



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA ESPECIALITZADA I
ASSESSORAMENT ESTRATÈGIC EN MATÈRIA DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA
TECNOLÒGICA PER AL SERVEI DE SISTEMES I TECNOLOGIES DE LA
INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE BADALONA



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ	3
2. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE	3
2.1. OBJECTE	3
2.2. ABAST	4
3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS I SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA	5
3.1. ASSESSORAMENT EN LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA DE LA CONTRACTACIÓ	5
3.2. SUPORT EXPERT EN LA PREPARACIÓ D'EXPEDIENTS DE CONTRACTACIÓ	6
3.3. ASSISTÈNCIA TÈCNICA DURANT EL PROCÉS DE LICITACIÓ	7
3.4. ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT EN EL SEGUIMENT DELS CONTRACTES	7
4. METODOLOGIA I MODEL DE RELACIÓ CONSULTIVA	8
4.1. MODEL DE COL·LABORACIÓ I COORDINACIÓ	8
4.2. PRESENTACIÓ DE RESULTATS I RECOMANACIONS	9
5. EQUIP DE TREBALL I PERFILS PROFESSIONALS	10
5.1. PERFILS PROFESSIONALS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA	10
5.2. INTERLOCUTORS DE L'AJUNTAMENT	11
6. LLOC DE PRESTACIÓ I MITJANS MATERIALS	11
7. LLIURABLES I FORMAT DE LA DOCUMENTACIÓ	12
8. MESURES DE QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI	13
8.1. INDICADORS DE QUALITAT	14
8.2. REUNIONS DE SEGUIMENT	15
9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS/SLA)	15
10. DURADA DEL CONTRACTE	16
11. PLA DE REVERSIÓ	17
12. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT	18
13. SEGURETAT, PROTECCIÓ DE DADES I NORMATIVA	18



1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

L'Ajuntament de Badalona es troba immers en un procés continu de modernització i transformació digital, on el Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació actua com un pilar fonamental per a la millora dels serveis públics i l'eficiència de la gestió interna. En aquest context, la contractació pública de tecnologia i serveis digitals ha experimentat un creixement exponencial, tant en volum com en complexitat tècnica i normativa. Aquesta tendència, lluny de disminuir, s'accentuarà en els pròxims anys, tal com reflecteix el Pla de Contractació de l'entitat, que preveu un nombre creixent de licitacions estratègiques.

La gestió d'aquests expedients de contractació requereix no només un profund coneixement tècnic de les solucions a licitar, sinó també una expertesa específica en les particularitats de la contractació pública tecnològica. Aspectes com el càlcul precís dels pressupostos base de licitació, la definició de criteris de valoració objectius i la gestió de riscos contractuals són crítics per a l'èxit de les licitacions i per garantir l'adequada execució dels serveis contractats.

Actualment, l'equip del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, tot i comptar amb el lideratge i el coneixement funcional dels projectes, es veu sotmès a una càrrega de treball creixent que dificulta la dedicació necessària per a la preparació exhaustiva d'aquests expedients. La manca de recursos interns especialitzats exclusivament en la dimensió consultiva i estratègica de la contractació pública tecnològica representa un risc potencial per a l'optimització dels recursos públics i l'alineament de les adquisicions amb els objectius estratègics de l'Ajuntament.

Per aquest motiu, esdevé imprescindible contractar un servei d'assistència tècnica i assessorament estratègic extern. Aquest servei no té com a objectiu substituir el lideratge ni la responsabilitat dels equips tècnics municipals, sinó actuar com un suport expert i un acompanyament proactiu que aportï coneixement especialitzat, metodologies contrastades i una visió externa objectiva. La finalitat és **reforçar les capacitats internes**, optimitzar els processos de contractació des de la seva planificació inicial, minimitzar els riscos associats a les licitacions complexes i garantir que cada contracte respongui eficaçment a les necessitats de l'organització, assegurant el compliment dels principis d'eficiència i transparència en la gestió pública.

2. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

Aquesta secció defineix la finalitat i l'extensió del servei d'assistència tècnica, concebut com un suport expert i estratègic per al Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Badalona.

2.1. OBJECTE

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques que han de regir la prestació d'un servei d'assistència tècnica especialitzada i assessorament estratègic al Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Badalona en matèria de contractació pública tecnològica.

El servei es configura com un suport expert, auxiliar i no decisor destinat a reforçar les capacitats internes del Servei en la planificació, preparació, anàlisi, seguiment i millora dels expedients de contractació vinculats a projectes, serveis, infraestructures, sistemes d'informació, telecomunicacions,

Pàgina | 3

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270751363451321 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



ciberseguretat, lloc de treball digital, serveis al núvol, plataformes corporatives i altres àmbits propis de les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'empresa contractista podrà elaborar documents tècnics de suport, esborranys, anàlisis de mercat, propostes metodològiques, estudis de costos, quadres comparatius, informes auxiliars i recomanacions tècniques no vinculants, sempre sota la direcció, supervisió i validació del personal municipal responsable.

En cap cas l'empresa contractista substituirà el lideratge, la responsabilitat, la valoració final, l'emissió d'informes administratius o tècnics propis, ni la presa de decisions que corresponen als òrgans municipals competents i al personal al servei de l'Ajuntament.

2.2. ABAST

L'abast del servei se centrarà prioritàriament en expedients de contractació vinculats a projectes TIC, serveis digitals, sistemes d'informació, infraestructures tecnològiques i serveis associats. Per reforçar el caràcter eminentment tècnic d'aquest suport, s'especifica que l'assessorament haurà de cobrir, sense caràcter limitador, els següents àmbits tecnològics:

- **Infraestructures físiques i de base:** inclou l'assessorament en la planificació i disseny d'infraestructures de sales tècniques (Centres de Processament de Dades), sistemes de canalitzacions i cablejat estructurat, tant de coure com de fibra òptica, assegurant l'adequació a normatives vigents i les necessitats de creixement futur.
- **Datacenter i serveis al núvol (Cloud):** abasta el suport en la definició d'arquitectures híbrides, la contractació de serveis d'infraestructura com a servei (IaaS), plataforma com a servei (PaaS) i programari com a servei (SaaS), així com l'estratègia de migració de serveis i la gestió de proveïdors cloud.
- **Xarxes i comunicacions:** comprèn l'assessorament en el disseny, la contractació i la gestió de sistemes de comunicacions d'àrea local (XAL), metropolitana (XAM) i extensa (XAE). També inclou els serveis d'accés a Internet i la interconnexió entre seus municipals, garantint la qualitat, la redundància i la seguretat de les comunicacions.
- **Serveis de comunicacions multiservei:** inclou el suport en la contractació de solucions de comunicacions unificades que integrin serveis de veu (telefonía fixa i mòbil), vídeo i dades, tant en ubicacions fixes com en mobilitat, així com plataformes de col·laboració.
- **Sistemes d'Informació (SSII):** abasta l'assessorament en la contractació de desenvolupament, implantació, manteniment i evolució d'aplicacions de gestió, tant si estan allotjades als centres de dades de l'Ajuntament com en plataformes al núvol. S'inclouen sistemes de gestió d'expedients, ERP, CRM i altres aplicatius corporatius.
- **Lloc de treball digital i microinformàtica:** comprèn el suport per a la definició i contractació de solucions per al lloc de treball de l'empleat públic, incloent maquinari (ordinadors, perifèrics), programari (sistemes operatius, ofimàtica) i serveis associats de suport i



manteniment.

