



Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació del
Servei de Delegat de Protecció de Dades (DPD) i servei
d'assessorament, consultoria, suport i gestió en matèria de
protecció de dades, Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i
Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

INDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	3
3. ABAST DEL SERVEI.....	4
3.1. Descripció del servei a prestar.....	4
3.1.1 Delegat de Protecció de Dades.....	4
3.1.2 Assessorament, consultoria i gestió en matèria del Reglament de Protecció de Dades (RGPD) i resta de normativa aplicable en matèria de protecció de dades	5
3.1.3 Consultoria i suport en el compliment de l'ENS.....	6
3.1.4 Consultoria i suport en el compliment de l'ENI.....	7
3.2. Àmbit normatiu	8
4. REQUERIMENTS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
4.1. Equip de Treball	9
4.2. Empresa	10
4.3. Metodologia, Organització, Control i Seguiment del servei.....	11
4.3.1. Lloc de Prestació del Servei	11
4.3.2. Figura del contacte únic	11
4.3.3. Temps de resposta	11
4.3.4. Seguiment del servei.....	12
4.3.5. Auditories preceptives RGPD i ENS.....	12
4.4. Documentació del projecte	13
4.5. Traspàs d'informació a la finalització del contracte	13
5. RÈGIM ECONÒMIC	13

1. Introducció

AMB INFORMACIÓ I SERVEIS, S.A. (en endavant, AMB INFORMACIÓ), és una societat mercantil en forma de societat anònima i òrgan de gestió directa de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que té com a objecte social, principalment, la informació i difusió a la ciutadania de l'oferta de transport públic en l'àmbit metropolità de Barcelona, la promoció del transport públic metropolità col·laborant amb altres organismes i empreses, la gestió administrativa de la tarifació social i ambiental, el desenvolupament i implementació de projectes de mobilitat sostenible amb un fort component innovador i tecnològic, entre d'altres tasques vinculades amb la mobilitat metropolitana.

Davant dels requisits aplicables en els protocols per al tractament de dades personals, amb l'obligada aplicació dels principis de responsabilitat proactiva que estableix 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 pel que fa al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament General de Protecció de Dades) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de març, de Protecció de Dades i garantia de drets digitals (LOPDGDD), així com el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica, AMB INFORMACIÓ revisa, actualitza i adequa la seva documentació i els seus processos per tal de donar resposta als requisits establerts per donar compliment al tractament de dades i seguretat de la informació.

Actualment, AMB INFORMACIÓ duu a terme aquesta tasca a través de la contractació de la prestació del "*Servei de Delegat de Protecció de Dades (DPD) i servei d'assessorament, consultoria, suport i gestió en matèria de protecció de dades i Esquema Nacional de Seguretat (ENS)*", amb número d'expedient CPS 12/2021, el qual finalitzarà durant el mes de desembre de 2026.

Per tal de continuar assegurant el compliment dels requisits establerts a la normativa aplicable, es considera necessària la contractació externa d'un servei especialitzat per tal d'assessorar a AMB INFORMACIÓ en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació i dels sistemes i processos que els suporten. Així mateix, es contempla també l'assumpció de la responsabilitat de Delegat de Protecció de Dades (DPD).

2. Objecte de la contractació

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació, que es durà a terme a sol·licitud d'AMB INFORMACIÓ, del servei de consultoria especialitzat per a la prestació del servei de Delegat de Protecció de Dades (DPD) i del servei tècnic i jurídic d'assessorament, consultoria, suport i gestió en matèria del Reglament de Protecció de Dades (RGPD) i demés normativa d'aplicació en matèria de protecció de dades i en el seguiment, actualització i control del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'objectiu bàsic d'aquesta contractació és assegurar la correcta adequació i compliment d'AMB INFORMACIÓ als criteris recollits al RGPD, a l'ENS i a l'ENI.

