



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Núm. d'expedient: 20244279

1. Objecte

Serveis de **remodelació i manteniment de les webs** de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència; d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques i amb mesures de contractació pública sostenible, desglossat en 2 lots.

2. Objectius / Finalitats

Serveis de manteniment i conceptualització, disseny i programació de les webs de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència.

Les webs a mantenir són la web de Prevenció, web Guàrdia Urbana, web Bombers i web d'Espai Bombers-Parc de la Prevenció. Les webs a remodelar són la web Guàrdia Urbana i la web Bombers.

3. Context tècnic dels webs corporatius de l'Ajuntament de Barcelona

Atès que les webs de Seguretat, Prevenció i Convivència són webs municipals, s'han de complir els criteris de qualitat, normatius i de servei marcats per la **Direcció de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona (DCD)**.

La DCD ha elaborat un pla estratègic que té com objectiu principal reduir i racionalitzar el nombre de webs municipals que actualment estan en línia per millorar l'impacte comunicatiu i l'eficiència de les accions impulsades per l'Ajuntament de Barcelona des de tots els departaments d'àrees, districtes i organismes adscrits.

El Pla estratègic estableix, entre d'altres, aquests objectius:

- Desenvolupar webs temàtics de ciutat on estiguin tots els serveis i continguts d'un àmbit reconegut per la ciutadania.
- Agrupar tots els webs d'equipaments de cada tipus en webs paraigua que inclouen famílies semblants.
- Arxivar i esborrar webs i continguts obsolets o que no assoleixen els indicadors mínims establerts.



Per altra part, s'han de complir els **critèris de qualitat, normatius i de servei** marcats per la DCD que es poden consultar seguint el següent enllaç: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>.

Segons aquests criteris, els àmbits de compliment per a les webs municipals s'apliquen en els següents àmbits:

- **Disseny Gràfic:** Seguiment de la línia gràfica establerta per aconseguir un disseny homogeni i propi alineat amb els llibres d'estil de la Direcció de Comunicació que permet associar un determinat canal a l'Ajuntament de Barcelona, tenint en compte que cada canal web té unes particularitats i uns requisits concrets.
- **Disseny Responsiu:** El contingut del web s'ha d'adaptar a les característiques de qualsevol pantalla o dispositiu d'accés.
- **Gestors de continguts:** L'Ajuntament de Barcelona actualment desenvolupa webs amb els gestors de contingut (CMS - Content Management System), Drupal i WordPress.

S'han establert un mínim de pautes en el desenvolupament de webs Drupal o WordPress per garantir la consistència dels projectes i l'homogeneïtat dels desenvolupaments dins l'entorn www.barcelona.cat.

Es disposa d'uns mòduls i plug-ins transversals que poden fer servir tots els webs municipals, alguns dels quals serveixen per invocar informació procedent de bases de dades corporatives.

- **Accessibilitat:** Els webs de l'Ajuntament de Barcelona han de complir els requisits d'accessibilitat de la Unió Europea que estan recollits al Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>). Aquesta llei afecta també els webs municipals i aplicacions mòbils finançats per l'Administració pública.
- **Aspectes jurídics:** En el desenvolupament d'un projecte digital s'han de preveure els requisits establerts en un ampli conjunt de normes estatals, autonòmiques i locals que regulen l'Administració electrònica, la transparència administrativa, la reutilització de la informació del sector públic, la propietat intel·lectual o la protecció de les dades personals. Tots els webs han d'incorporar el seu avís legal.
- **Actualització tecnològica:** És imprescindible l'actualització tecnològica de les versions del software emprat en el desenvolupament dels webs, així com el funcionament correcte dels elements interactius.



- **Xifratge dels webs (HTTPS):** El web ha d'estar correctament desenvolupat perquè els navegadors els mostrin com a webs segurs. Cal seguir les pautes de xifratge establertes per la Direcció de Seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica.
- **Posicionament als cercadors:** Cada web s'ha de posicionar en cercadors amb un treball de metadades fet de manera personalitzada, treballant cada pàgina i en cadascun dels idiomes del web. Al mateix temps, s'han de seguir les indicacions corporatives tant a la part de programació com a la de contingut.
- **Tecnologia:** L'Ajuntament de Barcelona actualment aposta per Drupal 10, i tots els nous webs, a no ser que es decideixi el contrari per a casos específics, s'hauran de desenvolupar seguint les directrius marcades per la DCD i l'Institut Municipal d'Informàtica. Es disposa de profiles, mòduls i widgets corporatius que faciliten el desenvolupament i la integració amb les bases de dades corporatives.