- **Plataformes corporatives i eines digitals:** inclou un ampli ventall de plataformes, com ara el portal web municipal i la Seu electrònica, plataformes d'Open Data, Business Intelligence (BI) i Big Data, solucions per a la Internet de les Coses (IoT) i Smart City, eines de ciberseguretat i gestió d'emergències.
- **Seguretat de la informació i protecció de dades:** abasta l'assessorament per garantir que totes les contractacions tecnològiques compleixen amb els requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la resta de normativa aplicable. Inclou el suport en la definició de requisits de seguretat, plans de contingència i recuperació davant de desastres.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS I SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA

L'objecte d'aquest contracte es materialitza en un conjunt de serveis d'assistència tècnica d'alt valor afegit, dissenyats per oferir un suport expert i un acompanyament proactiu al Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Badalona durant tot el cicle de vida de les seves contractacions. L'empresa adjudicatària actuarà com a soci estratègic, aportant el seu coneixement especialitzat per reforçar i complementar les capacitats de l'equip tècnic intern, que mantindrà en tot moment el lideratge dels projectes.

L'actuació de l'empresa contractista haurà d'estar sempre orientada a la minimització de riscos, l'optimització de recursos, la garantia del compliment normatiu i l'alineament de cada contractació amb els objectius estratègics de l'Ajuntament. Els treballs es desenvoluparan en els àmbits que es descriuen a continuació, cobrint de manera integral totes les fases del procés de contractació pública tecnològica.

3.1. ASSESSORAMENT EN LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA DE LA CONTRACTACIÓ

En la fase prèvia a l'inici formal de qualsevol expedient de contractació, l'empresa contractista prestarà un servei d'assessorament estratègic destinat a facilitar que el personal municipal competent disposi dels elements tècnics necessaris per adoptar les decisions inicials més adequades. Aquest suport esdevé clau per definir correctament l'abast, el model i l'enfocament de la futura licitació. Les tasques principals en aquesta fase inclouran, entre d'altres:

- **Anàlisi i definició de necessitats:** col·laboració estreta amb els responsables tècnics i el personal clau implicat per identificar, analitzar i formalitzar les necessitats tecnològiques i funcionals. Aquesta tasca implica la traducció dels requeriments de negoci a especificacions tècniques preliminars, assegurant una comprensió profunda de la situació de partida.
- **Anàlisi de mercat i prospectiva tecnològica:** elaboració d'informes auxiliars d'anàlisi que permetin identificar solucions, tendències i models de servei existents, així com bones pràctiques del sector, aportant una visió externa i experta que enriqueixi la definició de l'estratègia de contractació.



- **Avaluació de models de contractació:** assessorament sobre els diferents models contractuals possibles (compra, rènting, serveis gestionats, models basats en núvol com IaaS, PaaS o SaaS), analitzant-ne l'adequació tècnica, funcional i econòmica, i recomanant l'opció més eficient i alineada amb els objectius municipals.
- **Elaboració de documentació tècnica de suport:** com a part essencial de la planificació, l'empresa contractista elaborarà documentació tècnica detallada que serveixi de base per a la licitació. Això inclou, de manera no exhaustiva, l'elaboració d'arquitectures tecnològiques de referència, plànols tècnics (diagrames de xarxa, distribució de sistemes, etc.), i taules de dimensionament i amidaments precises per a infraestructures, llicències o serveis.

3.2 SUPORT EXPERT EN LA PREPARACIÓ D'EXPEDIENTS DE CONTRACTACIÓ

Un cop definida l'estratègia de contractació, l'empresa contractista proporcionarà suport expert en la preparació de la documentació tècnica auxiliar necessària per a la conformació dels expedients de contractació. Aquest suport tindrà sempre caràcter instrumental, tècnic i no vinculant, i es materialitzarà en:

- **Suport en la preparació d'esborranys de memòries justificatives i informes de necessitat:** assistència en la preparació de documents auxiliars i esborranys tècnics que serveixin de suport a la motivació de la contractació, contribuint a una correcta identificació de la necessitat, del procediment proposat i de la seva adequació a les finalitats públiques perseguides. Aquests documents tindran caràcter de proposta tècnica de suport i hauran de ser revisats, validats i, si escau, assumits formalment pel personal municipal competent.
- **Suport en la preparació d'esborranys de Plecs de Prescripcions Tècniques (PPT):** col·laboració activa i experta en la definició i preparació d'esborranys de plecs tècnics. Aquesta tasca és central i inclou la proposta d'especificacions funcionals i no funcionals, requisits de qualitat, acords de nivell de servei (ANS), condicions tècniques d'execució i tots aquells elements tècnics necessaris per garantir una correcta prestació del servei i la seva posterior avaluació. La redacció final, validació i aprovació dels plecs correspondrà sempre als òrgans municipals competents.
- **Suport en la definició de criteris tècnics de valoració i pressupost base de licitació:** assistència en la preparació de propostes tècniques de criteris de valoració objectius, ponderats i no discriminatoris, tant aquells avaluables de manera automàtica com els subjectes a judici de valor. Així mateix, l'empresa contractista podrà donar suport en l'elaboració d'estudis de costos, anàlisis de mercat i propostes de càlcul del pressupost base de licitació, sempre amb caràcter auxiliar i no vinculant, i sota la revisió i validació municipal corresponent.



3.3. ASSISTÈNCIA TÈCNICA DURANT EL PROCÉS DE LICITACIÓ

Durant la fase de licitació, l'empresa adjudicatària actuarà com a consultora experta per donar suport tècnic auxiliar als òrgans municipals competents, contribuint a una gestió rigorosa, objectiva i transparent del procediment. Aquest suport tindrà sempre caràcter instrumental i no vinculant, sense substituir en cap cas les funcions de valoració, informe, proposta o decisió que corresponen al personal municipal i als òrgans competents de l'Ajuntament.

