

Expedient	Assumpte
2026/98-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 16340665135141454306	Contractacio de oficina de suport per la Oficina de la Dada.

Signat per:

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA OFICINA
TÈCNICA DE CONSULTORIA I ASSESSORAMENT PER DONAR SUPORT A L'OFICINA DE
DADES DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA**

1	INTRODUCCIÓ	2
2	ANTECEDENTS.....	3
3	OBJECTE I ABAST	3
4	REQUERIMENTS GENERALS.....	4
4.1	Serveis.....	4
4.1.1	Cultura de la dada	5
4.1.2	Qualitat de la dada.....	5
4.1.3	Gestió de les dades	5
4.2	Documentació	4
4.3	Propietat de la dades i informació.....	6
5	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	7
5.1	Perfil de l'equip	7
5.2	Perfils de l'equip de l'Ajuntament de Tarragona.....	7
5.3	Mitjans materials	8



5.4	Pla de treball i entregables	9
5.5	Acompliment de terminis i estàndards de qualitat	10
5.6	Relació Ajuntament de Tarragona i empresa adjudicatària	111
6	CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	111
6.1	Comitè de seguiment	111
6.2	Auditories i requeriments addicionals	122
7	CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT DELS SISTEMES	133
7.1	Compromís exprés de confidencialitat	133
7.2	Seguretat dels sistemes i actius d'informació	15
8	ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	136

1 INTRODUCCIÓ

El present document té com a finalitat proporcionar a les empreses licitadores les prescripcions tècniques que regiran els treballs d'**oficina tècnica** de consultoria i assessorament per donar **suport a l'Oficina de Dades** de l'Ajuntament de Tarragona.

L'objectiu principal és garantir una execució eficient, coordinada i alineada amb els objectius estratègics municipals dels projectes vinculats a la gestió, explotació i governança de les dades. Aquesta contractació respon a la necessitat de disposar del suport tècnic i metodològic a l'Ajuntament en la definició, seguiment i implementació de les iniciatives relacionades amb l'Oficina de Dades.

Aquest plec estableix els requisits, abast, condicions i criteris que han de complir les empreses licitadores per a la prestació del servei, així com els mecanismes de control i seguiment que s'aplicaran durant la vigència del contracte.



2 ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Tarragona ha impulsat la creació d'una Oficina de Dades amb l'objectiu de millorar la gestió, explotació i governança de les dades municipals. Aquesta iniciativa s'emmarca en l'Ordenança d'Administració Digital de l'Ajuntament de Tarragona i respon a la necessitat de disposar d'una estructura tècnica que garanteixi la correcta execució dels projectes associats.

D'acord amb aquesta ordenança, l'Ajuntament de Tarragona ha iniciat el desplegament del model de govern de les dades de l'organització. L'àrea de referència dins l'Ajuntament pel que fa a la gestió i tractament de les dades és l'Oficina de Dades, que assumeix la responsabilitat de promoure la qualitat, la governança i l'aprofitament de les dades digitals que són propietat o estan sota la custòdia municipal.

En concret, l'Oficina de Dades ha definit ja l'estratègia de dades i ha elaborat un pla d'acció que ha permès quantificar les necessitats i definir les accions pertinents per a la consolidació i evolució del model de governança de la dada. Aquest model de governança defineix un marc corporatiu de gestió de la dada, i identifica les prioritats i accions que cal dur a terme en quant a la definició polítiques, procediments, estàndards i guies de bones pràctiques per completar aquest marc corporatiu.

Actualment, l'Oficina de Dades de l'Ajuntament de Tarragona compta amb una estructura reduïda i de recent creació, fet que fa necessari dotar-la de recursos addicionals especialitzats, per tal d'aportar l'experiència i coneixements necessaris per dur a terme amb èxit les funcions assignades

3 OBJECTE I ABAST

L'objecte és la contractació d'una **oficina tècnica** que doni suport a l'Oficina de Dades de l'Ajuntament de Tarragona, en la consecució de les fites indicades en aquest plec de prescripcions tècniques. Aquesta oficina tècnica haurà de proporcionar serveis especialitzats en assistència tècnica, coordinació, seguiment i avaluació dels projectes i actuacions vinculades al funcionament de la Oficina de Dades, que es descriuen en els diferents apartats d'aquest plec.