3. Abast del servei

L'abast d'actuació del present projecte se centrarà sobre AMB INFORMACIÓ, en l'àmbit dels sistemes informàtics, els processos i l'organització implicada en l'accés i el tractament de les dades, tant de la ciutadania com les de la pròpia entitat i de les relacions electròniques d'AMB INFORMACIÓ amb altres entitats públiques.

Concretament, el contracte s'estructura entorn als següents serveis:

- Actuar com a Delegat de Protecció de Dades d'AMB INFORMACIÓ.
- Assessorament, supervisió i manteniment continuat dels requisits formals establerts pel RGPD i resta de normativa aplicable en matèria de protecció de dades.
- Consultoria, manteniment i auditoria en el compliment de l'ENS.
- Auditoria sobre l'estat de situació actual i requeriments a complir per a la implantació de l'ENI a AMB INFORMACIÓ.

Les especificacions que es detallen en aquest document no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de forma que qualsevol altre element que els ofertants considerin convenient o que resulti convenient per al correcte compliment de la normativa aplicable, haurà d'estar inclòs i especificat en la proposta tècnica i es considerarà inclòs en la proposta econòmica.

3.1. Descripció del servei a prestar

El servei a prestar per l'adjudicatari consistirà en analitzar, assessorar, desenvolupar i documentar els procediments necessaris i recomanacions aplicables per a possibilitar la correcta adequació i compliment d'AMB INFORMACIÓ als criteris recollits (i) al Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i a la resta de normativa d'aplicació en matèria de protecció de dades, (ii) a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i (iii) a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Per a les tasques associades als serveis esmentats anteriorment, s'estima una dedicació aproximada de 250 hores anuals.

3.1.1 Delegat de Protecció de Dades

L'adjudicatari haurà d'assumir la responsabilitat i rols necessaris per administrar, gestionar i controlar la seguretat de la informació i la protecció de dades d'AMB INFORMACIÓ, assumint les responsabilitats davant la ciutadania i l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i altres organismes reguladors o autoritats de control amb competència en aquesta matèria, si resulta d'aplicació.

L'abast de les tasques que l'adjudicatari haurà de dur a terme en resposta al present encàrrec són, en general, les establertes a l'article 39 del RGPD. En especial:

- Supervisar el compliment del RGPD i de la resta de disposicions en matèria de protecció de dades, per part d'AMB INFORMACIÓ.
- Assessorar sobre qualsevol aspecte relacionat amb el compliment de la normativa de protecció de dades.
- Determinar les activitats de tractament i mantenir actualitzat el Registre d'Activitats de Tractament.
- Analitzar i comprovar la conformitat amb la normativa de les activitats d'AMB INFORMACIÓ.
- Elaborar informes d'avaluació d'impacte relatius a la protecció de dades i establir les salvaguardes jurídiques, tècniques i organitzatives adients segons els resultats obtinguts.
- Exercir com a interlocutor, donant resposta i resolució, davant els interessats que exerceixin els seus drets davant AMB INFORMACIÓ i davant l'Organisme Regulador.
- Formar i informar al personal d'AMB INFORMACIÓ sobre les seves tasques i obligacions en el tractament de dades personals.
- Assessorar, realitzar i supervisar auditories internes, o bé coordinar auditories externes.
- Elaborar i mantenir els procediments i les normatives internes que siguin necessàries per garantir el correcte compliment de la legislació.
- Cooperar amb l'autoritat de control.
- Establir els mecanismes de seguiment per a la correcta verificació del compliment de les seves pròpies funcions.
- Gestionar les incidències i violacions de seguretat, aplicant el procediment de notificació, gestió i comunicació d'incidents de seguretat davant l'Organisme Regulador i els possibles afectats.
- Suport i assessorament davant l'exercici de drets de la ciutadania enfront l'entitat.
- Suport i assessorament davant actuacions i inspeccions de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades i altres organismes reguladors o autoritats de control amb competència en aquesta matèria.

