

Expedient: 20/2025/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Atenció Ciutadana

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CENTRALETA I D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INTEGRAL A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC

1. INTRODUCCIÓ

Aquest plec presenta els termes i condicions per les quals es regirà la prestació del servei de centraleta i assistència tècnica integral a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La finalitat d'aquest contracte és la implantació del servei de centraleta i d'assistència tècnica integral a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Montcada i Reixac. La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament de les diferents plataformes electròniques públiques.

El servei de centraleta es concreta en l'atenció telefònica de qualsevol trucada rebuda i la seva derivació al departament, servei o entitat externa segons les necessitats del moment. Si en la trucada es detecta la necessitat d'ajuda a la tramitació electrònica, aquesta trucada es deriva al servei d'assistència telefònica d'ajuda a la tramitació electrònica, servei objecte també d'aquest contracte.

D'altra banda, el servei d'assistència tècnica integral a la tramitació electrònica es concreta en l'atenció, suport en la resolució d'incidències i consultes a totes les persones físiques o jurídiques en la utilització dels serveis d'administració electrònica que ofereix l'Ajuntament de Montcada i Reixac en les diferents plataformes públiques a la ciutadania.

En resum, aquest contracte suposa un impuls a la transformació digital i a la innovació responsable tot garantint una millora directa a l'atenció ciutadana.

3. ABAST

El licitador oferirà els serveis de servei de centraleta i d'assistència tècnica integral a la tramitació electrònica.

Assistència Telefònica Centraleta:

Atenció telefònica consistent a atendre les trucades de la ciutadania i derivar-les als departaments, serveis o entitats/institucions externs segons les necessitats del

moment. Si en la trucada es detecta la necessitat d'ajuda a la tramitació electrònica, aquesta trucada es derivarà al servei d'assistència telefònica d'ajuda a la tramitació electrònica, servei objecte també d'aquest contracte. S'informa que el volum de trucades rebudes mensualment per l'Ajuntament es de 4000. El servei s'ha d'oferir de 8h a 15h de dilluns a divendres.

Assistència a tramitació electrònica:

Amb l'increment de les necessitats, en termes d'administració digital per part de l'Ajuntament i de la pròpia ciutadania, s'està fent palesa cada cop més la necessitat de disposar d'un seguit de mitjans que permetin integrar, de manera efectiva, la disposició de la tramitació electrònica al servei del ciutadà, juntament amb un adequat servei d'ajuda telefònica que permet oferir una assistència tècnica global a la tramitació electrònica. L'Ajuntament ha de poder permetre a la ciutadania poder relacionar-se electrònicament i de manera efectiva, i que la bretxa digital o la falta de coneixements no suposin un obstacle a la ciutadania a l'hora de gaudir de les avantatges de la relació electrònica amb l'administració pública.

Per tot l'anterior, es demana un servei que tingui per objectiu oferir un suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament del Prat (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'Ajuntament. L'objectiu del servei és poder atendre trucades on es donarà informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldrà dubtes i consultes d'ús de les plataformes electròniques municipals o d'altres administracions, s'orientarà i guiarà en qualsevol aspecte, es revisarà i comprovarà la documentació requerida, s'acompanyarà la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i es facilitarà una completa assistència tècnica, que inclou la connexió remota a l'equip del tercer en cas de ser necessari. Es considera el volum de 7000 assistències anuals com la quantitat òptima del servei a adjudicar. El servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica ha de ser de 8h a 16h.

Les principals plataformes electròniques a les que el servei donarà assistència són:

- ✂ Web municipal.
- ✂ Seu electrònica.
- ✂ Govern Obert (dades obertes, transparència, participació, rendició de comptes).