L'oficina tècnica objecte d'aquesta licitació es concep com l'instrument operatiu que donarà suport a totes les tasques de planificació i supervisió dels projectes de l'Oficina de Dades en tot el seu abast i actuacions, i que actuarà com a òrgan consultiu i d'acompanyament tant per a l'Oficina de Dades com per als equips directius i de coordinació de l'Ajuntament, al llarg de tot el procés d'implementació del catàleg. A més, haurà de garantir una gestió eficient i una avaluació rigorosa dels projectes que es vagin executant en aquest àmbit.



En el context actual, i davant la necessitat d'impulsar decididament el desplegament del model de govern de les dades, els objectius prioritaris que es volen assolir amb aquest contracte són els següents:

- **Adquirir, gestionar i mantenir el catàleg, diccionari i glossari de dades corporatiu** de l'Ajuntament, i definir estratègies per a integrar noves fonts de dades provinents de serveis externs.
- **Fer un seguiment del pla d'acció** ja definit en els treballs previs fets a la oficina de les dades.
- **Establir polítiques, procediments i bones pràctiques**, i fomentar-ne la seva aplicació i difusió dins l'organització.
- **Vetllar per la qualitat de les dades**, mitjançant l'aplicació de normatives i estàndards, i establir protocols que assegurin la fiabilitat i consistència de les dades utilitzades.

Aquestes prestacions s'entendran com un **servei integral** a disposició de l'Ajuntament de Tarragona, actuant l'oficina tècnica com a **punt únic de coordinació**, amb l'objectiu de maximitzar l'èxit en la implantació de les solucions proposades i el compliment de totes les condicions derivades d'aquest contracte.

4 REQUERIMENTS GENERALS

4.1 Serveis

Les tasques que constitueixen el servei i que haurà de dur a terme l'empresa adjudicatària es desglossen en 3 eixos d'actuació:

- **Cultura de la dada:** actuacions que facilitin la gestió del canvi i afavoreixin l'adopció d'una visió compartida i un coneixement comú per donar el màxim valor a la dada.
- **Qualitat de la dada:** establiment de regulacions i procediments, així com la seva implementació per mesurar, monitoritzar i millorar la qualitat de les dades perquè siguin apropiades per al seu propòsit.
- **Gestió de les dades:** desenvolupament, execució i supervisió de plans, polítiques, programes, processos i pràctiques que lliuren, controlen, protegeixen i incrementen el valor de les dades i els actius d'informació al llarg del seu cicle de vida.

Així mateix, es duran a terme accions que afectaran tots els eixos a nivell transversal orientades a **generar un marc comú per al desenvolupament del govern de la dada**.



4.1.1 Cultura de la dada

Un dels objectius de l'oficina de dades és el d'impulsar la gestió del canvi i promoure una visió comuna i compartida, que generi coneixement col·lectiu i permeti extreure el màxim valor de les dades. Per tant, caldrà realitzar les següents tasques:

- Col·laborar en la definició del pla de difusió i sensibilització i del pla de gestió del canvi per incorporar les necessitats al voltant de la gestió de la dada i facilitar així la sensibilització de totes les persones i la implantació d'una cultura de la dada a tota l'organització.
- Dissenyar un conjunt d'accions transversals adreçades a tota l'organització que permetin l'adopció dels diferents plans definits.

