

Exp.: 014_P2400003

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS DE RESPONSABILITAT ACTIVA EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL (DELEGACIÓ DE PROTECCIÓ DE DADES, I ASSESSORAMENT, CONSULTORIA I GESTIÓ)

ÍNDEX

1. Objecte del contracte i abast del servei a prestar
2. Normativa específica aplicable
3. Dades de l'organització i àmbit del contracte
 - 3.1 Centres
 - 3.2 Activitats
 - 3.3 Departaments amb tractament de dades
 - 3.4 Tipologia de dades
 - 3.5 Infraestructures utilitzades en el tractament
4. Obligacions del contractista
 - 4.1 Relació amb l'ASPB
 - 4.2 Obligacions específiques
 - 4.3 Documentació a lliurar per l'empresa contractista
5. Seguiment del contracte
6. Responsable del contracte

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I ABAST DEL SERVEI A PRESTAR

L'objecte del contracte comprèn dues línies de serveis per a l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB):

1. Delegat de Protecció de Dades.
2. Assessorament, consultoria i gestió en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Tasques del servei de Delegat de Protecció de Dades:

Les funcions pròpies especificades per l'article 39 (funcions del delegat de protecció de dades) del RGPDUE:

- Informar i assessorar la persona responsable o encarregada del tractament i a les persones treballadores que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut d'aquest Reglament i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el Reglament, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres i de les directrius de la persona responsable o encarregada del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació de les persones que participen en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Oferir l'assessorament que se li demani sobre l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades i supervisar la seva aplicació de conformitat amb l'article 35 del Reglament.
- Cooperar amb les autoritats de control i actuar com a punt de contacte amb les persones interessades.
- Actuar com a punt de contacte de l'autoritat de control per qüestions relatives al tractament, inclosa la consulta prèvia a què es refereix l'article 36, i realitzar consultes, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Elaborar les respostes a requeriments de l'autoritat de control.
- Elaborar les respostes a requeriment de la ciutadania en l'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals.

- Supervisar la posada en pràctica efectiva de les polítiques de protecció de dades, incloses la formació i l'auditoria.
- Supervisar l'aplicació de les mesures correctives proposades per a corregir les no conformitats detectades en les auditories obligatòries de compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Tasques del servei d'assessorament, consultoria i gestió en matèria de protecció de dades de caràcter personal:

L'adaptació i compliment del Reglament General de Protecció de Dades requereix la realització de tot un conjunt de tasques i actuacions per tal d'adequar l'activitat administrativa als preceptes legals, així com garantir la funció proactiva que s'assenyala en el propi Reglament al respecte de disposar de la documentació necessària que acrediti el seu compliment, tant en els serveis existents com en el desenvolupament i implantació de nous serveis.

També s'haurà de donar suport a les direccions, els departaments i els serveis de l'ASPB en les tasques de gestió relacionades amb el tractament de dades personals.

Les tasques que cal portar a terme són:

- Identificar les finalitats i la base jurídica dels tractaments, i mantenir actualitzat el Registre d'Activitats de Tractament.
- Identificar els contractes que impliquin tractament de dades de caràcter personal i garantir que els Contractes d'Encarregat de Tractament es signen i es compleixen.
- Elaborar la informació dels tràmits i procediments per tal d'atendre, en temps i forma, els nous drets dels afectats, el dret d'accés, rectificació, supressió ("dret a l'oblit"), oposició i limitació al seu tractament.
- Elaborar l'anàlisi de riscos per als drets i llibertats de la ciutadania de tots els tractaments de dades que es desenvolupin quan el nivell de risc ho aconselli i revisar les mesures de seguretat que s'apliquen als tractaments en base a aquesta anàlisi.
- Elaborar i implementar el procediment d'avaluació d'impacte en la protecció de dades i supervisar-ne la seva realització i compliment.
- Assegurar l'existència, revisió i actualització de tota la documentació relacionada per tal de garantir el compliment del RGPD (Document de seguretat, Política de seguretat, Manual de funcions i obligacions dels usuaris, nous procediments, etc.).