4. Descripció de les activitats a realitzar

LOT-1: Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers

Pel que fa a la remodelació de les webs de Guàrdia Urbana i de Bombers, el contractista ha de realitzar les tasques descrites a continuació per a les webs de Guàrdia Urbana i Bombers de Barcelona:

- **Replantejament dels formats de les webs** segons les necessitats detectades pel Departament de Comunicació de l'Àrea, que contempli ampliar funcionalitats i components gràfics/multimèdia. Avaluació i propostes d'optimització funcional. Elaboració de propostes d'optimització de l'experiència d'usuari.
- **Reformulació de l'arquitectura de continguts** segons les indicacions definitives donades pel Departament de Comunicació: conceptualització de noves seccions, proposta de millores funcionals en els mòduls que es mantinguin, creació de nous apartats i eliminació d'altres, etc.
- Compliment de les pautes establertes per la DCD perquè **la navegació sigui coherent amb la resta de webs municipals** i perquè el disseny presenti la **millor adaptabilitat a nivell de dispositius**.
- Realització del disseny funcional (wireframes) i **prototipus** si s'escau.



- **Disseny** dels baners, infografies i elements interactius necessaris per les noves planes seguint el llibre d'estil gràfic de la DCD. Assegurar que el disseny i arquitectura del producte **aporten valor i visibilitat** al web.
- **Programació** (PHP, JavaScript, XML, JSON, ANGULARJS, etc.) i **maquetació de totes les planes en Drupal 10** (la última versió del sistema de gestió de continguts utilitzat per l'Ajuntament de Barcelona). Facilitar la gestió de la configuració tecnològica d'acord amb els criteris corporatius.
- Migració de les webs **de l'actual Drupal 7 al Drupal 10**.
- Adaptació de **mòduls i plug-in** per als gestors de continguts que utilitzi l'Ajuntament i, també **widgets per a altres canals** d'internet (per exemple xarxes socials).
- **Introducció dels textos i fotografies** proporcionats pel Departament de Comunicació. El contractista també haurà de disposar de fotografies i recursos genèrics de suport. Les noves webs hauran de tenir **versions en català, castellà i anglès** (els textos es proporcionaran en aquests tres idiomes).
- **Comprovació de la funcionalitat del producte final** un cop carregats els continguts a la plataforma web i comprovació que tots els recursos funcionen correctament online (els vídeos es visualitzen, els links enllacen, etc.) tant en format desktop com responsive.

La realització de totes les tasques haurà de complir el **calendari presentat i aprovat pel Departament de Comunicació**.

LOT-2: Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

Pel que fa al manteniment de la totalitat de webs de l'àrea, el contractista haurà de donar suport en aspectes relacionats amb els webs, tant de caire tècnic com en la gestió de continguts:

- **Desenvolupament i programació d'evolutius necessaris:** millores de disseny gràfic i maquetació, conceptualització i implantació de noves seccions, millores funcionals en mòduls ja existents, complementar o ampliar les funcionalitats, creació de noves pàgines, plantilles i estructures per donar resposta a seccions webs especials de caràcter temporal, publicació de nous datasets, incorporació de noves mètriques d'anàlisi web, implementació de les millores sorgides en l'informe d'usabilitat.
- **Manteniment tècnic correctiu:** resoldre les incidències tècniques atribuïbles a anomalies i errors detectats en el funcionament dels webs i components relacionats



amb l'objecte del contracte i de la seva responsabilitat, sense cost imputable al contracte. Caldrà fer el diagnòstic i analitzar incidència, revisar el disseny tècnic i corregir o configurar el programari, disseny i execució de proves, corregir els errors, actualitzar la documentació tècnica i funcional, etc.

- **Manteniment tècnic preventiu:** millorar de forma contínua la qualitat i eficiència tècnica dels webs, implementant mecanismes de millora necessaris per optimitzar-ne el rendiment, l'escalabilitat i la seguretat, amb la instal·lació de les actualitzacions indispensables per a preservar un correcte funcionament dels webs.
- **Millores usabilitat i posicionament:** revisió periòdica dels webs per evitar la obsolescència funcional i millorar la usabilitat i posicionament en optimització de motors de cerca (SEO) i implementar millores limitades.
- **Càrrega dels continguts:** Introducció dels continguts dels webs (text, imatges, enllaços, infografies, banners, meta-tags, vídeos, etc) fruits de la revisió o actualització necessària per al seu manteniment. Tots els continguts a carregar seran validats pel Departament de Comunicació de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència. Caldrà testejar els continguts un cop carregats a la plataforma web i comprovar que tots els recursos funcionen bé online (els vídeos es visualitzen, els links enllacen, etc.) tant en format desktop com responsive.
- **Racionalització del web:** Revisió, organització, eliminació. En caràcter anual, fer una proposta d'ampliació i racionalització de continguts, fent una adequació contextual, neteja d'informació obsoleta, creació de nous components multimèdia, tenint en compte la vigència i idoneïtat. Millorar de forma contínua la qualitat, la intel·ligibilitat i la usabilitat dels continguts del web per tal de millorar l'impacte en les persones usuàries.