3.1.2 Assessorament, consultoria i gestió en matèria del Reglament de Protecció de Dades (RGPD) i resta de normativa aplicable en matèria de protecció de dades

L'abast de les tasques que l'adjudicatari haurà de dur a terme en resposta al present encàrrec són:

- Determinar les tasques per a garantir el compliment del RGPD i la LOPD-GDD per part d'AMB INFORMACIÓ.
- Revisar i/o actualitzar la política de seguretat i procediments, de forma periòdica, per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació.

- Revisar i actualitzar el registre d'activitats de tractament, de forma periòdica, amb la finalitat d'identificar, inventariar i regularitzar correctament els tractaments de dades de caràcter personal realitzats per AMB INFORMACIÓ.
- Revisar, adaptar i regular els textos informatius de recollida de dades, incloent, si s'escau, la redacció i assessorament en la implantació de les llegendes dels formularis de recollida de dades.
- Revisar i regular els contractes amb tercers, incloent els plecs de procediments contractuals, definint les clàusules de tractament de dades personals i els documents de confidencialitat, així com les relatives a l'ENS i l'ENI, necessaris per regular correctament el tractament de la informació per part de tercers en els procediments de contractació de serveis.
- Executar l'avaluació d'impacte en els tractaments de les dades personals que es realitzin a AMB INFORMACIÓ.
- Elaborar una anàlisi de riscos per als drets i llibertats de la ciutadania per als processos que es desenvolupin que impliquin tractament de dades personals.
- Analitzar i determinar l'impacte de la IA en la protecció de dades personals i serveis d'AMB INFORMACIÓ.
- Determinar les mesures tècniques i organitzatives sobre els sistemes d'informació i l'organització en funció del risc sobre el tractament de dades personals.
- Donar resolució a l'exercici dels drets dels interessats o els seus representants legals.
- Realitzar controls i auditories regulars per a garantir el compliment de la legislació en matèria de protecció de dades.
- Formar al personal definit per AMB INFORMACIÓ en el coneixement i implantació dels canvis en la legislació i en les principals mesures pel tractament de les dades personals. L'adjudicatari haurà de realitzar un mínim de dues sessions de formació a l'any en seguretat de la informació i protecció de dades personals.
- Resolució de dubtes i consultes derivades de les tasques habituals d'AMB INFORMACIÓ en referència a l'aplicació de la legislació en matèria de protecció de dades, i les legislacions i normatives relatives al tractament de la informació.
- Elaboració i/o revisió de llegendes aplicables a formularis de recollida de dades i de contractes amb tercers que realitzin o puguin realitzar tractament de dades d'AMB INFORMACIÓ.

3.1.3 Consultoria i suport en el compliment de l'ENS

L'abast de les tasques que l'adjudicatari haurà de dur a terme en resposta al present encàrrec són:

- Identificar i catalogar, anualment, els serveis, processos i actius que formen part dels sistemes d'informació en els canvis tecnològics, organitzatius o de serveis d'AMB INFORMACIÓ, determinant el nivell de sensibilitat, l'impacte i la categoria del sistema (bàsica, mitjana i alta) i criticitat que afecten a aquests sistemes segons els procediments telemàtics que suporten

a AMB INFORMACIÓ i els criteris de Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat.