- Supervisar la gestió i notificació a l'autoritat de les violacions de seguretat de les dades personals a l'autoritat de control. Elaborant un informe semestral sobre l'estat dels incidents i violacions de seguretat produïts.
- Facilitar, a les persones de l'ASPB, formació en matèria de protecció de dades.
- Respondre les consultes que realitzin els departaments i serveis de l'ASPB referents a la gestió i tractament de dades de caràcter personal.
- Realitzar anualment auditories internes de compliment de la normativa de protecció de dades. Detectar no conformitats, proposar mesures correctives i supervisar la seva aplicació.
- Elaborar una memòria anual sobre l'activitat realitzada en el desenvolupament de les tasques encarregades en l'àmbit de l'objecte del contracte.

2. NORMATIVA ESPECÍFICA APLICABLE

La normativa aplicable a l'objecte del contracte és:

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (BOE núm. 294, de 06/12/2018).
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE núm. 119, de 04/05/2016).
- Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (DOGC núm. 5731, de 08/10/2010).
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades (DOGC núm. 3835, de 04/03/2003).
- Decret 162/2018, de 17 de juliol, de modificació del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades (DOGC núm. 7667, de 19/07/2018).
- Instrucció 1/2009 (Autoritat Catalana de Protecció de Dades), de 10 de febrer, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància (DOGC núm. 5322, de 19/02/2009). Correcció d'errades a la Instrucció 1/2009, de 10 de febrer de 2009, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància (DOGC núm. 5344, de 23/03/2009).

- Reglament (UE) 2022/868 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de maig de 2022, relatiu a la governança europea de dades i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2018/1724 (Reglament de governança de dades) (DOUE núm. 152, de 03/06/2022).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE núm. 236, de 02/10/2015).
- Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions (BOE núm. 266, de 05/11/2019).

3. DADES DE L'ORGANITZACIÓ I ÀMBIT DEL CONTRACTE

3.1 Centres

Els centres de treball de l'ASPB, des d'on es planifiquen, dirigeixen, programen i desenvolupen les seves funcions i activitats, estan situats en les següents dependències ubicades al municipi de Barcelona:

- Edifici Lesseps, seu de l'ASPB (Pl. Lesseps, 1)
- Oficines annexes a l'edifici Lesseps (Av. Riera de Cassoles, 63-65)
- Magatzem (Av. Riera de Cassoles, 50)
- Edifici Peracamps, Laboratori (Av. Drassanes, 13)
- Oficines a Mercabarna, del Servei de Control Alimentari de Mercats Centrals (Zona Franca, sector C)
- Centres d'atenció i seguiment de drogodependències (CAS):
 - CAS Nou Barris (Via Favència, 379)
 - CAS Baluard (Av. Drassanes, 13)
 - CAS Horta-Guinardó (C/ Sacedón, 18)
 - CAS Sarrià (C/ Dalmases, 76)
 - CAS Sants (C/ Comtes de Bell-lloc, 138)
 - CAS Garbivent (C/ Sagrera, 179)
- Bus Unitat mòbil de dispensació de metadona
- Centre Residencial Integral La Galena, per persones sense llar consumidores de drogues (C/ Cartagena, 369).

Aquesta relació no exclou que, per necessitats de l'organització, es puguin agrupar, reduir o ampliar les dependències a altres espais.

Existeixen càmeres de videovigilància en els edificis Lesseps, Peracamps, magatzem, centre residencial i CAS Baluard, sense excloure que se'n puguin instal·lar en altres centres.

La plantilla de l'ASPB està composta per unes 330 persones (la xifra és aproximada en funció d'algunes altes i baixes).

3.2 Activitats

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) és un ens de l'administració pública, un organisme autònom amb personalitat jurídica pròpia i patrimoni independent. El va crear el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB), en virtut d'allò que disposa la Llei del Parlament de Catalunya 22/1998, de la Carta Municipal de Barcelona, fruit de l'acord entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya. L'anunci de la seva creació i els seus Estatuts són publicats al DOGC núm. 3764, de 19 de novembre de 2002.

L'ASPB dirigeix i gestiona els centres i serveis de salut pública de la ciutat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya. El propòsit de l'ASPB és millorar la salut col·lectiva i la qualitat de vida de les persones amb equitat. Les accions per assolir el propòsit es fonamenten en: el coneixement de l'estat de salut de la població i dels factors que el determinen; el desenvolupament de polítiques per mantenir i millorar la salut de la població; la garantia de la prestació de serveis en el terreny de la salut pública, assumint integralment les tasques que se'n deriven per a l'exercici de l'autoritat sanitària a la ciutat.