Les tasques inclouran:

- **Suport en la resolució de consultes:** assessorament tècnic en la preparació de propostes de resposta a les consultes formulades per les empreses licitadores, amb l'objectiu de facilitar respostes clares i precises, garantint que no es revela informació privilegiada i es manté la igualtat de tracte. La validació i emissió de les respostes correspondrà sempre als òrgans municipals competents.
- **Anàlisi tècnica auxiliar de les ofertes:** un cop rebudes les propostes, l'empresa contractista podrà dur a terme una anàlisi tècnica auxiliar de la documentació presentada per les empreses licitadores. Aquesta anàlisi podrà incloure la revisió del compliment dels requisits tècnics establerts al plec, la comprovació dels criteris de valoració automàtics de naturalesa tècnica i l'anàlisi dels aspectes sotmesos a judici de valor, sempre amb caràcter de suport i sota la supervisió del personal municipal competent.
- **Elaboració de quadres comparatius i documents tècnics de suport:** per facilitar la revisió municipal, l'empresa contractista podrà preparar taules comparatives, matrius d'anàlisi, resums tècnics i documents auxiliars que detallin, de forma sistemàtica i traçable, els elements rellevants de cada oferta respecte dels requisits i criteris establerts als plecs.
- **Suport a la preparació d'informes tècnics auxiliars de valoració:** l'empresa contractista podrà elaborar propostes tècniques de suport o esborranys d'informes auxiliars, degudament motivats i traçables, que serveixin com a element de suport per al personal municipal competent. Aquests documents no tindran caràcter vinculant, no substituiran els informes tècnics municipals i hauran de ser revisats, validats i, si escau, assumits formalment pel personal municipal abans de qualsevol incorporació a l'expedient.

En tot cas, la valoració final de les ofertes, l'emissió dels informes tècnics que corresponguin, la formulació de propostes d'adjudicació i qualsevol decisió vinculada al procediment de licitació correspondran exclusivament als òrgans municipals competents, d'acord amb la normativa de contractació pública aplicable.

3.4. ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT EN EL SEGUIMENT DELS CONTRACTES

Un cop formalitzat el contracte, el servei d'assistència tècnica inclourà l'acompanyament en la planificació de l'execució i el seguiment del mateix, sempre com a suport al responsable designat per l'Ajuntament. Aquest acompanyament tindrà com a objectiu reforçar la gestió interna, prevenir desviacions i garantir el compliment dels objectius previstos. Les tasques inclouran:



- **Orientació en la planificació de l'execució:** suport en la fase inicial del contracte, revisant el pla de treball, el calendari d'actuacions, la governança i els mecanismes de coordinació proposats per l'empresa contractista.
- **Acompanyament en el seguiment tècnic:** assistència en el control del compliment de les prescripcions tècniques i dels acords de nivell de servei establerts, així com en la validació de lliurables i la recepció de serveis.
- **Gestió proactiva de riscos i incidències:** identificació primerenca de desviacions, anàlisi de riscos potencials durant l'execució i proposta de mesures correctores per minimitzar l'impacte en el servei.
- **Suport en la gestió de modificacions:** assessorament tècnic en l'anàlisi i tramitació de possibles modificacions contractuals, verificant la seva justificació tècnica i el compliment de la normativa de contractació pública.

4. METODOLOGIA I MODEL DE RELACIÓ CONSULTIVA

El model de prestació del servei es fonamenta en una col·laboració estreta i consultiva entre l'empresa adjudicatària i l'equip del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Badalona. L'objectiu fonamental és establir una dinàmica de treball que integri el coneixement expert extern com un catalitzador per al lideratge intern, garantint que les decisions estratègiques estiguin sempre alineades amb les necessitats i objectius municipals. Aquest model busca la transferència de coneixement, la millora contínua dels processos de contractació i l'enfortiment de les capacitats internes. L'empresa contractista no actuarà com un simple executor de tasques, sinó com un assessor estratègic proactiu que aporta valor en cada fase del cicle de vida de la contractació.

L'èxit del servei no rau únicament en la qualitat tècnica dels lliurables, sinó en la capacitat de l'empresa contractista per integrar-se com un soci de confiança, oferint una visió externa i experta que complementi el coneixement funcional i organitzatiu del personal municipal. Es valorarà especialment una actitud proactiva, anticipant-se a les necessitats del Servei, proposant bones pràctiques del sector i aportant solucions innovadores que optimitzin els resultats de la contractació pública tecnològica.

4.1. MODEL DE COL·LABORACIÓ I COORDINACIÓ

La relació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament s'articularà com una associació col·laborativa. L'equip consultor actuarà com a guia, facilitador i expert de referència per a les persones responsables tècniques i líders de projecte del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, que mantindran en tot moment el lideratge i la responsabilitat final sobre els seus respectius projectes i contractacions.

Per garantir una coordinació eficaç, s'establiran els següents mecanismes:

- **Reunions periòdiques de coordinació:** es realitzaran reunions de seguiment, amb una periodicitat que s'acordarà a l'inici del contracte (previsiblement bisetmanal o quinzenal), per planificar les tasques, revisar l'estat dels treballs en curs, identificar possibles desviacions i



alinejar prioritats. Aquestes reunions seran liderades per la persona interlocutora designada per l'Ajuntament.

- **Sessions de treball monogràfiques:** per a l'anàlisi de contractacions especialment complexes o estratègiques, es podran convocar sessions específiques on l'equip consultor presentarà models de contractació alternatius, anàlisis de riscos i altres elements que facilitin la presa de decisions per part de l'equip municipal.
- **Canals de comunicació fluids:** s'establiran canals de comunicació telemàtics (correu electrònic, plataformes col·laboratives) que permetin una interacció àgil i un intercanvi constant d'informació i documentació, garantint la traçabilitat de les comunicacions i la integritat de la informació compartida. L'empresa contractista haurà d'assegurar la disponibilitat i capacitat de resposta a través d'aquests canals.

4.2. PRESENTACIÓ DE RESULTATS I RECOMANACIONS

Una part essencial del servei d'assistència tècnica serà la capacitat de l'empresa contractista de sintetitzar, presentar i defensar els seus resultats i recomanacions davant del personal de l'Ajuntament. No serà suficient el mer lliurament de documentació; l'empresa contractista tindrà l'obligació de comunicar de manera clara, estructurada i convincent les conclusions de les seves anàlisis. Aquestes presentacions són un element clau per a la transferència efectiva de coneixement.