Així com assessorament en temes tècnics i de comunicació relacionats amb les aplicacions i els servidors web.

5. Obligacions del contractista

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

La prestació del servei s'efectuarà en les **dependències del propi contractista**.



L'equip humà de l'empresa adjudicatària es desplaçarà a les dependències municipals per assistir a les reunions acordades si no es poden fer de forma telemàtica. En tots els casos, les dietes i les despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

És necessari que les persones de l'equip de l'empresa adjudicatària puguin participar en aquestes reunions i **atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral** de dilluns a divendres.

L'empresa adjudicatària prestarà el servei **en horari ordinari de dilluns a divendres des de les 08:00 fins a les 20:00 hores**.

En la resolució de les incidències tècniques que correspongui a l'empresa adjudicatària, el temps de resposta ordinari serà **de màxim 6 hores**.

Cal preveure que l'empresa pugui donar resposta durant els **caps de setmana i festius quan es tracti de la posada en marxa** de les webs o en les situacions que de mutu acord es determini.

Quan el Departament de Comunicació ho requereixi, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de l'estat exacte d'execució del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Disposar del **software i les llicències necessàries** per desenvolupar les tasques encomanades.
- Desenvolupar i complir un **pla de treball**, amb un cronograma de les tasques, i un mecanisme de seguiment i monitoratge periòdic.
- Facilitar al Departament de Comunicació la **relació del número d'hores** i el concepte del servei realitzat.
- Coordinar-se i seguir les **eventuals indicacions d'altres departament municipals** que donen suport a Departament de Comunicació de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència, com són la Direcció de Comunicació, el Departament d'Internet o de Serveis Publicitaris.
- Treballar en equip o coordinació puntual amb **altres proveïdors de serveis** que pugui tenir el Departament de Comunicació.
- Identificar riscos i **anticipar accions correctores** en el plantejament del projecte.
- **Detectar possibles alertes** que puguin posar en perill l'execució del projecte i reportar-les de forma ràpida al referent corresponent de l'Ajuntament de Barcelona.

Requeriments tècnics



LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

- Complir les especificacions tècniques, legals i de continguts incloses en la **Guia de comunicació Digital** (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>) de la DCD.
- Garantir que el desenvolupament de totes les tasques encarregades s'executaran en la **versió tècnica de Drupal i Wordpress** que determini la DCD conjuntament amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI).
- Totes les tasques encarregades es lliuraran actualitzades, amb el **codi font i la documentació pertinent** per tal que es pugui mantenir posteriorment.
- Els webs **s'han de poder visualitzar correctament en el màxim nombre de navegadors** possibles i específicament:
 - La darrera versió d'Explorer / Edge i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Chrome i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Firefox i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Safari i fins a dues versions anteriors.
- Els webs han d'estar allotjats als **servidors que indiqui l'Ajuntament de Barcelona**.
- Garantir que **els webs estiguin xifrats (HTTPS)** amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa, així com facilitar una navegació més ràpida i més segura en els webs municipals.
- Garantir que els webs siguin **accessibles per a les persones amb discapacitats** (ha de complir la doble A de les pautes WCAG 2.1). Els continguts, tinguin el format que tinguin, han de ser accessibles per a persones amb discapacitat i hauran de tenir una pàgina amb la informació d'accessibilitat assolida que proporcionarà el Departament de Canals Digitals, previ informe de verificació. El Departament de Canals Digitals auditarà els nous continguts web per comprovar que s'hagi acomplert aquest objectiu. En cas d'incompliment, l'empresa haurà de fer els canvis necessaris per aconseguir l'accessibilitat requerida sense cap cost addicional.
- Garantir que es disposin dels **components de la barra corporativa**, les corresponents **llibries** i els **tags d'analítica** proporcionats pel Departament de Canals Digitals o el que es determini en el moment d'execució del contracte.
- Garantir i tenir en compte el **posicionament SEO** d'acord amb les indicacions del Departament de Canals Digitals de la DCD.
- En cas de recollida de dades personals s'ha de garantir el compliment de la **normativa vigent en protecció de dades**.