La pàgina web de l'ASPB és www.aspb.cat.

Els serveis i productes que realitza l'ASPB s'emmarquen en els següents àmbits:

1) Sistemes d'informació

- Sistema d'informació sobre drogodependències
- Sistema d'informació de salut infantil i de salut sexual i reproductiva
- Estadístiques de mortalitat i registres poblacionals
- Sistema d'informació de lesions pel trànsit
- Sistema de vigilància de vacunes
- Sistema d'informació de vigilància i control alimentari
- Sistema d'informació de la qualitat de l'aire i altres vectors ambientals
- Informe de salut i sistema integrat d'informació
- Enquestes de salut.

2) Vigilància i control epidemiològics

- Programa de prevenció i control de la tuberculosi
- Vigilància de la sida/VIH i les hepatitis
- Vigilància i control de les meningitis i la legionel·losi

- Vigilància i control d'altres malalties transmissibles
 - Vigilància i control de brots epidèmics
 - Vigilància de la salut laboral.
- 3) Vigilància i control ambiental
- Vigilància i control de les aigües de consum humà
 - Vigilància i control del medi hídric (aigües freàtiques i litorals)
 - Vigilància i control d'instal·lacions de risc de legionel·la
 - Vigilància i control d'activitats de risc sanitari (ESP, pírcing i tatuatges...)
 - Avaluació d'efectes en salut i estimació de l'impacte associat a factors ambientals.
- 4) Vigilància i control d'aliments i establiments alimentaris
- Vigilància i control sanitari dels mercats centrals
 - Vigilància i control sanitari d'indústries alimentàries
 - Vigilància i control sanitari d'establiments minoristes i mercats
 - Vigilància i control sanitari d'establiments de restauració.
- 5) Vigilància i control de plagues urbanes
- Vigilància i control ambiental de plagues a la via pública i clavegueram
 - Vigilància i control ambiental de plagues als edificis municipals
 - Vigilància i control de riscos associats a aus salvatges urbanes.
- 6) Laboratori de Salut Pública
- Control analític dels aliments
 - Control analític de les aigües de consum
 - Control analític ambiental
 - Control analític de les aigües de bany
 - Control analític de les sorres de les platges
 - Control analític de suport a la investigació epidemiològica.
- 7) Prevenció i promoció de la salut
- Programa de cribratge de càncer de mama
 - Servei de gestió integral de vacunes
 - Promoció de la salut a l'escola
 - Intervenció integral de salut als barris
 - Intervencions a les empreses
 - Intervencions orientades a poblacions específiques.
- 8) Atenció a les drogodependències
- Programa d'orientació sobre drogues per adolescents i famílies
 - Programes de tractament en centres propis

- Programes de reducció de danys als CAS
 - Programes comunitaris de reducció de danys.
- 9) Autoritat i administració sanitària
- Investigació i control d>alertes, denúncies i incidències
 - Autoritzacions i registres sanitaris
 - Actuacions derivades del control oficial
 - Tramitació d'infraccions relatives a la llei de tabac
 - Informació, assessorament i resposta a peticions en protecció de la salut.
- 10) Projectes externs
- Segons projecte i contracte.
- 11) Recerca i docència
- Segons projecte i programa.

A totes aquestes activitats en salut pública, cal afegir la tecnoestructura que permet el funcionament i el desenvolupament de l'organització: secretaria, serveis jurídics i administratius, gestió econòmica i financera, recursos humans i organització, desenvolupament informàtic, serveis generals, prevenció de riscos laborals, comunicació i suport en el sistema de gestió.

3.3 Departaments amb tractament de dades

- Gerència
- Direcció de Recursos:
 - Gestió econòmica, recursos humans i organització
 - Secretaria i Assessoria jurídica
 - Desenvolupament informàtic
 - Serveis generals
- Direcció de Programes i Projectes Estratègics:
 - Prevenció i atenció a les drogodependències
 - Qualitat i processos, Prevenció de riscos laborals
 - Recerca, docència i comunicació
- Direcció de Protecció de la Salut:
 - Departament de Seguretat Alimentària (control alimentari, intervencions i programes)
 - Departament de Salut Ambiental
 - Qualitat i intervenció ambiental
 - Vigilància i control de plagues urbanes
- Departament de Laboratori:
 - Química

- Microbiologia
- Administració i logística
- Gestió de la qualitat
- Direcció de Vigilància i Promoció de la Salut:
 - Departament de l'Observatori de la Salut Pública
 - Sistemes d'informació en salut
 - Epidemiologia
 - Avaluació i mètodes d'intervenció
 - Salut i treball, Unitat de salut laboral de Barcelona
 - Departament de Promoció de la Salut
 - Programes i intervencions preventives
 - Salut, escola i comunitat
 - Salut i barris.