La finalitat d'aquestes presentacions és triple:

- **Garantir la comprensió:** assegurar que l'equip intern comprèn plenament els fonaments tècnics, jurídics i de mercat de les recomanacions proposades, resolent qualsevol dubte que pugui sorgir.
- **Facilitar la presa de decisions:** proporcionar a les persones líders de projecte internes tota la informació necessària per prendre decisions informades i estratègiques amb seguretat i coneixement de causa.
- **Promoure la transferència de coneixement:** aprofitar cada presentació com una oportunitat formativa per enfortir les competències de l'equip municipal en matèria de contractació tecnològica, compartint metodologies, anàlisis i lliçons apreses.

L'empresa contractista haurà d'elaborar suports visuals (presentacions, infografies, quadres de comandament) que acompanyin les seves exposicions i facilitin la comprensió de conceptes complexos. Haurà d'estar preparat per respondre preguntes, argumentar les seves posicions basant-se en dades i experiència, i adaptar el seu discurs als diferents perfils d'interlocutors, des del personal tècnic fins a la direcció del Servei. La qualitat d'aquestes presentacions i la capacitat de defensar les recomanacions seran considerades un indicador clau de la qualitat del servei prestat.



5. EQUIP DE TREBALL I PERFILS PROFESSIONALS

L'execució satisfactòria del servei d'assistència tècnica objecte d'aquest plec depèn, en gran manera, de la qualitat, l'experiència i la dedicació de l'equip professional que l'empresa adjudicatària hi adscriui. El caràcter estratègic i altament tècnic de les tasques a desenvolupar exigeix un equip multidisciplinari amb un coneixement profund i actualitzat, no només de la contractació pública, sinó també dels múltiples àmbits tecnològics que configuren l'ecosistema de l'Ajuntament. L'equip ha de ser capaç de treballar en estreta col·laboració amb el personal municipal, aportant valor des d'una perspectiva experta i orientada a resultats.

Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que l'equip adscrit al servei compleixi amb els requisits de formació i experiència que es detallen a continuació, assegurant que la seva composició i dedicació siguin suficients per atendre amb la màxima qualitat i diligència les necessitats del servei durant tota la vigència del contracte.

5.1. PERFILS PROFESSIONALS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball estable, cohesionat i amb experiència contrastada. Aquest equip haurà d'estar format, com a mínim, pels següents perfils professionals:

- **Un/a Director/a de Projecte:** serà la persona responsable de la direcció estratègica del servei, actuant com a màxim garant de la qualitat tècnica de tots els treballs i lliurables. La seva funció principal és supervisar l'alineament de les actuacions amb els objectius de l'Ajuntament, aportar una visió global i experta en els casos de major complexitat i actuar com a interlocutor per a les qüestions de caràcter estratègic.
 - o **Formació mínima:** titulació universitària superior en l'àmbit de les enginyeries TIC (Enginyeria de Telecomunicació, Enginyeria Informàtica o titulació equivalent).
 - o **Experiència mínima:** haurà d'acreditar una experiència demostrable de, com a mínim, **deu (10) anys** en la direcció de projectes d'assistència tècnica o consultoria estratègica en l'àmbit de la contractació pública, preferentment per a entitats de l'administració pública, i en projectes tecnològics.
- **Un/a Coordinador/a de Projecte (Consultor/a Sènior):** actuarà com a responsable operatiu del servei i serà l'interlocutor principal amb els responsables tècnics de l'Ajuntament per a la coordinació de les activitats diàries. Serà el responsable directe de l'anàlisi estratègica, la identificació de riscos i la preparació de la documentació tècnica auxiliar de major complexitat, com ara esborranys de plecs tècnics, estudis de costos, informes de suport no vinculants i altres documents auxiliars vinculats als expedients de contractació tecnològica.
 - o **Formació mínima:** titulació universitària de grau en l'àmbit de les enginyeries TIC (Enginyeria de Telecomunicació, Enginyeria Informàtica o titulació equivalent).
 - o **Experiència mínima:** haurà de posseir una experiència contrastada i demostrable de, com a mínim, **set (7) anys** en la preparació, anàlisi i suport tècnic en expedients de contractació tecnològica per a l'Administració pública, incloent el suport en l'elaboració d'estudis de costos, esborranys de plecs tècnics, documentació tècnica auxiliar i informes de suport no vinculants.



- **Equip d'assistència tècnica:** l'equip es completarà amb el personal tècnic de consultoria necessari per desenvolupar les tasques de suport, com la redacció de documentació tècnica de suport, la recopilació i anàlisi d'informació de mercat, la preparació de materials per a reunions i el seguiment de les actuacions. Aquest equip és fonamental per garantir la capacitat de resposta i l'agilitat del servei.
 - o **Formació mínima:** tots els membres adscrits a aquest equip hauran de disposar, com a mínim, d'una titulació universitària de grau en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).
 - o **Experiència mínima:** cada membre de l'equip haurà d'acreditar una experiència demostrable de, com a mínim, **tres (3) anys** en tasques de suport a la gestió de projectes TIC o en processos de contractació pública tecnològica.

L'equip en el seu conjunt haurà de demostrar una alta capacitat de treball autònom, proactivitat, i excel·lents habilitats de comunicació oral i escrita per presentar i defensar les seves anàlisis i recomanacions. Qualsevol substitució dels membres de l'equip proposat haurà de ser degudament justificada i autoritzada prèviament pel responsable del contracte, garantint que el perfil substituït compleixi, com a mínim, els mateixos requisits de formació i experiència.

5.2. INTERLOCUTORS DE L'AJUNTAMENT

Per part de l'Ajuntament de Badalona, la coordinació, la supervisió i la validació dels treballs es duran a terme a través del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, que designarà els interlocutors pertinents.

La persona designada com a **responsable del contracte** serà el/la Cap del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, o la persona en qui delegui. Aquesta figura actuarà com a interlocutor principal per part de l'Ajuntament, i serà responsable de canalitzar les peticions, definir les prioritats estratègiques, validar els lliurables finals i assegurar que el servei d'assistència tècnica s'integra correctament en els processos interns de l'organització.

Així mateix, en funció de la naturalesa de cada expedient de contractació, l'equip consultor de l'empresa contractista interactuarà de manera regular i directa amb els diferents caps d'unitat i personal tècnic del Servei que lideren els projectes tecnològics específics. Aquesta col·laboració directa serà fonamental per garantir que les solucions de contractació proposades responguin de manera precisa i eficaç a les necessitats tècniques i funcionals de cada projecte, assegurant un traspàs de coneixement fluid.