4.1.2 Qualitat de la dada

La definició i aplicació de normes i procediments que permetin mesurar, supervisar i millorar la qualitat de les dades, garantint que siguin adequades per al seu ús previst, serà clau per al bon desenvolupament de l'oficina de dades. En concret caldrà definir protocols corporatius que estableixin estàndards en quant a les estructures de les dades principals de la corporació

4.1.3 Gestió de les dades

La gestió de dades serà l'eix d'actuació més rellevant, ja que engloba disseny, implementació i seguiment de plans, i polítiques i processos que assegurin el lliurament, control, protecció i maximització del valor de les dades i dels actius d'informació durant tot el seu cicle de vida. En concret, les tasques a realitzar seran les següents:

- Col·laborar en la creació i adquisició del Diccionari de Dades de l'Ajuntament.
- Col·laborar en la creació i adquisició del glossari de negoci.
- Col·laborar en la creació i adquisició del Catàleg de dades.
- Definir l'estratègia de metadades de l'organització i desenvolupar un pla d'implementació gradual, inclosa la informació geogràfica.
- Definir un sistema de monitorització i control que permeti fer un seguiment de la implementació dels processos de gestió de la dada i del grau d'assoliment del pla d'acció



4.2 Documentació

Tots els treballs i lliurables cal que siguin subministrats com un actiu de l'Ajuntament de Tarragona. La persona contractista haurà de lliurar a la Corporació tota la documentació generada durant l'execució del contracte.

L'Ajuntament de Tarragona proporcionarà un entorn col·laboratiu dins la solució Office 365 on desar tota la documentació que la persona contractista s'obligarà a mantenir actualitzada i dur el corresponent control de versions.

La contractista haurà de proporcionar tota la documentació associada al contracte. No podrà conservar-la, ni obtenir-ne còpies o facilitar-la a terceres persones, sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Tarragona.

4.3 Propietat de les dades i informació

Tota la informació derivada de l'activitat, gestió, operació i explotació de la solució, és propietat de l'Ajuntament de Tarragona, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament i degudament evidenciat.

Aquesta informació haurà de lliurar-se a l'Ajuntament, en format obert i reutilitzable per part dels sistemes d'informació municipals, quan aquest ho requereixi, així com abans de la finalització del contracte.

A més, l'empresa adjudicatària caldrà que garanteixi el sigil i confidencialitat de la informació tècnica, personal, organitzativa o d'altres tipus del projecte o de l'Ajuntament a la que tingui accés.

Qualsevol incompliment de confidencialitat o seguretat podrà ser causa immediata de resolució del contracte, sense perjudici de les penalitats establertes al plec de clàusules administratives.

L'Ajuntament podrà sol·licitar, de forma explícita a l'empresa adjudicatària, qualsevol dada relacionada amb la captura, tractament i anàlisi objecte del present contracte, que pugui ser necessària per a publicar mitjançant serveis digitals de Dades Obertes i transparència.

Aquestes dades caldrà que es proporcionin en forma digital i reutilitzable segons els principis de qualitat de unicitat (evitar duplicats), compartició (formats oberts), accessibilitat (formats i recursos persistents i amigables), i georeferenciades (sempre que ho permeti, la localització) i estructurades (formats estructurats).



5 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Aquest capítol descriu els requeriments mínims de caràcter tècnic i organitzatiu que ha de complir l'empresa adjudicatària. Es vol assegurar que l'oficina tècnica compti amb el personal i els mitjans adequats per abordar amb agilitat i solvència les funcions descrites al capítol anterior, així com per oferir garanties de qualitat i eficiència durant la fase d'execució.

5.1 Perfil de l'equip

L'equip de treball adscrit a l'execució del contracte haurà de constar, com a mínim, dels següents perfils professionals:

1. **Cap de projecte:** s'encarregarà de la direcció material del projecte, sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals l'acompliment de les diferents fites, les incidències o els aspectes rellevants pel desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte original. Així mateix, també d'actualitzar la documentació del projecte i aixecar actes de les reunions de treball, lliurant-ne còpia puntualment a l'Ajuntament.
2. **Tècnic especialista en implantació de models de governança de dades:** S'encarregarà de validar i implantar el catàleg, diccionari i glossari de dades de l'Ajuntament de Tarragona. Establirà polítiques i procediments que garanteixin la qualitat, la coherència, la seguretat i la reutilització de les dades corporatives. Es coordinarà de manera transversal amb les diferents àrees de l'Ajuntament per nodrir el catàleg corporatiu de dades i donarà suport al desplegament i a la integració efectiva del nou model de gestió de dades i el pla d'acció establert per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària s'obliga a mantenir el **personal proposat** a l'oferta tècnica, garantint la consistència i solvència de l'equip durant tota la vigència del contracte.