3.4 Tipologia de dades

El tipus de dades personals que pot recollir i gestionar, o a les quals pot accedir l'ASPB, tant de persones treballadores com d'altres persones externes a l'organització o ciutadania en general, són de diversos tipus, sens perjudici de que algunes, segons la seva finalitat, puguin ser anonimitzades en la seva recollida i/o en el seu tractament. Entre d'altres:

- Dades d'identificació i contacte (nom, cognoms, nom sentit, DNI/NIE/passaport, adreça postal, correu electrònic, telèfon fix i/o mòbil).
- Dades particulars (data de naixement, sexe, nombre de fills, vida laboral, orientació sexual, origen, culturals, lingüístiques, etc.).
- Dades de vinculació i responsabilitat empresarial.
- Imatges (fotografies i vídeos) i arxius d'àudio que continguin veu.
- Dades biomètriques.
- Dades econòmiques (albarans, factures, pressupostos, nòmines, renda IRPF, certificats, nivell de renda, etc.).
- Contractes de treball.
- Dades sobre situacions administratives en l'àmbit laboral i del personal al servei de l'administració pública, i sobre processos de selecció de personal.
- Sistemes de control horari del personal.
- Dades de salut, incloses les de tractaments i les que consten en la història clínica compartida, així com les de lesions del trànsit, les d'urgències hospitalàries i les de salut mental i addicions.
- Dades de malalties de declaració obligatòria (MDO) i vinculades a investigació i gestió de brots epidèmics.
- Informes d'autòpsies.
- Dades sobre salut sexual i reproductiva.

- Estadístiques sobre naixements i mortalitat.
- Consentiment informat.
- Dades lligades a la docència.
- Dades sobre la situació i l'activitat laboral o professional.
- Dades sobre formació.
- Certificats d'antecedents penals.
- Dades sobre situacions administratives o legals (en l'exercici de l'autoritat sanitària).
- Informes socials.
- Dades de menors no acompanyats.
- Dades d'escolaritat.
- Nivell d'estudis.
- Dades sobre habitatge, seccions censals i vulnerabilitats.
- Dades del cens.
- Dades d'enquestes de satisfacció a diferents interlocutors segons finalitats i programes.
- Dades vinculades a la gestió de queixes, suggeriments i agraïments, així com les d'instàncies i peticions d'accés a la informació pública.

3.5 Infraestructures utilitzades en el tractament

Dels sistemes utilitzats en l'ASPB destaquen els següents:

- Pàgina web i webs de dades
- Serveis web al núvol
- Xarxes socials
- Programes de gestió instal·lats en local
- Programes de gestió externs
- Ordinadors personals
- Terminals de telefonia mòbil
- Documents en servidor intern
- Formularis i bases de dades per serveis, estudis i programes
- Formularis i bases de dades per gestió de personal
- Formularis i bases de dades sobre proveïdors
- Formularis per a la ciutadania i altres tipus d'usuaris
- Documentació en paper
- Càmeres de videovigilància
- Sistemes de control d'accés.

4. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

4.1 Relació amb l'ASPB

L'empresa contractista haurà de designar una persona (o més, de manera proporcional) responsable com a interlocutora habitual, amb aptituds i capacitats demostrables mitjançant experiència en el sector objecte del contracte, per planificar i dur a terme les tasques de delegació de protecció de dades personals i d'assessorament, consultoria i gestió en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i de fer-ne el seguiment pertinent, amb la titulació mínima exigida de grau o llicenciatura i formació específica demostrable en protecció de dades personals.

4.2 Obligacions específiques

El temps màxim de resposta a consultes i tràmits s'estableix en tres dies hàbils, excepte que per la naturalesa o circumstàncies del tràmit o consulta, s'acordi un termini superior.