6. LLOC DE PRESTACIÓ I MITJANS MATERIALS

La prestació del servei d'assistència tècnica i assessorament estratègic objecte d'aquest plec es durà a terme mitjançant una **modalitat mixta**, que combinarà el teletreball amb la presencialitat a les dependències de l'Ajuntament de Badalona. Aquesta flexibilitat ha de garantir tant l'eficiència operativa com una coordinació estreta i efectiva amb els equips tècnics i directius del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, assegurant una comunicació fluida i un alineament constant amb les necessitats municipals.



La presencialitat de l'equip consultor serà requerida sempre que sigui necessari per al correcte desenvolupament dels treballs. En particular, s'exigirà la presència a les instal·lacions municipals per a la celebració de reunions de planificació estratègica, sessions de treball conjuntes, presentacions de resultats i recomanacions, tallers de cocreació o qualsevol altra activitat que, a criteri del responsable del contracte, requereixi una interacció directa. La convocatòria d'aquestes sessions presencials es realitzarà amb l'antelació suficient per garantir la disponibilitat de l'equip adjudicatari. La resta del temps, el servei es prestarà de forma remota, utilitzant els canals de comunicació telemàtics definits en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i garantir, **a càrrec seu i sota la seva exclusiva responsabilitat**, tots els mitjans materials, tecnològics i de programari necessaris per a la correcta execució del servei, tant en modalitat presencial com en remot. Aquests mitjans inclouen, sense caràcter exhaustiu: equips informàtics portàtils amb la potència i característiques adequades, llicències de programari ofimàtic, de gestió de projectes i de qualsevol altra eina que sigui necessària per a l'elaboració de documents, anàlisis i presentacions; sistemes de comunicació segurs, incloent-hi telefonia mòbil i accés a internet de banda ampla; i qualsevol altre dispositiu o eina requerida per complir amb les obligacions del contracte. L'empresa contractista serà responsable del manteniment, la seguretat i el correcte funcionament de tots els seus mitjans.

L'Ajuntament de Badalona, per la seva part, facilitarà l'accés a les seves instal·lacions quan la prestació presencial del servei sigui requerida. Així mateix, proporcionarà a l'equip de l'empresa contractista l'accés als sistemes d'informació i a la documentació interna que siguin estrictament necessaris per al desenvolupament del servei. Aquest accés es concedirà sempre sota les **polítiques de seguretat i confidencialitat de l'organització**, aplicant els principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer. L'empresa contractista haurà d'assegurar la plena compatibilitat dels seus sistemes i eines amb l'entorn tecnològic municipal, i el seu personal haurà de complir en tot moment amb les normatives internes d'ús dels recursos tecnològics de l'Ajuntament.

7. LLIURABLES I FORMAT DE LA DOCUMENTACIÓ

En el marc de la prestació del servei d'assistència tècnica i assessorament estratègic, l'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà un conjunt de documents auxiliars, esborranys, propostes i informes tècnics de suport que constituïran els resultats tangibles del seu treball. Aquesta clàusula defineix la tipologia dels documents a lliurar, així com els requisits de format i lliurament que han de complir per a la seva correcta revisió, integració i validació per part de l'Ajuntament de Badalona. Tots els lliurables seran considerats un element essencial per al seguiment i l'avaluació de la qualitat del servei prestat.

La documentació a elaborar per l'empresa adjudicatària inclourà, amb caràcter general i no exhaustiu, els següents tipus de lliurables:

- **Esborranys i documents tècnics auxiliars de suport a memòries justificatives i informes de necessitat:** documents de suport que contribueixin a fonamentar l'inici d'un expedient, analitzant el context, definint els objectius i proposant la motivació tècnica de la solució plantejada, sempre amb caràcter auxiliar, no vinculant i subjecte a revisió i validació municipal.



- **Esborrany de Plecs de Prescripcions Tècniques (PPT):** documents de suport que incloguin la proposta de requisits funcionals i no funcionals, especificacions tècniques, criteris de qualitat, acords de nivell de servei i qualsevol altra documentació complementària necessària —plànols, arquitectures, amidaments o altres elements tècnics— per a la correcta configuració de l'expedient. La versió final dels plecs, així com la seva validació i aprovació, correspondrà sempre als òrgans municipals competents.
- **Informes tècnics auxiliars de suport a la valoració de les ofertes:** documents d'anàlisi de la documentació tècnica presentada per les empreses licitadores, incloent taules comparatives i propostes de valoració motivada que serveixin de suport al personal municipal competent. Aquests informes tindran caràcter auxiliar i no vinculant, i no substituiran en cap cas els informes tècnics, les valoracions o les decisions que corresponguin als òrgans municipals competents.
- **Informes auxiliars de seguiment de l'execució dels contractes:** documents periòdics o puntuals de suport que analitzin el grau de compliment dels objectius i les prescripcions tècniques dels contractes en vigor, identifiquin possibles desviacions i proposin recomanacions tècniques de millora, sempre sota la supervisió del responsable municipal del contracte.

Així mateix, qualsevol altre document de suport que sigui requerit per al correcte desenvolupament del servei, com ara actes de reunió, presentacions estratègiques, informes d'anàlisi de mercat, quadres comparatius, estudis de costos o guies de bones pràctiques, també serà considerat un lliurable.

Tota la documentació generada s'haurà de lliurar exclusivament en format digital. La llengua vehicular de tota la documentació serà el català. Els documents s'han de presentar en formats editables compatibles amb l'entorn Microsoft 365 que permetin la seva posterior modificació i reutilització per part del personal de l'Ajuntament, utilitzant programari d'ofimàtica estàndard, com ara Microsoft Word, Excel, PowerPoint o formats equivalents compatibles.

Tots els lliurables elaborats per l'empresa adjudicatària tindran caràcter tècnic, auxiliar i no decisor. La seva incorporació als expedients municipals, si escau, requerirà sempre la revisió, validació i assumpció formal per part del personal municipal competent, sense que l'empresa contractista pugui substituir en cap cas les funcions públiques, les potestats administratives, la valoració final o la presa de decisions que corresponen a l'Ajuntament de Badalona.