Qualsevol canvi a l'equip designat inicialment haurà de ser comunicat i justificat degudament, i no podrà menyscar la qualitat o els coneixements requerits per a l'exercici de les tasques.

5.2 Perfils de l'equip de l'Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament de Tarragona disposarà de:

- Personal tècnic del Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona que avaluarà i verificarà els requeriments tècnics de les actuacions i la seva òptima implantació i posada en marxa.



- Departament de comunicació de l'Ajuntament de Tarragona, que s'ocuparà de tot allò relacionat amb la difusió del projecte.

5.3 Mitjans materials

A més dels recursos humans, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb les infraestructures i eines necessàries per a un acompliment eficient, considerant la necessitat de teletreball i coordinació remota amb diferents organismes i agents que intervenen al projecte.

Per a la correcta coordinació, control i seguiment dels paquets de treball, cal que disposin d'eines compatibles amb eines de gestió i producció col·laboratives basades en Sharepoint, Planner i altres eines del paquet Microsoft Office 365, que l'Ajuntament de Tarragona posarà a disposició, que permeten treballar en entorn digital col·laboratiu amb diferents usuaris i permisos d'edició o de visualització segons la vinculació amb cadascuna de les actuacions.

3. Eines de consultoria i assessorament

- o Programari col·laboratiu: Plataforma que permeti la planificació de tasques, el seguiment del progrés i l'assignació de recursos.
- o Repositori documental: espai comú per organitzar, compartir i versionar tota la documentació (contractes, informes, plecs, convenis, etc.) de manera segura i amb traçabilitat de canvis.

4. Entorns per a videoconferència i reunions en línia

- o Plataformes segures per fer reunions grupals, amb funcionalitats d'enregistrament de sessions i compartició de pantalla.
- o Protocols de seguretat que protegeixin la informació compartida, especialment quan es faci servir documentació sensible o dades personals.

5. Protocols de seguretat per al tractament de dades personals

- o Compliment estricte de la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD).
- o Mecanismes d'autenticació (doble factor, VPN, etc.), xifratge de la informació i còpies de seguretat regulars.

Pel que respecta a la plataforma de gestió del catàleg, diccionari i glossari de dades, s'haurà d'utilitzar l'aplicació CensAT de desenvolupament propi que ja disposa l'Ajuntament de Tarragona.



5.4 Pla de treball i entregables

Amb l'objectiu de garantir la transparència i eficàcia en la col·laboració amb l'Ajuntament de Tarragona, l'empresa adjudicatària haurà de presentar i mantenir actualitzada una sèrie de documents i informes al llarg de la prestació del servei:

1. Pla inicial de l'oficina (15 dies des de la signatura del contracte)

- o **Contingut mínim:**
 - Metodologia de gestió i seguiment.
 - Cronograma general de fites i tasques, indicant dates clau i responsables.
 - Identificació de rols i funcions dins de l'equip de treball (cap de projecte, experts en Dades, etc.)
 - Identificació de riscos generals i mesures de mitigació.
- o **Objectiu:** Establir les bases de la col·laboració i alinear les expectatives amb els objectius de l'Ajuntament de Tarragona, garantint que els terminis i les responsabilitats queden clarament definits des de l'inici.

2. Informes de seguiment amb periodicitat mensual

L'empresa adjudicatària elaborarà de forma **mensual** un informe del servei, realitzant una reunió amb els tècnics municipals per analitzar aquest període.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 5 del mes posterior al compliment del termini, i si és festiu, l'endemà laborable.