Equip de treball

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea



El proveïdor disposarà, durant la durada del contracte, del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa adscriurà a l'execució del contracte l'equip necessari que, **com a mínim**, es compondrà dels següents perfils:

- 1 Coordinador/a executiu/va, tècnic/a
- 1 analista funcional
- 1 dissenyador/a web
- 1 programador/a web

Cadascun amb les següents funcions:

1. Coordinador/a executiu/va, tècnic/a:

- Coordinació de les feines necessàries per la correcta execució del contracte.
- Vetllar pel compliment dels criteris de qualitat, normatius i de servei marcats per la DCD de l'Ajuntament de Barcelona.
- Realitzar les tasques d'interlocutor entre l'empresa i el Departament de Comunicació, per a establir de forma conjunta la definició i concreció de les tasques a realitzar.
- Coordinar i controlar la consecució de les tasques en termes de persones implicades i recursos emprats.
- Reportar de forma periòdica a l'Ajuntament sobre l'evolució de l'execució del contracte, així com de les seves incidències o particularitats.

2. Analista funcional:

- Analitzar els requeriments sol·licitats pel Departament de Comunicació.
- Dissenyar nous continguts dels webs (banners, mòduls, entre d'altres) d'acord amb la guia d'estil web municipal, el manual d'identitat gràfica de cadascun dels webs.
- Crear material gràfic de l'entorn web amb coherència amb els estils corporatius.
- Gestionar el disseny de les funcionalitats i continguts de les pàgines web.
- Gestionar el manteniment, supervisant el disseny creatiu de les pàgines web.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.

3. Dissenyador/a web:

- Analitzar els requeriments sol·licitats per l'Ajuntament.
- Dissenyar nous continguts dels webs (banners, mòduls, noves pàgines, entre d'altres) d'acord amb la guia d'estil web municipal, el manual d'identitat gràfica de cadascun dels webs.



- Crear material gràfic de l'entorn web amb coherència amb els estils corporatius.
- Gestionar el disseny de les funcionalitats i continguts de les pàgines web.
- Gestionar el manteniment, supervisant el disseny creatiu de les pàgines web.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.

4. Programador/a web:

- Transcriure les necessitats en les diferents webs mitjançant del llenguatge informàtic.
- Desenvolupar pàgines o funcionalitats sol·licitades i prèviament dissenyades amb especial cura per tal que la maquetació respecti els detalls del disseny proposat.
- Realitzar les proves necessàries i solucionar les possibles incidències.
- Col·laborar amb els diferents agents implicats en el desenvolupament del webs.
- Realitzar el manteniment tècnic i les actualitzacions dels webs.
- Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de maquetació o programació.
- Crear nous apartats i realitzar les modificacions pertinents dels webs.

5.3 Seguretat del sistema d'informació

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Ajuntament de Barcelona, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà **els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries**, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

Retorn del servei

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

Un mes abans de la finalització del present contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un **Pla de Devolució del Servei**. Aquest pla haurà de seguir els següents criteris:

- **Requeriments generals:** Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip municipal corresponent un mes abans de la finalització del contracte. Lliurament de la



documentació necessària per tal que es puguin donar per realitzats i tancats tots els punts del contracte.

- **Disseny gràfic:** Lliurament dels màsters i/o arxius originals gràfics en la seva versió definitiva, així com de les tipografies utilitzades.
- **Programació:** Lliurament de documentació tècnica amb el funcional. Traspàs de l'usuari administrador. Backup de la base de dades i del codi font el dia de traspàs de cada projecte. Llistat de mòduls/plugins del CMS: Tipologies de continguts / camps, Taxonomies, Vistes / blocs, Rols d'usuaris, Theme aplicat, Actualitzacions pendents de seguretat, Parxes a mòduls aplicats i versió o Mòduls custom detallats.

6. Obligacions de l'Ajuntament

Supervisar una correcta execució durant l'execució del contracte.

Forma de seguiment i control

El **Departament de Comunicació de l'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència** farà el seguiment i control de les prestacions.

El contractista designarà una **persona de contacte** amb un telèfon mòbil, durant l'horari d'execució del contracte, per possibles incidències.

S'estableixen reunions de seguiment amb una periodicitat mensual segons les necessitats del Departament de Comunicació i l'empresa adjudicatària.

Auditoria i avaluació

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

L'Ajuntament de Barcelona podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació, accés al sistema de monitoratge i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.



No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb cinc setmanes d'antelació.

L'Ajuntament de Barcelona avaluarà periòdicament la qualitat del servei prestat en les àrees descrites en el plec de prescripcions tècniques.