8. MESURES DE QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

Per garantir la correcta execució del contracte i assegurar que el servei d'assistència tècnica i assessorament estratègic compleix amb els estàndards d'excel·lència requerits per l'Ajuntament de Badalona, s'estableixen un conjunt de mecanismes de control de qualitat i seguiment continu. Aquests mecanismes tenen com a finalitat avaluar de manera objectiva el rendiment de l'empresa adjudicatària, facilitar una comunicació fluida i garantir l'alineament constant del servei amb les necessitats i objectius del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació. El model de seguiment es basarà en l'anàlisi d'indicadors objectius, la celebració de reunions periòdiques i la justificació de l'assignació de recursos, conformant un sistema de governança transparent i eficaç del contracte.



Els mecanismes de seguiment del servei tindran per objecte verificar la correcta execució de les prestacions, la qualitat dels lliurables, el compliment dels terminis i la dedicació adequada dels perfils professionals adscrits. Atès que el contracte es configura mitjançant preus unitaris per perfil professional, l'empresa adjudicatària haurà d'informar mensualment de les unitats de servei efectivament prestades, amb indicació de les hores imputades per perfil, les actuacions realitzades i els lliurables associats. Aquestes unitats només podran ser facturades quan hagin estat degudament justificades i conformades pel responsable del contracte.

8.1. INDICADORS DE QUALITAT

La qualitat del servei prestat s'avaluarà de manera periòdica mitjançant un conjunt d'indicadors qualitatius i quantitatius, dissenyats per mesurar l'eficàcia, el rigor i el valor afegit de l'assessorament rebut. Aquests indicadors seran la base per a l'avaluació contínua del servei i per a la verificació del compliment dels nivells de servei acordats. Inclouran, com a mínim, els següents aspectes:

- **Qualitat tècnica dels lliurables:** s'avaluarà la precisió, el rigor tècnic, la claredat expositiva i l'adequació normativa dels documents elaborats, com ara informes d'anàlisi, documents tècnics auxiliars, esborranys de memòries justificatives o esborranys de plecs. Es valorarà que els documents estiguin lliures d'errors, siguin complets, estiguin ben estructurats i s'ajustin als formats i requisits sol·licitats per l'Ajuntament. Un lliurable es considerarà de qualitat si és directament utilitzable pel personal municipal sense necessitat de reelaboracions o correccions significatives.
- **Valor afegit de les recomanacions:** es mesurarà la capacitat de l'equip consultor per aportar solucions estratègiques, identificar riscos no evidents i proposar millores proactives en els processos de contractació. S'espera que l'assessorament transcendeixi el suport merament operatiu i aporti una visió experta que optimitzi els resultats i enforteixi la posició estratègica de l'Ajuntament en l'àmbit tecnològic.
- **Compliment dels terminis i planificació:** es verificarà el compliment estricte dels terminis acordats per al lliurament de la documentació i la realització de les tasques assignades, d'acord amb el pla de treball establert. Aquest indicador estarà directament vinculat als Acords de Nivell de Servei (ANS) definits en aquest plec.
- **Satisfacció dels interlocutors de l'Ajuntament:** es valorarà la percepció del personal tècnic i dels responsables del Servei respecte a la qualitat del suport rebut. S'avaluaran aspectes com la claredat de la comunicació, la disponibilitat de l'equip consultor, la seva proactivitat i la seva capacitat per entendre i respondre eficaçment a les necessitats plantejades.

Per a un correcte seguiment de la gestió i de l'execució econòmica del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar informes mensuals que justifiquin l'assignació de recursos. Aquests informes detallaran, com a mínim, les hores efectivament dedicades per cada perfil professional de l'equip de treball a les diferents tasques i expedients objecte del servei.

Aquesta informació permetrà a l'Ajuntament verificar la correcta assignació dels recursos als objectius prioritaris, garantir que la dedicació s'ajusta a les necessitats del servei, assegurar la traçabilitat de les



actuacions realitzades i validar les unitats de servei objecte de facturació.

Les hores declarades en aquests informes constituïran la base per a la comprovació de les unitats de servei efectivament prestades, sense perjudici de la validació corresponent per part del responsable del contracte, d'acord amb les condicions econòmiques i de facturació establertes en la documentació contractual.

8.2. REUNIONS DE SEGUIMENT

S'estableix un sistema de reunions periòdiques per assegurar una coordinació constant i un seguiment detallat de l'evolució dels treballs. Aquestes reunions seran l'espai formal per a la planificació, la revisió de l'estat de les tasques, la resolució d'incidències i l'alineament estratègic. Es preveuen les següents modalitats de reunió:

- **Reunions operatives de coordinació:** tindran una periodicitat quinzenal, o setmanal si les necessitats del servei ho requereixen. En aquestes reunions, l'equip consultor i els interlocutors tècnics de l'Ajuntament revisaran les tasques en curs, planificaran les activitats a curt termini i resoldran les qüestions operatives del dia a dia. L'objectiu és garantir una execució fluida i una resposta àgil a les necessitats emergents.
- **Reunions estratègiques de seguiment:** es realitzaran amb una periodicitat mensual o trimestral i comptaran amb la participació dels responsables del Servei per part de l'Ajuntament i del Director/a de Projecte per part de l'empresa contractista. El seu objectiu és avaluar el grau de compliment dels objectius generals, revisar els indicadors de qualitat, analitzar les recomanacions estratègiques presentades per l'empresa contractista i facilitar la presa de decisions per part dels responsables municipals sobre l'orientació futura del servei.

Per a totes les reunions, l'empresa adjudicatària serà responsable de preparar una proposta d'ordre del dia amb antelació i d'elaborar una acta detallada que reculli els temes tractats, les decisions adoptades i les accions a emprendre amb els seus responsables i terminis. Aquesta acta es remetrà al responsable del contracte de l'Ajuntament per a la seva validació en un termini màxim de 48 hores laborables, garantint la traçabilitat de totes les decisions preses.

9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS/SLA)

Per tal de garantir un servei d'alta qualitat, proactiu i alineat amb les necessitats dinàmiques del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, s'estableix un conjunt d'Acords de Nivell de Servei (ANS). Aquests acords formalitzen els compromisos mesurables que l'empresa adjudicatària ha de complir en termes de capacitat de resposta i lliurament. El seu objectiu és assegurar la predictibilitat i l'excel·lència en la prestació, constituint un element clau per a l'avaluació contínua del rendiment del contracte.