Els aspectes a incloure com a mínim són l'informe de seguiment, incidències, peticions i actuacions correctives realitzades:

- o Fites assolides i estat de cadascun dels projectes en execució (avenç real vs. planificat).
- o Identificació de riscos o incidències sorgides a l'últim període i accions correctives adoptades.
- o Previsions a curt termini (pròximes fites, necessitats logístiques, etc.).
- o Incidències durant el període, així com la resolució de les mateixes.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis de suport i manteniment.

3. Actes de cada reunió

- o **Contingut mínim:**
 - Relació de les persones participants, ordre del dia, acords aconseguits i tasques assignades amb terminis.
 - Incidències o punts de discussió pendents de resoldre.



- o **Objectiu:** Facilitar la traçabilitat de les decisions preses i garantir que es faci un seguiment puntual dels compromisos concrets per cada part.

4. Informe de finalització

- o **Contingut mínim:**
 - Resum dels objectius inicials, les actuacions executades i els resultats obtinguts.
 - Valoració dels principals riscos identificats al llarg del projecte, les mesures adoptades i la seva eficàcia.
 - Catàleg de protocols corporatius en quant a la gestió de les dades principals.
- o **Objectiu:** Consolidar un document de tancament que serveixi tant com a memòria tècnica i administrativa, com a base de coneixement per a altres projectes anàlegs que l'Ajuntament pugui emprendre en el futur.

5.5 Acompliment de terminis i estàndards de qualitat

1. Compliment dels terminis de lliurament

- o Els terminis esmentat al pla de treball hauran de ser respectats estrictament, llevat de causes de força major o modificacions pactades de forma expressa amb l'Ajuntament de Tarragona.
- o En cas de retards injustificats o incompliments de fites, es podran aplicar les penalitats o mesures previstes al plec de clàusules administratives.
- o Si es produeixen canvis en el projecte, el Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona els pactarà amb les persones usuàries responsables de l'Ajuntament i el cap de projecte de l'empresa adjudicatària.
- o L'Ajuntament de Tarragona es reserva el dret a modificar el cronograma de fites i tasques proposat per l'empresa adjudicatària. Així mateix l'empresa adjudicatària podrà proposar modificar els terminis per cada fase/aplicació, podent ser validats i acceptats, o no, per l'Ajuntament de Tarragona.

2. Estàndards de qualitat

- o L'empresa adjudicatària garantirà que tots els productes, informes i serveis oferts compleixin uns **estàndards mínims de qualitat** de conformitat amb les bones pràctiques definides en metodologies de dades com DAMA i els criteris marcats per l'Ajuntament de Tarragona.
- o El Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona podrà rebutjar els treballs realitzats, sempre que no responguin amb el què es contracti o que no superin els controls de qualitat.



5.6 Relació Ajuntament de Tarragona i empresa adjudicatària

La relació entre l'Ajuntament de Tarragona i l'empresa adjudicatària complirà els següents requisits:

- S'hauran de definir i oferir dos nivells d'interlocució;
 - o estratègic, a nivell de comitè de seguiment del projecte tècnic i operatiu, a nivell de coordinació, suport i seguiment de cada projecte individualitzat.
 - o Caldrà lliurar un canal tipus "finestra única" a través del qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment mitjançant canals electrònics i telefònics i/o per videoconferència.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions, incidències i altres comunicacions realitzades per l'Ajuntament de Tarragona.
- L'empresa adjudicatària haurà de **respondre diligentment** a les sol·licituds d'informació o aclariments tècnics, mantenint un canal de comunicació permanent i fluid. Els terminis de resposta estan definits als acords de nivell de servei (ANS).

