

Núm. referència X2026007274
Núm. expedient NI022026000127

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT MANTENIMENT I ADAPTACIÓ DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA ESCIO PER GESTIONAR LA BRIGADA MUNICIPAL I EL SUBMINISTRAMENT DE LES LLICÈNCIES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la prestació del servei de suport, manteniment i adaptació de l'aplicació informàtica "Escio" per a la gestió de la Brigada Municipal de l'Ajuntament d'Olot, així com el subministrament de les llicències necessàries per al seu ús.

2. SERVEIS REQUERITS

2.1 Formació

Es realitzarà una sessió inicial de formació adreçada als nous usuaris de l'Ajuntament d'Olot per tal de garantir un correcte ús de l'aplicació i de les noves funcionalitats.

2.2 Assistència i Suport

- Servei d'actualitzacions i còpies de seguretat inclòs en la quota mensual.
- Servei d'assistència telefònica i telemàtica per consultes sobre la utilització del programa.
- Mòdul de Gestió d'Incidències de la Brigada (GMAO), que permetrà gestionar de manera eficient les incidències, tasques i ordres de treball relacionades amb el manteniment i la gestió de la Brigada Municipal.

Manteniment i actualitzacions: L'empresa adjudicatària garantirà l'accés a totes les actualitzacions i millores menors del programa que es desenvolupin durant la vigència del contracte, sense cost addicional per a l'Ajuntament d'Olot.

Noves versions: L'empresa adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament d'Olot les noves versions de l'aplicació que es publiquin durant el període contractual, assegurant la seva correcta instal·lació i funcionament.

2.3 Subministrament de llicències

- 1 llicència base Escio.
- 27 llicències d'usuari Escio, de les quals:
 - 7 llicències d'accés web.
 - 4 llicències d'accés a albarans via web.
 - 25 llicències d'usuari APP.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: dbc36ee3-34f2-4cba-9b7b-b0aff5e1369a

- 1 llicència mòdul de materials (articles, albarans, estoc).

2.4 Manteniment i actualitzacions

- Dret a disposar de les actualitzacions per millores del programa durant la vigència del contracte.
- Dret a disposar de les noves versions de l'aplicació.

2.5 Interlocució

- L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager com a interlocutor únic amb l'Ajuntament d'Olot per a qualsevol aspecte administratiu, tècnic o de servei relacionat amb el contracte.

2.6 Incidències

- L'adjudicatari haurà de comunicar immediatament qualsevol incidència que pugui afectar la correcta prestació del servei per escrit, a la persona responsable del contracte, proposant mesures correctives i mantenint una interlocució fluida amb l'Ajuntament.
- S'haurà d'establir un procediment clar per a la comunicació i resolució d'incidències, amb terminis de resposta i resolució

2.7 Informe trimestral

- L'empresa haurà de presentar un informe periòdic (trimestral) sobre l'estat del servei, les actualitzacions realitzades i l'ús de la bossa d'hores. Es presentarà en un termini màxim de 5 dies hàbils del mes següent.

2.9 Informes de seguiment

- L'empresa adjudicatària haurà d'entregar Informes de seguiment que detallin l'estat d'ús del programari, incloent-hi informació sobre la seva utilització, incidències gestionades, rendiment i qualsevol altra dada rellevant per garantir un control exhaustiu i una millora contínua del servei.

3. EMMAGATZEMATGE I TRANSFERÈNCIA DE DADES

3.1 Pla de transferència de dades

L'adjudicatari haurà d'elaborar i implementar un pla de transferència de dades d'incidències a l'Ajuntament, que garanteixi la transferència de la informació de forma periòdica als centres de dades de l'Ajuntament.

3.2 Ubicació dels Centres de Processament de Dades

L'adjudicatari tindrà ubicats territorialment els Centres de Processament de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE"). En cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

3.3 Lliurament de les dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Administració al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

3.4 Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de l'entitat local, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest contracte i d'acord amb les instruccions impartides per l'entitat local.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Administració, així com admetre que l'Administració pugui afegir registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà al punt 5, manifestant específicament que aquesta informació estarà disponible en tot moment per a l'Administració o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar a l'Administració com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials contra l'Administració, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualsevol altre professional.

3.5 Destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de que l'entitat local disposa de la facultat recollida a la clàusula 8, el proveïdor s'obliga a:

- a) En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat de l'Administració que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals.
- b) En segon lloc, destruir, mitjançant un procediment que ofereixi les garanties suficients, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals de l'Administració, i certificar per escrit al mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació.
- c) Realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals de l'Administració dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin revelades durant o després de la seva eliminació.

4. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

El proveïdor s'obliga, en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual, a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte a les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i, que no essent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat de l'Administració i que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a si, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense l'autorització expressa de l'Administració. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació, i les dades personals sota tractament per part de l'Administració. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i

industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Administració pública, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.

- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemne a l'Administració dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Administració per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals. El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades personals a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Administració, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistirán encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

5. COMPLIMENT LEGAL

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es deriven de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

6. MESURES DE SEGURETAT DEL SISTEMES DE INFORMACIÓ

El proveïdor en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Administració, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: dbc36ee3-34f2-4cba-9b7b-b0aff5e1369a

control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

Per altra banda, el proveïdor no incorporarà les dades de l'Administració a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa de l'Administració d'acord amb al seva política de seguretat de la informació.

7. SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMARI I INFORMACIÓ

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Administració, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Administració.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Administració. En qualsevol cas es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS, amb certificats Extended Validation, per a totes les comunicacions.

8. SEGURETAT DE DADES PERSONALS

El proveïdor es compromet a assegurar que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Administració, i la resta d'informació el responsable o encarregat de la qual sigui el propi proveïdor. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar, per tal de garantir un nivell de seguretat adequat, en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals de l'Administració a protegir, d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD.

El proveïdor resta obligat a comunicar a l'Administració les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Administració.

9. TRAÇABILITAT I AUTÈNTICITAT

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autènticitat de les dades, informacions i serveis de l'Administració continguts en la seva infraestructura.

10. Facturació i condicions econòmiques

Facturació per trimestres avançats de la part proporcional del preu del contracte.

Olot, 23 de gener de 2026

}

dbc36ee3-34f2-4cba-9b7b-b0aff5e1369a