- Portar a terme l'anàlisi i gestió de riscos dels actius catalogats i definits anteriorment, de forma que es garanteixin la seguretat de la informació i els sistemes segons els requisits establerts per l'ENS.
- Mantenir, revisar i actualitzar el marc organitzatiu i operacional i les mesures de seguretat per garantir el compliment dels requisits mínims definits pel Reial Decret 311/2022 de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Formar al personal definit per AMB INFORMACIÓ en els principis i les obligacions de l'ENS. L'adjudicatari haurà de realitzar un mínim de dues sessions de formació a l'any en seguretat de la informació i protecció de dades personals.
- Determinar i seleccionar els recursos i les mesures de protecció necessàries per suportar els processos crítics en cas de contingència en funció dels tipus i nivells de sensibilitat de la informació.
- Determinar l'organització i les polítiques de seguretat necessàries per tal de garantir la seguretat dels actius i processos determinats i el compliment legal d'AMB INFORMACIÓ.
- Realitzar l'auditoria biennal d'obligat compliment que exigeix l'article 31 del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, que inclogui la part de sistemes de categoria bàsica i de les instruccions específiques aplicables a l'administració pública.
- Assistència i suport per a la renovació de la certificació ENS amb la periodicitat establerta per la normativa vigent (actualment, cada 2 anys). En aquest sentit, AMB INFORMACIÓ es va certificar de l'ENS a l'any 2025.
- Assistència i suport en l'obtenció i manteniment de la certificació ISO 27001:2022 sobre seguretat i privacitat de la informació.
- Assistir al Comitè de Seguretat de forma periòdica, per al seguiment del compliment de l'ENS.
- Resolució de dubtes i consultes derivades de les tasques habituals d'AMB INFORMACIÓ en referència a l'aplicació de la legislació en matèria de protecció de dades, comerç electrònic, propietat industrial i les legislacions i normatives relatives al tractament de la informació.
- Elaboració o revisió de llegendes aplicables a formularis de recollida de dades i de contractes amb tercers que realitzin tractament de dades d'AMB INFORMACIÓ.
- Assessorament i suport en l'aplicació de la Intel·ligència artificial a AMB INFORMACIÓ i garantir el compliment dels principis de transparència, seguretat, no discriminació i limitació de finalitat: anàlisi del riscs de l'IA, definició dels criteris i les mesures de seguretat, organitzatives i jurídiques associades, supervisió i acompanyament de la seva implantació, etc.

3.1.4 Consultoria i suport en el compliment de l'ENI

Es realitzarà el servei d'assessorament, suport i manteniment continuat per al compliment de les obligacions que corresponen a AMB INFORMACIÓ, recollides al Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, en l'àmbit de l'administració electrònica, que estableix els principis i les directrius obligatoris per a l'intercanvi, la conservació i la seguretat de la informació electrònica entre administracions públiques i amb la ciutadania.

L'abast de les tasques que l'adjudicatari haurà de dur a terme en resposta al present encàrrec són principalment, a nivell enunciatiu:

- Assessorament i diagnòstic sobre el compliment dels requisits definits a l'ENI, per a determinar la situació actual i elaborar un Pla d'Adaptació.
- Anàlisi contínua del compliment dels nous procediments/documents electrònics i sistemes informàtics que s'incorporin.
- Elaboració dels Procediments tècnics i Política d'Interoperabilitat segons els canvis succeïts.
- Participació en la Comissió de seguretat d'AMB INFORMACIÓ: tasques de recolzament necessàries per administrar, gestionar i controlar l'interoperabilitat de la informació a AMB INFORMACIÓ.

3.2. Àmbit normatiu

La legislació i metodologia específiques que abasta el servei a prestar en el marc del present contracte són totes aquelles que principalment regulin o facin referència a les Lleis de Protecció de Dades, l'Esquema Nacional de Seguretat i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat; entre elles estarien les següents:

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016).
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial, i pel qual es modifiquen els Reglaments (CE) núm. 300/2008, (UE) núm. 167/2013, (UE) núm. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 i les Directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (Reglament d'Intel·ligència Artificial).
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

- Llei catalana 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei catalana 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions.
- Llei 34/2002, de 11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic.
- Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Magerit - Metodologia d'Anàlisi i Gestió de Riscos dels Sistemes d'Informació de les Administracions Públiques.
- Les guies del CCN (Centre Criptològic Nacional) aplicables.