Agent virtual

D'altra banda, el consistori preveu l'adopció d'un sistema basat en tecnologia d'intel·ligència artificial, que actuï com a agent virtual capaç d'interactuar amb la ciutadania i donar suport actiu i intel·ligent a processos com la sol·licitud de tràmits, consulta d'expedients, descàrrega de documents, etc. Aquesta opció s'alinea amb l'objecte del contracte orientat a oferir un servei multicanal de suport a la tramitació electrònica administrativa, millorant la qualitat, eficiència i accessibilitat de la relació entre l'administració i la ciutadania. L'agent virtual oferirà el servei 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, amb capacitat per adaptar el llenguatge a diferents nivells de comprensió afavorint la inclusió lingüística i accessibilitat cognitiva. Igualment, implementarà interfícies adaptades a persones amb discapacitat, d'acord amb el Reial decret 1112/2018 sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils del sector públic.

4. REQUISITS

En aquest apartat es detallen els requisits del servei, alguns d'aquests requisits hauran de ser detallats per els licitadors dins d'una memòria tècnica.

4.1. REQUISITS BÀSICS

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei. Aquests requisits no seran necessaris que el licitador els descrigui a la memòria. Els requisits són els següents:

Canals d'atenció: el servei d'assistència es farà per canal telefònic, i addicionalment si així ho desitja el tercer, per correu electrònic i altres. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, ambdós canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer. El servei de centraleta igualment es farà per canal telefònic i l'atenció mitjançant agent virtual es farà via web.

Assistència integral a la gestió i tramitació electrònica: el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

Assistència del servei de centraleta: el servei atendrà atendre totes les trucades que es reben al consistori, farà la derivació de la trucada quan sigui necessari i comprovarà que la unitat gestora municipal que ha d'atendre la trucada està disponible.

Assistència mitjançant assistent virtual: el servei s'oferirà amb un sistema d'atenció a la tramitació electrònica mitjançant un **assistent virtual** per a l'assistència a la ciutadania amb capacitat de resposta automatitzada.

⌘ **Acreditació:** el licitador haurà d'acreditar, abans de l'inici de la prestació, la viabilitat funcional i eficàcia d'aquesta tecnologia mitjançant la posada en disposició d'entorns similars ja en funcionament, amb referències documentades dutes a terme a d'altres administracions o serveis públics, incloent dades d'impacte quantificables com ara temps d'atenció, reducció d'incidències, ús per part de la ciutadania. Caldrà acreditar amb urls d'accés a assistents virtuals en funcionament oberts a la ciutadania.

⌘ **Integració multicanal i modalitats d'entrada:** assistent virtual haurà d'estar operatiu pel canal webchat com a mínim i funcionalitats avançades basades en IA generativa, per a la resolució assistida de consultes ciutadanes.

⌘ **Suport multi-idioma i detecció automàtica:** el sistema haurà de detectar automàticament idioma utilitzat per l'usuari, tant en format text com àudio, i adaptar la conversa en temps real.

⌘ **Generació i registre d'enquestes:** Haurà de generar automàticament enquestes de satisfacció post-servei i registrar-ne els resultats al sistema BI del servei.

⌘ **Requisits de la intel·ligència artificial (IA) model de llenguatge i arquitectura:** el sistema haurà d'emprar un model de llenguatge generatiu auditable, amb arquitectura oberta i documentada, que permeti traçabilitat de les respostes i registre d'auditories. També haurà d'ésser assistit mitjançant prompting, amb capacitat de modificar el comportament de l'agent mitjançant la modificació de prompts o instruccions específiques, amb efectes immediats i verificables. Finalment, l'agent ha d'estar basat en un sistema d'IA generativa amb suport a modificacions de comportament mitjançant la tècnica de prompting guiat, de manera que sigui possible alterar-ne les respostes a través de l'actualització d'instruccions sense necessitat de re-entrenament del model

base. Els canvis de comportament hauran de ser aplicables en temps real i auditables.