L'Ajuntament de Tarragona podrà realitzar, si s'escau, totes les gestions via trucada telefònica, correu electrònic, etc. dins l'horari definit als acords de nivell de servei (ANS)

6 CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Per assegurar un desenvolupament eficaç dels projectes i la coordinació adequada entre l'Ajuntament de Tarragona i l'oficina tècnica, s'estableix un sistema de seguiment continu. Aquest sistema permetrà anticipar i resoldre incidències, verificar el compliment dels objectius i garantir la transparència a les actuacions.

6.1 Comitè de seguiment

El Comitè de Seguiment serà el principal òrgan de coordinació i supervisió dels avenços, funcionant com a espai d'intercanvi d'informació i presa de decisions conjuntes. A continuació se n'exposen la composició i les atribucions:

6. Composició i reunions

- o Es constituirà un **Comitè de Seguiment** integrat per personal tècnic de l'Ajuntament de Tarragona, amb els responsables del contracte, i el Cap de projecte de l'empresa adjudicatària.



- o El Comitè s'ha de reunir amb una **periodicitat** mensual, si bé es poden convocar sessions extraordinàries quan sorgeixin incidències rellevants o modificacions necessàries.

- **Funcions principals**

- o **Revisió d'avenços:** Verificar l'evolució dels treballs i contrastar la situació real amb el cronograma aprovat, avaluant la consecució de fites i la qualitat dels entregables.
- o **Recomanacions de millora:** Fer les recomanacions i els comentaris pertinents per a la millora contínua dels processos i l'optimització dels recursos.
- o **Resolució d'incidències i riscos:** Identificar les desviacions en temps, costos o estàndards de qualitat, i proposar plans de mitigació i seguiment per resoldre'ls.
- o **Aprovació de fites:** Emetre la conformitat sobre fases o entregables parcials, cosa que podria possibilitar la certificació parcial corresponent o el tancament de tasques.
- o **Actualització del pla:** proposar reajustaments de cronograma o recursos, sempre dins del marc normatiu i pressupostari establert, si s'estima necessari per millorar l'eficiència dels projectes.

6.2 Auditories i requeriments addicionals

Per tal de reforçar la transparència i la correcta aplicació dels fons públics, l'Ajuntament de Tarragona podrà recórrer a auditories o inspeccions addicionals en qualsevol moment. L'oficina tècnica ha de garantir la disponibilitat de la informació i la col·laboració necessària.

7. Auditories parcials o totals

- o L'Ajuntament de Tarragona es reserva la possibilitat de fer auditories específiques, ja sigui amb mitjans propis o externs, en qualsevol fase de l'execució.
- o Aquestes auditories podran abastar tant els aspectes tècnics (verificació d'entregables, metodologies, resultats) com la dimensió econòmica (justificació de costos i factures).

- **Subministrament d'informació**

- o L'empresa adjudicatària permetrà l'accés a totes les dades, els documents o les fonts d'informació que siguin necessaris per al procés d'auditoria, ja sigui interna (per part dels serveis municipals) o externa (organismes de control, Tribunal de Comptes, etc.).



- o Aquest accés es prestarà sense demora, facilitant la millor disponibilitat i traçabilitat dels materials requerits.
- o Quan les autoritats d'auditoria requereixin evidències concretes (factures, expedients de contractació, informes tècnics, etc.), l'empresa adjudicatària coordinarà la recopilació i el lliurament de la documentació, assegurant-ne la veracitat i l'actualització.
- o Caldrà, així mateix, donar resposta a les observacions que l'auditoria pogués formular, proposant, si escau, mesures correctives o plans de millora per resoldre les incidències detectades.

Si es detecten deficiències, l'Ajuntament de Tarragona podrà sol·licitar evidències addicionals i, si cal, requerir la implantació de mesures correctives.

7 CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT DELS SISTEMES

La consultoria i assessorament TIC a l'Ajuntament de Tarragona, comporta l'ús i el tractament d'informació que pot ser sensible o estratègica. Per tant, és fonamental establir garanties de confidencialitat i de compliment estricte de la normativa de protecció de dades.

A més del que s'estableix en aquest capítol, l'empresa adjudicatària observarà en tot moment els **principis d'ètica professional**, discreció i compromís amb les pautes de transparència i bon govern que regeixin el sector públic.