4. Requeriments per a la prestació del servei

4.1. Equip de Treball

L'empresa licitadora haurà d'assegurar un equip de treball, professional i suficient per desenvolupar totes les tasques esmentades en el present document.

L'equip consultor assignat a aquest servei haurà de complir amb els següents requeriments mínims:

- La persona adscrita al servei de Delegat de Protecció de Dades haurà de tenir una experiència mínima de cinc anys en projectes, activitats, assessorament o tasques relacionades en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació, i haver assumit funcions de Delegat de Protecció de Dades, ja sigui en organismes públics o privats, així com comptar amb les següents certificacions mínimes:
 - o Disposar de la certificació professional oficial homologada com a Delegat de Protecció de Dades, d'acord amb l'esquema de certificacions de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.
- Un dels membres de l'equip ha d'estar en possessió del Grau o Llicenciatura en Dret.
- Un dels membres de l'equip ha d'estar en possessió del Grau o Llicenciatura en Enginyeria de Telecomunicacions, Informàtica o equivalent.

Els requeriments indicats podran concórrer en una mateixa persona o distribuir-se entre diferents membres de l'equip adscrits al servei, sempre que, en conjunt, l'equip acrediti el compliment de tots els requisits mínims exigits.

L'empresa haurà de garantir la permanència de l'equip de treball adscrit durant tota l'execució del contracte, així com el compliment tant de la titulació, formació i experiències requerides, com de les titulacions, experiències, formacions i certificacions de l'equip que siguin objecte de valoració.

Qualsevol canvi que es produeixi dels integrants de l'equip haurà d'ésser autoritzat prèviament per AMB Informació. Els possibles canvis en la composició de l'equip hauran de ser comunicats per escrit a AMB INFORMACIÓ amb una antelació suficient per a avaluar els nous candidats, i hauran de ser acceptats per aquesta. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de proposar una/es persona/es amb la formació i experiència mínimes requerides en la licitació i, en el seu cas, tenint en compte les característiques de les persones de l'equip proposat en la licitació, d'acord amb la seva oferta.

D'altra banda, AMB INFORMACIÓ es reserva la facultat de requerir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol dels membres que componen l'equip per tal d'assolir un compliment òptim del contracte.

4.2. Empresa

Les empreses licitadores hauran de disposar del **certificat UNE-EN ISO 9001:2015** aplicable a la gestió de projectes de consultoria en seguretat de la informació, atès que aquest estàndard internacional garanteix l'existència de processos sistemàtics de planificació, control, seguiment i millora contínua dels serveis prestats.

La necessitat d'aquesta acreditació es fonamenta en els aspectes següents:

- Complexitat tècnica i normativa del servei: els serveis objecte del contracte impliquen l'aplicació coordinada de diferents marcs normatius i organitzatius, entre els quals destaquen el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i el Reial decret 311/2022 pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, vinculats a serveis prestats per AMB Informació que impliquen diversitat d'entitats. La correcta execució requereix metodologies estructurades i procediments de qualitat formalitzats i exigeix una capacitat demostrable de coordinació i control de qualitat.
- Garantia de continuïtat i traçabilitat del servei: la certificació ISO 9001:2015 assegura que el licitador disposa de processos documentats, mecanismes de control, indicadors de seguiment i procediments de millora contínua, fet especialment rellevant en serveis recurrents i crítics vinculats a la seguretat de la informació i al compliment normatiu.
- Reducció de riscos operatius i de compliment: la manca de qualitat en la prestació dels serveis pot comportar riscos significatius per a l'organització contractant, incloent incompliments normatius, incidències de seguretat, afectacions reputacionals o eventuais sancions administratives. L'exigència de la certificació contribueix a minimitzar aquests riscos.
- Adequació i proporcionalitat: l'exigència del certificat es considera proporcional a l'objecte del contracte, ja que no es tracta d'un requisit aliè o desconnectat del servei, sinó directament vinculat a la correcta execució de prestacions especialitzades de consultoria, governança i seguretat de la informació.