- ⌘ **Auditories i transparència:** el servei d'agent virtual ha de tenir capacitat d'auditoria de converses, prompts, resultats i incidències, amb registre datat i estructurat i traçabilitat davant incidències sobre les que puguin ser requerides verificacions per part de l'ens contractant.
- ⌘ **Certificació ENS:** Els serveis associats als canals d'entrada, emmagatzematge de dades, registre d'inputs i outputs, hauran de disposar de certificació conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en categoria mitjana o superior.
- ⌘ **Integració amb sistemes d'anàlisi i control Business Intelligence (BI):** Ha d'integrar-se amb el sistema de *business intelligence* i associat al servei i on es recullen les dades de la resta de canals. Aquest registre haurà d'incloure metadades de cada acció, i resultats d'enquestes, així com paràmetres que permetin analitzar el seu rendiment de forma integrada amb els altres canals i personalitzada per l'agent en el que sigui distintiu. Caldrà que aquest registre, inclogui les ocasions en què l'agent virtual derivi cap al canal del servei d'assistència telemàtica degut a la no resolució de la consulta, bé per manca d'informació o per l'especificitat de la consulta.

Control d'auditoria: el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa del autoritzats designats per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació (AtencióID).

Assistència remota: el licitador que presti el servei inclourà, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.

Horari del servei:

- El servei de centraleta serà de 8.00 a 15:00h de dilluns a divendres (per tots els dies hàbils).
- El servei integral a la gestió i tramitació electrònica serà de 8.00 a 16:00h de dilluns a divendres (per tots els dies hàbils)
- El servei amb agent virtual estarà disponible 24h/dia per 7 dies a la setmana.

Idioma de prestació del servei: Es farà com a mínim en català, castellà i anglès, sempre segons preferència del ciutadà.

Indicadors i pla de qualitat de serveis: el licitador haurà d'oferir un sistema que disposi d'una API que permeti interactuar amb qualsevol taula/dada generada pel sistema. Caldrà disposar de crides específiques que simplifiquin l'obtenció de conjunts d'informació estratègics, permeten acotar temporalment. Per exemple: nombre de consultes, valoració del servei, tem mig de resolució, evolució mensual del nombre de consultes, evolució mensual satisfacció, evolució mensual temps mig de resolució, distribució atencions per categories, per franges horàries, per dia i hora, etc.

Coneixements tècnics: Atès que el servei d'assistència a la tramitació electrònica dirigit a la ciutadania s'ha de dur a terme per mitjà de diverses plataformes electròniques serà obligatori acreditar coneixements de:

- Les eines d'administració electrònica de l'empresa T-SYSTEMS que utilitza l'Ajuntament de Montcada i Reixac. L'acreditació cal fer-la mitjançant certificats expedits per entitats del sector públic on el licitador hagi prestat serveis amb eines de l'empresa abans citada o bé per la mateixa empresa.
- Les eines de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) com ara e-Tauler, e-Notum, e-Fact, PSCP, etc. L'acreditació cal fer-la mitjançant certificats expedits per entitats del sector públic on el licitador hagi prestat serveis amb eines de l'AOC o bé per mitjà de certificats de formació/coneixement de les eines d'AOC.

4.2. REQUISITS D'EXPERTESA

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei, i hauran de desenvolupar-se detalladament en una memòria tècnica descriptiva, amb l'objectiu de mesurar el grau d'expertesa dels licitadors. Els licitadors hauran de presentar la memòria tècnica explicant detalladament com desenvolupen cadascun dels requisits d'expertesa descrits. Cada un d'aquests requisits es valoraran amb la mateixa puntuació de forma proporcional, la relació de requisits i els criteris de valoració són els següents:

4.2.1. Informació d'atenció: el servei oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- ✕ El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament-Adjudicatari.
- ✕ Flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers.
- ✕ Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament.
- ✕ Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.
- ✕ Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora contínua.