A continuació, es detallen els compromisos essencials que ha d'assumir l'empresa adjudicatària:

7.1 Compromís exprés de confidencialitat

8. Obligació de no divulgació

- o L'empresa adjudicatària, així com l'equip de professionals assignats, adopta la present **clàusula de confidencialitat**, comproment-se a no difondre, en cap concepte, les dades o informacions que coneguin o maneguin en el desenvolupament de les tasques objecte del contracte. Qualsevol petició de divulgació haurà de ser autoritzada pels responsables del contracte de l'Ajuntament de Tarragona.
- o Aquest compromís s'estén tant a la fase d'execució com a la seva finalització, i seguirà vigent fins i tot després de l'extinció de la relació contractual.

- **Àmbit de la informació protegida**



- o Queden compreses en aquest àmbit tota la documentació, les dades, les estadístiques i qualsevol contingut, en suport físic o digital, que s'obtingui o generi en les tasques de planificació, control, auditoria, revisió de plecs, convenis i qualsevol altra actuació inherent al projecte.
- o L'obligació de confidencialitat afecta, igualment, la informació relativa a altres administracions amb què l'Ajuntament de Tarragona col·labori i que sigui objecte d'intercanvi, sempre que s'hagi establert la conveniència de la seva protecció.

- **Responsabilitat per incompliment**

- o L'incompliment d'aquesta obligació de confidencialitat pot donar lloc a la imposició de penalitats econòmiques i, si escau, a la **resolució anticipada** del contracte, sense perjudici de les reclamacions per danys i perjudicis que pogués exercir l'Ajuntament de Tarragona.

Compliment de la normativa de protecció de dades personals

9. Marc normatiu aplicable

- o El tractament de dades personals que realitzi l'oficina tècnica es regirà pel **Reglament (UE) 2016/679** del Parlament Europeu i del Consell (Reglament General de Protecció de Dades, RGPD) i la **Llei Orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- o L'empresa adjudicatària haurà, a més, d'ajustar-se als **protocols interns** que l'Ajuntament de Tarragona hagi establert en matèria de privadesa, ciberseguretat i conservació de dades indicades al punt 7.2 o la vigent durant l'execució del contracte.

- **Responsabilitats de l'oficina tècnica**

- o **Encarregat/da del tractament:** En la mesura que l'empresa adjudicatària accedeixi o tracti dades personals sota la direcció de l'Ajuntament de Tarragona, es considerarà «encarregada del tractament», estant subjecta a les obligacions previstes als articles 28 i següents del RGPD.
- o **Ús legítim:** Les dades personals només es poden utilitzar per als fins directament relacionats amb l'execució del present contracte. Qualsevol utilització diferent haurà de comptar amb **l'autorització expressa** de l'Ajuntament de Tarragona.
- o **Mesures de seguretat:** Serà imprescindible implantar les mesures tècniques i organitzatives necessàries (xifrat, contrasenyes segures, control d'accessos, còpies de seguretat, etc.) per garantir la **integritat, la confidencialitat i la disponibilitat** de les dades.



- **Obligacions específiques**

- o **Deure d'informació:** Quan escaigui, l'empresa adjudicatària assessorarà l'Ajuntament de Tarragona sobre els mecanismes per complir amb el deure d'informació als titulars de les dades (articles 13 i 14 del RGPD).
- o **Registre d'activitats:** L'empresa adjudicatària haurà de, si s'escau i conforme a la tipologia de les dades tractades, comptar amb un registre intern de les activitats de tractament realitzades, descrivint-ne la finalitat i les mesures de seguretat adoptades.
- o **Notificació de bretxes de seguretat:** En cas de produir-se algun incident que comprometi la confidencialitat o la seguretat de les dades (ciberatacs, pèrdues de documents, accessos no autoritzats, etc.), l'empresa adjudicatària estarà obligat a **comunicar-ho immediatament** a l'Ajuntament de Tarragona i a col·laborar activament en la seva resolució.