Els ANS se centraran principalment en dos eixos fonamentals: els temps de resposta a les peticions d'assessorament i els terminis de lliurament de la documentació i altres treballs encomanats:

1. **Temps de resposta a consultes i peticions d'assessorament:** es defineix com el temps



màxim que pot transcórrer des que el personal de l'Ajuntament formula una sol·licitud fins que l'equip de l'empresa contractista n'acusa recepció, confirma la seva comprensió i proporciona una primera valoració o pla d'actuació. Es distingeixen dos nivells de prioritat:

- **Peticions ordinàries:** inclou la majoria de consultes, sol·licituds d'informació o peticions de suport que no tenen un impacte immediat en processos crítics. El temps màxim de resposta serà de **vint-i-quatre (24) hores hàbils**.
- **Peticions urgents:** aquelles que, a criteri del responsable del contracte de l'Ajuntament, requereixen una atenció immediata per la seva vinculació a terminis administratius improrrogables o per la seva rellevància estratègica. El temps màxim de resposta serà de **quatre (4) hores hàbils**.

2. **Terminis de lliurament de la documentació:** atesa la variabilitat i complexitat dels treballs a realitzar (des de la revisió d'un document fins a la redacció completa d'un plec tècnic), els terminis de lliurament específics s'acordaran per a cada tasca encomanada. En el moment de la sol·licitud, l'empresa contractista haurà de presentar una proposta de calendari de lliurament que serà validada pel responsable del contracte. Com a marc de referència, s'estableix un compromís general de lliurament per a documentació de complexitat estàndard (informes, anàlisis comparatius, esborranys inicials) en un termini màxim de **deu (10) dies hàbils**, llevat que la naturalesa del treball justifiqui un termini diferent, que serà pactat explícitament.

El seguiment del compliment d'aquests ANS es realitzarà de manera contínua. L'empresa contractista haurà de mantenir un registre de totes les peticions rebudes i els lliurables generats, on constin les dates de sol·licitud, resposta i lliurament final. Aquest registre serà revisat periòdicament en les reunions de seguiment del servei.

L'incompliment reiterat o significatiu dels Acords de Nivell de Servei aquí establerts serà considerat una execució defectuosa del contracte. Aquesta circumstància, degudament documentada, podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions que s'estableixin a aquest efecte en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) que regeix aquesta licitació, sense perjudici d'altres responsabilitats que se'n puguin derivar.

10. DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del present contracte de serveis s'estableix en **dos (2) anys**, a comptar des de l'endemà de la seva formalització. Aquest període es considera el termini òptim per a la correcta implantació del servei d'assistència tècnica, el desenvolupament de la metodologia de treball col·laborativa i l'assoliment dels primers resultats significatius en la millora dels processos de contractació del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació. Aquesta fase inicial permetrà a l'empresa adjudicatària familiaritzar-se amb l'estructura organitzativa, els objectius estratègics i els reptes tecnològics de l'Ajuntament, establint una base sòlida per a una col·laboració eficaç.

Aquest contracte podrà ser objecte d'una pròrroga, per acord exprés de l'òrgan de contractació, per un període de **dos (2) anys addicionals**. La finalitat d'aquesta possible extensió és donar continuïtat a les estratègies de contractació implementades, consolidar les bones pràctiques adquirides i aprofitar el coneixement i l'experiència acumulats per l'equip consultor. La continuïtat del servei garanteix l'estabilitat i la coherència en l'assessorament prestat, aspectes fonamentals per abordar projectes

Pàgina | 16

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270751363451321 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



tecnològics de llarg termini i maximitzar el valor afegit de l'acompanyament estratègic.

En conseqüència, la durada màxima del contracte, incloent-hi la seva possible pròrroga, **no excedirà en cap cas els quatre (4) anys**. Aquest horitzó temporal complet es considera necessari per poder materialitzar els beneficis de l'assessorament en contractacions complexes, el cicle de vida de les quals, des de la planificació fins a l'execució i seguiment, sovint supera els dos anys. Les condicions específiques per a la formalització de la pròrroga s'establiran en el corresponent Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

11. PLA DE REVERSIÓ

La finalització del contracte, ja sigui per esgotament del termini, incloent-hi les seves possibles pròrrogues, o per qualsevol altra causa de resolució, implicarà l'activació d'un Pla de Reversió. Aquest pla té com a objectiu fonamental garantir una transició ordenada, completa i sense interrupcions, assegurant la plena transferència de coneixement i la continuïtat de les funcions d'assessorament estratègic dins del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació de l'Ajuntament de Badalona. L'empresa adjudicatària estarà obligada a col·laborar de manera activa i diligent amb el personal de l'Ajuntament i, si s'escau, amb el nou proveïdor que pugui assumir el servei, per tal de minimitzar qualsevol impacte operatiu.

El Pla de Reversió s'iniciarà, com a mínim, tres (3) mesos abans de la data prevista de finalització del contracte, o immediatament després de la notificació de resolució anticipada. Durant aquest període, l'empresa contractista haurà de complir, sense que aquestes obligacions puguin donar lloc a cap preu, tarifa o concepte addicional diferent dels preus unitaris resultants de l'adjudicació i sempre dins dels límits econòmics del contracte, amb les següents obligacions:

1. **Lliurament complet de la documentació i la informació:** l'empresa contractista haurà de recopilar, organitzar i lliurar a l'Ajuntament tota la documentació generada durant l'execució del contracte. Això inclou, de manera no exhaustiva: esborranys i documents tècnics auxiliars de suport a memòries justificatives i informes de necessitat, esborranys de plecs de prescripcions tècniques, informes tècnics auxiliars de suport a la valoració, anàlisis de mercat, estudis de costos, arquitectures tecnològiques, plànols, amidaments, actes de reunió i qualsevol altre document de treball o lliurable, en els seus formats originals editables i en les versions finals dels esborranys o documents auxiliars elaborats per l'empresa contractista. En tot cas, la redacció, validació i aprovació dels documents administratius definitius correspondrà al personal i als òrgans municipals competents. La transferència es realitzarà a través dels repositoris digitals que l'Ajuntament designi.
2. **Transferència de coneixement explícit i tàcit:** el procés no es limitarà a un simple lliurament documental. L'empresa contractista haurà de planificar i executar sessions de treball formatives amb el personal del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació. Aquestes sessions tindran com a finalitat explicar en detall les metodologies emprades, les propostes, recomanacions o criteris tècnics formulats, els riscos identificats en els diferents projectes i l'estat actual dels expedients en curs. L'objectiu és que l'equip intern o el nou adjudicatari compregui no només "el què", sinó també "el per què" de les actuacions realitzades.