En el cas que es produïssin anomalies a la baixa en la qualitat de servei, l'equip de projecte de l'ajuntament de Barcelona i de l'empresa adjudicatària, establiran les mesures correctores per recuperar els índex de qualitat. En cas de produir-se anomalies a la baixa de forma reiterada, l'ajuntament de Barcelona podrà impulsar mesures correctores conjuntament amb l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat establert per aquest plec de prescripcions tècniques.

7. Seguretat

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament de Barcelona durant l'execució del projecte.

Confidencialitat

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a **subministrar-la només a personal autoritzat** per l'Ajuntament de Barcelona.

Qualsevol acció de difusió que el proveïdor realitzi referent al servei i als lliurables del projecte, haurà de ser informat i aprovat prèviament per l'Ajuntament de Barcelona..

Propietat intel·lectual

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

La propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte **pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva**. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part del client.



L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon únicament a l'Ajuntament de Barcelona.

És voluntat de l'Ajuntament de Barcelona compartir amb altres administracions públiques els treballs i el coneixement desenvolupat. Aquesta cessió, entre institucions, es regularà mitjançant conveni de col·laboració.

Protecció de dades de caràcter personal

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Marc Normatiu Vigent en matèria de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals (MNVPD en endavant).

Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que resideixen en les instal·lacions informàtiques de l'Ajuntament de Barcelona, i a les quals es considera que el personal de l'empresa adjudicatària pot tenir accés, és d'obligat compliment tot el que indica el MNVPD.

L'adjudicatari del contracte s'obliga al compliment d'allò que estableix el MNVPD en relació al tractament de les dades de caràcter personals a les quals tingui accés, durant la vigència del contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Queda estrictament prohibit tot mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de l'Ajuntament de Barcelona que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari.

També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació d'arxius de l'Ajuntament de Barcelona sense l'autorització del personal intern dels serveis informàtics de l'Ajuntament de Barcelona.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest contracte.



Concretament l'adjudicatari del contracte, com a encarregat del tractament de les dades personals que són de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer, es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'Administració contractant responsable del fitxer, per a l'estricta prestació dels serveis contractats, a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer amb una finalitat diferent de la d'aquest contracte i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota aquest contracte en poder de l'adjudicatari del contracte.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a esborrar o retornar, segons es pacti amb l'Administració, els suports en els quals constin les dades personals obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense conservar cap còpia i sense que cap persona externa tingui accés a les dades si no és perquè disposa d'autorització expressa de l'Administració contractant responsable del fitxer.

L'adjudicatari del contracte es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que facin els seus treballadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugui derivar.

Un cop signat el contracte d'adjudicació, i abans que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que portarà a terme el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, com també qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques es puguin constituir com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables d'eventuals cessions.

Accés a la informació



LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes pel responsable de l'arquitectura tecnològica de l'Ajuntament de Barcelona.

Control d'accés

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

L'activitat desenvolupada, per l'empresa adjudicatària, en els espais físics o remots de l'Ajuntament de Barcelona necessaris per desenvolupar el projecte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan competent en matèria de Seguretat i Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona no es fa responsable dels equips, propietat de l'empresa adjudicatària, que s'hagin utilitzat en l'àmbit de les seves instal·lacions o en les connexions remotes, en el marc de l'objectiu del servei.

Compartició de recursos

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

Per garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran, si s'escau, la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona exclusivament per a l'ús o benefici de l'Ajuntament de Barcelona.

Gestió del personal

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea



Deures i obligacions del personal

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertorqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

S'ha de mantenir el deure confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.



L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

Protecció del lloc de treball

LOT-1 Serveis de remodelació de les webs de l'Àrea següents: web Guàrdia Urbana i web Bombers i LOT-2 Serveis de manteniment de les webs de l'Àrea

Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament de Barcelona. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

Bloqueig del lloc de treball

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al responsable de l'arquitectura tecnològica de l'ajuntament de Barcelona.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:



- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

Medis alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

Protecció de la informació

Neteja de documents: L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com ocorre quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

Protecció del correu electrònic: En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.



L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- Situar-se en ubicacions on s'eviti l'accés del públic general.
- Prevenir que les activitats o informació tractada siguin visibles o audibles des de l'exterior.
- Control d'accés físic a les instal·lacions. Es restringirà l'accés únicament a les persones identificades i autoritzades.
- Les visites hauran de registrar-se a l'entrada i sortida i hauran de ser supervisades per algun dels empleats autoritzats.
- Protecció física contra amenaces exteriors ambientals i accidents (incendi, inundacions, etc.).

Lola Calvo Pousa
Cap de Comunicació