- **Conclusió o extinció del contracte**

- o Un cop conclosa la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la **devolució o destrucció** de les dades personals i dels documents tractats, seguint les instruccions específiques que estableixi l'Ajuntament de Tarragona.
- o Haurà d'**acreditar** la realització de la destrucció esmentada, llevat que hi hagi una obligació legal de conservar-los durant un termini determinat. En aquest cas, les dades romandran bloquejades i sense possibilitat de ser utilitzades per a fins diferents de les que en van motivar la recollida.

7.2 Seguretat dels sistemes i actius d'informació

Les mesures de seguretat són imprescindibles per garantir la integritat de les dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas de que es produeixin incidències de seguretat.

La categorització del sistema objecte del present contracte, a efectes de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), és de nivell MITJÀ. Per tant, es requereix :

L'empresa contractista queda obligada a complir al llarg de tota la durada del contracte, totes les mesures de l'Annex II de l'ENS pertinents per a la valoració MITJANA en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat). En aquest sentit, haurà d'aportar el certificat ENS nivell mitjà a l'inici de l'execució del contracte.

L'Ajuntament de Tarragona facilitarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del projecte l'accés a les polítiques i normes d'accés i ús dels sistemes d'informació i comunicacions de la Corporació,



havent aquesta de manifestar la seva recepció, lectura i comprensió, així com el compromís d'acatar els termes i responsabilitats en elles recollides en el cas de prestació de serveis o execució dels treballs, en els termes que preveu el present Plec.

Amb independència d'això, a continuació s'indiquen alguns dels aspectes i responsabilitats essencials que l'empresa adjudicatària ha de complir pel que fa a seguretat de la informació es refereix:

- Es prohibeix, sense autorització prèvia, la connexió de dispositius de qualsevol tipus a la xarxa de corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.
- Els equips portàtils de l'empresa adjudicatària autoritzats a connectar-se a la xarxa de l'Ajuntament de Tarragona, han de complir amb els sistemes de protecció enfront de virus i malware així com estar degudament actualitzats.
- El tractament de dades de caràcter personal s'ha de portar a terme d'acord amb el que estableix la norma vigent en cada moment de l'execució del contracte.
- S'ha d'evitar deixar la documentació i els suports d'informació desatesos en el lloc de treball. Al final de la jornada de treball, aquests actius, s'han de guardar en el mobiliari habilitat a l'efecte.

Es prohibeix la utilització de dispositius d'emmagatzematge i dispositius extraïbles per emmagatzemar informació classificada com confidencial.

8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

La qualitat dels serveis en tota la durada del contracte es controlarà mitjançant els indicadors de seguiment.

L'empresa adjudicatària haurà de complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec. El responsable del contracte o persones en qui l'Ajuntament pugui delegar aquesta activitat, supervisarà el compliment dels ANS.

En aquest sentit, pel servei d'oficina tècnica, l'empresa adjudicatària cal que:

- Cobreixi l'**horari de dilluns a divendres laborables a Tarragona de 8:00 a 17:00 hores** en atenció al personal municipal.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a l'Ajuntament el seguiment actualitzat de l'estat de les tasques, per garantir l'acompliment dels objectius i dels acords de nivell de servei i la correcta gestió de les peticions. Cal que l'Ajuntament pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una tasca. En el cas de discrepància entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Tarragona, el sistema cal que ho permeti reflectir.



- Que atenguin les sol·licituds d'informació o aclariments tècnics, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l'empresa adjudicatària a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat, en la facturació del període establert i sobre l'import anual del servei:

Concepte	Acord de nivell de servei	Penalitzacions per incompliment
Temps de resposta davant consultes	Inferior a 24 h	0,2% de la facturació dels serveis per cada dia de retard
Temps de lliurament de les peticions de servei.	Data límit acordada	2% de la facturació, per cada setmana laboral de retard.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