3. **Suport a la transició:** durant el període de reversió, l'empresa adjudicatària continuarà prestant el servei amb la mateixa qualitat i diligència, alhora que facilitarà la integració de l'equip que prendrà el relleu. Això implicarà la participació en reunions conjuntes, la resolució de consultes i la col·laboració activa per assegurar la transferència de coneixement i la continuïtat del servei o del suport tècnic de manera fluida i eficaç.
4. **Devolució d'actius i credencials:** l'empresa contractista haurà de retornar qualsevol actiu propietat de l'Ajuntament que hagués estat cedit per a la prestació del servei. Així mateix, es procedirà a la revocació de tots els permisos d'accés a sistemes, aplicacions i instal·lacions municipals que hagués tingut el seu personal.

En finalitzar el període de reversió, l'empresa contractista haurà de presentar un informe final que certifiqui el compliment de totes les obligacions detallades en aquest pla, acompanyat d'una acta de conformitat que serà signada pel responsable del contracte de l'Ajuntament. L'execució satisfactòria del Pla de Reversió serà condició indispensable per a la liquidació final del contracte.

12. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT

Tota la documentació, els informes, les anàlisis, les metodologies, les presentacions, els esborranys de plecs, els plànols tècnics, les arquitectures, les taules de dimensionament i qualsevol altre material, independentment del seu format o suport, que sigui generat per l'empresa adjudicatària en el marc de l'execució d'aquest contracte, serà considerat **propietat exclusiva de l'Ajuntament de Badalona**. Aquesta cessió de la propietat intel·lectual i industrial es realitzarà de manera total i amb caràcter d'exclusivitat, abastant tots els drets d'explotació, incloent-hi els de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació. L'Ajuntament de Badalona podrà utilitzar, modificar, adaptar i difondre lliurement aquests materials per a qualsevol finalitat relacionada amb la seva activitat, sense cap mena de limitació temporal o geogràfica i sense que això generi cap dret econòmic addicional a favor de l'empresa adjudicatària, més enllà del preu del contracte. En finalitzar el servei, o a requeriment de l'Ajuntament, l'empresa contractista haurà de lliurar tota la documentació generada sense retenir-ne cap còpia, tal com s'estableix al Pla de Reversió.

Així mateix, l'empresa adjudicatària i tot el personal adscrit a l'execució del contracte, estaran subjectes a un **deure estricte de confidencialitat** respecte a tota la informació a la qual tinguin accés durant la prestació del servei. Aquesta obligació inclou, de manera enunciativa i no limitativa, dades tècniques, administratives, estratègiques, econòmiques, de seguretat o relatives a l'organització interna de l'Ajuntament. La informació confidencial no podrà ser revelada a tercers, ni utilitzada per a finalitats diferents de les estrictament necessàries per al compliment de l'objecte del contracte. Aquest deure de confidencialitat i secret professional es mantindrà vigent de **manera indefinida**, fins i tot un cop finalitzada la relació contractual. L'empresa contractista garantirà que tot el seu personal adscrit signin els compromisos de confidencialitat necessaris per donar compliment a aquesta obligació. L'incompliment d'aquesta obligació serà considerat una falta molt greu i podrà donar lloc a les responsabilitats legals corresponents i a l'aplicació de les penalitzacions que s'estableixin al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

13. SEGURETAT, PROTECCIÓ DE DADES I NORMATIVA

La naturalesa estratègica dels serveis objecte d'aquest contracte, així com l'accés a informació

Pàgina | 18

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270751363451321 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



sensible i a sistemes corporatius que requereix la seva execució, fan imprescindible que l'empresa adjudicatària compleixi de manera estricta amb la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal. L'empresa contractista haurà de garantir en tot moment la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació a la qual tingui accés, adoptant les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a la seva protecció.

L'execució del contracte està subjecta al compliment del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Donada la rellevància dels serveis a prestar i la seva vinculació amb la planificació estratègica de les tecnologies de la informació municipals, l'empresa adjudicatària haurà de demostrar el compliment dels requisits de seguretat estipulats per a sistemes de **categoria MITJANA** a l'ENS. A aquest efecte, s'exigeix que l'empresa contractista disposi del **certificat de conformitat corresponent, emès per una entitat certificadora acreditada**. Aquest compliment s'aplicarà a tots els sistemes, processos i informació que l'empresa contractista utilitzi per a la prestació del servei.

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), l'Ajuntament de Badalona actuarà com a **Responsable del Tractament** de totes les dades de caràcter personal a les quals l'empresa contractista pugui tenir accés. L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'**Encarregat del Tractament** i, com a tal, estarà subjecta a les obligacions que estableix la normativa. La relació entre responsable i encarregat es formalitzarà mitjançant el corresponent contracte d'encarregat de tractament.

Com a encarregat del tractament, l'empresa contractista es compromet a:

1. Tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés únicament per a la finalitat objecte del present contracte, seguint en tot moment les instruccions documentades de l'Ajuntament de Badalona. No podrà, en cap cas, aplicar o utilitzar les dades per a finalitats pròpies o comunicar-les a tercers.
2. Implementar les mesures de seguretat tècniques i organitzatives adequades per garantir un nivell de seguretat apropiat al risc, d'acord amb l'article 32 del RGPD i en coherència amb l'ENS de categoria mitjana. Aquestes mesures hauran d'assegurar la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
3. Garantir que tot el personal autoritzat per tractar dades personals estigui subjecte a un deure legal o contractual de confidencialitat, que es mantindrà de manera indefinida fins i tot després de la finalització del contracte.
4. Notificar a l'Ajuntament de Badalona, **sense dilació indeguda** i a través dels canals establerts, qualsevol violació de la seguretat de les dades personals de la qual tingui coneixement. Aquesta notificació haurà de contenir, com a mínim, la naturalesa de la violació, les categories de dades i d'interessats afectats, les possibles conseqüències i les mesures adoptades o proposades per solucionar-la.
5. No subcontractar cap part de la prestació que impliqui tractament de dades personals, d'acord amb la prohibició general de subcontractació establerta en la documentació contractual.



6. Assistir l'Ajuntament, sempre que sigui possible, en la resposta a l'exercici dels drets dels interessats (accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició) i en la realització d'avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades.
7. Un cop finalitzada la prestació del servei, l'empresa contractista haurà de, segons l'elecció de l'Ajuntament, suprimir o retornar totes les dades personals i suprimir-ne les còpies existents, llevat que la legislació aplicable requereixi la seva conservació.
8. Posar a disposició de l'Ajuntament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com permetre i contribuir a la realització d'auditories per part de l'Ajuntament o d'un altre auditor autoritzat.

Finalment, l'empresa contractista haurà de conèixer i complir qualsevol altra normativa sectorial, estatal o europea que sigui d'aplicació per a la correcta execució de l'objecte del contracte.

Signatures requerides:

Perfil Signatari-Data de signatura