4.2.2. Assistent virtual: els licitadors hauran de presentar una proposta que descrigui el model de llenguatge emprat i les corresponents garanties de transparència i auditabilitat. A més, hauran d'explicar la metodologia d'entrenament i modificació dels prompting, el procediment de detecció de l'idioma i la capacitat d'anàlisi del text i la imatge. Finalment, caldrà que especifiqui els protocols d'auditoria i registre, els sistemes d'emissió i registre d'enquestes, sistemes de parametrització de la conversa i compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- ✕ Proposta de fitxa per a l'avaluació i implementació d'aquest servei basat en IA.
- ✕ Adaptabilitat i temps d'aplicació dels canvis mitjançant prompting.

- ⌘ Qualitat del sistema d'auditoria proposat.
- ⌘ Experiència prèvia amb serveis
- ⌘ Grau de personalització lingüística i d'inclusivitat digital.

4.2.3. Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- ⌘ Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta.
- ⌘ Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.
- ⌘ Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

4.2.4. Recursos personals i materials: relació de recursos personals i materials destinats al servei.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- ⌘ Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries).
- ⌘ Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica.

4.2.5. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflow): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- ⌘ Model i protocol d'actuació en situacions overflow.
- ⌘ Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

4.2.6. Informes de seguiment i millora: es generaran informes de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- ⌘ Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret:
 - 🌐 La informació i la seva utilitat real.

🌐 La claredat i concreció de resum.

⌘ El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret:

🌐 Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible.

🌐 Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.

🌐 Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

4.2.7. Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

⌘ El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei.

⌘ El període d'actualització i posa a disposició de la informació.

⌘ El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés.

4.2.8. Milllores: descripció de la proposta de milllores que el licitador oferti i que puguin optimitzar el servei descrit en aquest plec i altres milllores que el licitador pugui ofertar en benefici global del projecte i, en especial, les que estiguin relacionades amb el suport directe i millorar a la tramitació electrònic per part dels usuaris/es sempre que tinguin relació directa amb l'objecte del contracte i que no suposin cap cost ni cap càrrega econòmica per al consistori.

4.3. REQUISITS D'EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac. L'adjudicatari assignarà els següents perfils:

⌘ Persona directora del projecte (nivell 5): experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.

⌘ Persones gestores telefòniques (nivell 9): experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.

⌘ Persones operadores telefòniques (nivell 10): experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.

⌘ Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

⌘

4.4. REQUISITS JURÍDICS

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en material d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrónica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD). Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

5. QUALITAT DE SERVEI

5.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Valor indicador de qualitat del servei: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 en valor mig.
- Valor indicador temps d'espera: en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de Transformació Digital de l'Ajuntament amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8h a 16h, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail. Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les

aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

5.2. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS SLA

S'aplicarà una penalització % del total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

- **Valor indicador de qualitat del servei (ha de ser ≥ 4 sobre un màxim de 5)**

<i>Incompliments SLA crítiques (en un mes)</i>	<i>% penalització facturació/mes</i>
De $\geq 3,5$ a $< 4,0$	20%
De $\geq 3,0$ a $< 3,5$	40%
De $\geq 2,5$ a $< 3,0$	70%
De $\geq 2,0$ a $< 2,5$	80%
De $\geq 1,5$ a $< 2,0$	90%
< 1	100%

- **Valor indicador temps d'espera (ha de ser ≤ 2 minuts)**

<i>Incompliments SLA crítiques (en un mes)</i>	<i>% penalització facturació/mes</i>
De > 2 a < 3	10%
De ≥ 3 a < 4	20%
De ≥ 4 a < 5	30%
De ≥ 5 a < 6	40%
De ≥ 6 a < 7	50%
De ≥ 7 a < 8	60%
De ≥ 8 a < 9	70%
De ≥ 9 a < 10	80%
De ≥ 10 a < 15	90%
> 15	100%

5.3. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es compromet a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeix al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

6. METODOLOGIA I DOCUMENTACIÓ

L'Ajuntament de Montcada i Reixac podrà proposar canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

7. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament de Montcada i Reixac

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Montcada i Reixac