4.3. Metodologia, Organització, Control i Seguiment del servei

4.3.1. Lloc de Prestació del Servei

La realització de les funcions objecte del present plec no comportarà, amb caràcter general, la presència física del DPD i/o de l'equip de treball a les oficines d'AMB INFORMACIÓ.

No obstant això, per garantir un funcionament òptim del servei, caldrà una col·laboració estreta entre AMB INFORMACIÓ i l'empresa adjudicatària. Amb aquest objectiu, es duran a terme reunions presencials de coordinació i seguiment del servei amb la periodicitat necessària, com a mínim, un cop al trimestre i quan sigui requerit per AMB Informació, i l'empresa adjudicatària n'aixecarà l'acta corresponent.

Igualment, es preveu l'assistència a les reunions ordinàries bimensuals de la Comissió de Seguretat, així com a les extraordinàries quan siguin convocades.

També es podrà requerir la presència física del DPD a les oficines d'AMB INFORMACIÓ per organitzar reunions puntuals per tractar temes d'interès i, amb caràcter general, quan es consideri necessari.

4.3.2. Figura del contacte únic

AMB INFORMACIÓ designarà un Cap de projecte que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats. Per complir amb aquests objectius, efectuarà les funcions de direcció i d'inspecció mitjançant les verificacions corresponents.

L'adjudicatari proporcionarà, entre el seu propi personal, l'equip tècnic necessari per a la realització dels treballs aquí presentats i designarà al DPD, que actuarà com a contacte únic i interlocutor amb AMB INFORMACIÓ.

El primer dia de vigència del contracte l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició d'AMB INFORMACIÓ el telèfon i l'adreça electrònica de contacte de la persona assignada com a DPD. L'horari d'atenció a través d'ambdós mitjans de contacte serà de 8 a 18 hores, de dilluns a divendres, excloent festius.

L'adjudicatari ha de garantir la continuïtat de la persona designada com a DPD durant la vigència de la contractació. No obstant això, si per motiu de força major (com ara situacions d'incapacitat temporal, cessament de la relació professional, o altres causes anàlogues) es dona el fet que s'hagi de produir un canvi, l'adjudicatari haurà de comunicar-ho prèviament a AMB INFORMACIÓ i proposar una persona substituïda que compleixi, com a mínim, els mateixos requisits per al DPD designat inicialment. La substitució requerirà l'acceptació prèvia d'AMB Informació.

4.3.3. Temps de resposta

Els temps de resposta davant qualsevol consulta o incidència, dependran del tipus de consulta i de la necessitat de resolució des del moment de la seva recepció per part de l'empresa adjudicatària.

S'entén per temps de resposta el temps que es triga a reconèixer la consulta/incidència, classificar-la i donar instruccions sobre com actuar per a la seva resolució.

A banda, en cas de necessitat d'actuacions davant d'autoritats de control de protecció de dades, també caldrà informar o notificar de la incidència als organismes corresponents, en el/s termini/s establerts per les mateixes autoritats de control.

Aquests temps de resposta s'exigeixen sempre que es produeixin dintre de l'horari laboral (de 8.00 a 18.00 hores de dilluns a divendres no festius) i computen des del moment en que AMB Informació envia la consulta o incidència

En aquest sentit, s'estableixen les següents categories:

- Consultes urgents: aquelles que comporten un incident de seguretat greu sobre dades, un risc d'incompliment normatiu greu o la paralització d'un servei. El temps de resposta serà de com a màxim 4 hores.
- Consultes ordinàries: aquelles derivades del dia a dia de la prestació del servei, les quals es podran formular tant per telèfon com per correu electrònic, com presencialment; per a aquest tipus de consulta, el termini de resposta s'estableix en un màxim de 72 hores (dies laborables).
- Consultes extraordinàries: aquelles que requereixen de major temps de resposta atesa la seva complexitat tècnica (per exemple: revisió doctrinal/jurisprudencial, actualització normativa, elaboració d'informes o documentació addicional, altres qüestions no urgents, entre d'altres); per a aquest tipus de consulta, el termini de resposta s'estableix en un màxim de 5 dies laborables, exceptuant-ne supòsits en els què es prevegi un termini diferent, la qual cosa haurà de ser posada en coneixement d'AMB Informació, per tal de consensuar un nou termini de resposta.

