordats i amb l'antelació suficient per al inici de la prestació dels serveis objecte del contracte.
2. Comunicar en la forma deguda i amb antelació, a l'inici de la prestació dels serveis, el contacte amb del Delegat de la Protecció de Dades o en el seu cas, del personal que assumeixi les funcions necessàries y descrites en aquest contracte.
3. Remetre les actualitzacions de les dades personals que pugui conèixer, així com l'exercici dels drets en matèria de protecció de dades que puguin afectar a l'encarregat del tractament en el menor temps possible.
4. Realitzar els anàlisi de risc i avaluacions d'impacte dels tractaments de dades personals que porta a terme l'ENCARREGAT del tractament, en el seu cas.
5. Col·laborar amb l'ENCARREGAT del tractament en l'execució de les estipulacions contingudes en el present contracte.
6. Verificar i controlar l'execució del present contracte, d'altres instruccions que puguin comunicar-se a l'encarregat durant l'execució del contracte i de les mesures contingudes en el RGPD. Entre aquestes mesures de verificació, es troba la de sol·licitar acreditacions documentals o certificacions (incloses d'organismes públics) per a verificar el compliment de la legislació vigent.
7. Mantenir l'adequat compliment de la normativa implicada, inclouen la de protecció de dades, informant, degudament, als titulars de dades personals, dels seus drets i obligacions.

IX.- PROPIETAT INTELECTUAL

L'ENTITAT reconeix que L'ENCARREGAT és l'autor de la(es) solució(ns) implicada(es) en el present o legítim propietari dels drets corresponents d'explotació de la(es) solució(ns), així com de la informació generada per al programa, com de les imatges, prospectes, texts, mètodes, vídeos i en general, totes els elements associats, inclosos els dissenys de la interface del programa o de la versió mòbil del programa o versió web i aplicació, objecte del present encàrrec i que serà utilitzada per l'ENTITAT.

L'ENCARREGAT compta en regim d'autoria o llicenciament amb drets d'explotació i otorga a l'ENTITAT els drets d'explotació del projecte formalitzat,

excloent la possibilitat de l'explotació dels mateixos en projectes futurs.

L'ENCARREGAT podrà realitzar actes de protecció jurídica respecte als resultats tangibles que resultin del projecte, respectant sempre el drets de l'ENTITAT i dels usuaris.

Es cedeixen amb caràcter general, els drets que es deriven de la instal·lació i l'ús de les solucions implicades en el projecte i de les successives versions o millores que poguessin veure's afectades.

X.- DEVOLUCIÓ DE LES DADES

Un cop finalitzada la prestació i en el moment en que es donin per complertes les condicions pactades o legalment previstes, i/o finalitzi la relació entre ambdues parts, les dades de caràcter personal utilitzades per l'ENCARREGAT del Tractament hauran de ser retornades al responsable de les mateixes, sempre sota les indicacions que aquest especifiqui, excepte quan existeixi la previsió legal que exigeixi la seva conservació, que en aquest cas, s'haurà de procedir a la devolució de les mateixes garantint l'ENTITAT dita conservació.

Això mateix s'aplicarà respecte a qualsevol suport, documents escrits o electrònics, o qualsevol objecte en

que hi consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

No obstant això, quan el servei i, específicament, quan el procés d'implantació o en la gestió de les incidències s'utilitzin dades reals i es disposi d'una còpia en les instal·lacions / infraestructura de l'encarregada, aquesta procedirà al seu esborrat segur i quan sigui possible, es realitzarà utilitzant una eina certificada – Common Criteria-, en el termini màxim de 30 dies naturals.

XI.- 11è. TERMINI I VIGÈNCIA DE L'ACORD

Es considerarà que el present entra en vigor el dia següent a la firma del mateix per les dues parts, tenint una vigència lligada a la durada del contracta de prestació de serveis que ha donat lloc a la subscripció del mateix.

En lo relatiu a les obligacions de confidencialitat i no rellevància, la vigència del present acord es prolongarà durant un termini indefinit i permanent estenent els seus efectes més enllà de la finalització de la prestació dels serveis.

I per a que així consti, i en prova de conformitat i acceptació del contingut d'aquest escrit, ambdues parts ho firmen per duplicat i a un sol efecte en la data i lloc indicats en l'encapçalament i finalització

Aquest contracte es signa a _____, a _____.

Per L' ENTITAT:

Per AYTOS:

En _____
D.N.I. _____

Bienvenido Espinosa Cano
D.N.I. **48.455.327-P**