4.3.4. Seguiment del servei

De forma trimestral, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe detallant els serveis prestats, de forma quantitativa i qualitativa, de forma que permeti realitzar una correcta avaluació i seguiment del servei. Aquests informes es repassaran durant les reunions periòdiques de coordinació.

4.3.5. Auditories preceptives RGPD i ENS

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les auditories preceptives de l'ENS que corresponguin, així com les previstes regularment per al RGPD i Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, segons els següents requeriments addicionals:

- Les tasques d'auditoria podran ser realitzades simultàniament o en períodes de temps separats, segons les consideracions de l'equip auditor.
- Els resultats de cada auditoria seran recollits en informes d'auditoria independents.

- L'adjudicatari haurà de lliurar, com a mínim, la següent documentació per cada auditoria:
 - o Informe d'auditoria d'acord amb el que estableix la normativa.
 - o Descripció de mesures correctores o complementàries necessàries i pla d'acció. L'empresa adjudicatària haurà de coordinar i/o aplicar dins del servei de consultoria i suport continuat.
 - o Resum executiu amb els resultats i les conclusions de l'auditoria.

4.4. Documentació del projecte

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a AMB INFORMACIÓ la informació i documentació que sol·liciti per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

Tota la documentació relativa a l'objecte d'aquesta contractació, haurà d'estar plenament actualitzada en tot moment i serà allotjada a unes carpetes compartides amb l'adjudicatari que AMB INFORMACIÓ definirà a l'inici de la prestació dels serveis.

4.5. Traspàs d'informació a la finalització del contracte

Amb una antelació mínima d'un mes abans de la data de finalització del contracte entre AMB INFORMACIÓ i l'empresa adjudicatària, sense renovació o pròrroga, es donarà inici a un període de transmissió del coneixement i traspàs de dades al sistema del proveïdor que la succeeixi o a AMB INFORMACIÓ.

Durant aquest període, el proveïdor sortint posarà a disposició de l'entrant o d'AMB INFORMACIÓ tota la documentació considerada necessària per al correcte funcionament del servei.

De forma consensuada entre AMB INFORMACIÓ i els proveïdors sortint i entrant, s'establiran unes pautes en relació amb el calendari i el personal dedicat a aquest procés. Un cop planificada, es realitzarà la migració efectiva de les dades i els serveis des del sistema del proveïdor sortint al de l'entrant o al d'AMB Informació.

El cost dels serveis de l'adjudicatari de la present licitació durant el període citat es consideraran inclosos a tots els efectes en el contracte derivat de la mateixa.

5. Règim econòmic

La facturació del present contracte s'efectuarà mensualment, de forma electrònica, l'últim dia de cada mes, per un import fixe que vindrà determinat per l'oferta econòmica presentada per l'empresa adjudicatària.

En aquest sentit, el preu anual adjudicat es dividirà en dotze mensualitats a les quals caldrà aplicar els corresponents impostos vigents en cada cas.

Aquesta factura haurà de ser conformada per la Unitat encarregada del seguiment i execució del contracte per part d'AMB Informació.

El seu pagament es realitzarà de conformitat amb el previst en el plec de clàusules particulars.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

RAMON
PRUNEDA (R:
A58217308)

Firmado
digitalmente por
RAMON
PRUNEDA (R:
A58217308)
Fecha: 2026.07.08
13:44:15 +02'00'

Ramon Pruneda Felip
Director Tècnic d'AMB Informació i Serveis, S.A.