L'horari de contacte i disponibilitat habitual serà, com a mínim, el comprès dins l'horari nucli establert per a l'ASPB, és a dir, entre les 9:30 i les 14:00 de dilluns a divendres no festius.

4.3 Documentació a lliurar per l'empresa contractista

Pla de treball

Les tasques objecte de contractació hauran de ser planificades en base a un pla de treball que tingui en compte:

- Una revisió de l'estat actual sobre l'exercici de responsabilitat en matèria de protecció de dades implantat en l'ASPB.
- Una avaluació de les activitats, sistemes i serveis que tractin o siguin susceptibles de tractar dades de caràcter personal, per identificar quines dades necessita l'ASPB recollir i gestionar per a les seves funcions, així com per conèixer si s'estan recollint dades no necessàries.
- Identificació de les mesures de seguretat (administratives, físiques i tècniques) requerides per al tractament de riscos.
- Anàlisi de les mesures seleccionades (costos, límits tècnics, compatibilitat i risc residual).
- Establiment de les activitats requerides per a la implementació de les mesures seleccionades.
- Proposta de perfils de les persones responsables i/o participants de la implementació.
- Determinació del temps necessari per a la implementació de les mesures.
- Realització del seguiment per a verificar la correcta implementació i l'acompliment amb els temps establerts.

- Avaluació de l'eficiència i l'efectivitat de les mesures de seguretat una vegada implementades.
- Actualització, optimització i millora de les mesures de seguretat identificades.
- Adopció de les millors pràctiques, marcs de referència o estàndards que permetin enfortir les mesures de seguretat.
- Monitoratge dels riscos i de les mesures de seguretat implementades.

Procediments

L'empresa contractista elaborarà, d'acord amb els criteris de gestió documental de l'ASPB, les instruccions i els procediments operatius necessaris per a l'exercici de la responsabilitat en matèria de protecció de dades.

Registre

D'acord amb el RGPD/PUE, l'empresa contractista mantindrà actualitzat el registre d'activitats de tractament de l'ASPB, que inclou:

- Nom i dades de contacte del responsable i, si escau, del corresponsable, així com del delegat de protecció de dades.
- Finalitats del tractament.
- Descripció de categories d'interessats i categories de dades personals tractades.
- Transferències internacionals de dades.
- Quan sigui possible, els terminis previstos per suprimir les dades.
- Quan sigui possible, una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat.

Propostes de formació

A partir de l'avaluació, l'empresa contractista presentarà una proposta de pla de formació en matèria de protecció de dades per a les persones treballadores de l'ASPB, que tingui en compte el nivell de risc i la sensibilitat de les dades que gestionen o a les quals tenen accés en l'exercici de les seves funcions. El contracte inclou una bossa de 40 hores anuals de formació a disposició de l'Agència. La formació podrà ser presencial o telemàtica, a escollir per l'Agència.

Memòria anual d'activitats

Abans de finalitzar el mes de febrer, cada any, l'empresa contractista haurà de facilitar una memòria de les activitats desenvolupades l'any anterior sobre l'objecte del contracte que reculli una síntesi de:

- les tasques d'assessorament als serveis de l'ASPB davant les consultes plantejades;
- els projectes, programes i documents revisats;
- els resultats de les avaluacions d'impacte;
- els resultats de l'anàlisi de riscos;
- la documentació de gestió generada, revisada i actualitzada en l'àmbit de protecció de dades, inclosos els registres i els procediments de treball;

- la formació facilitada a les persones de l'ASPB;
- les actuacions d'interacció amb les autoritats de control, incloses les respostes als requeriments i les comunicacions sobre violació de la seguretat de les dades;
- les interaccions i les respostes a requeriment de la ciutadania en l'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals;
- la supervisió i la posada en pràctica efectiva de les polítiques de protecció de dades, incloses la formació i l'auditoria;
- la supervisió de l'aplicació de les mesures correctives proposades;
- els resultats de les auditories.

4.4 Confidencialitat

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre la matèria objecte de contracte, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades a les quals tingui accés en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tal sols a efectes de conservació.

Aquest deure es mantindrà durant el termini de cinc anys des del coneixement de la informació.

El contractista s'obliga a complir les prescripcions que es prevegin a la Llei Orgànica de protecció de dades de caràcter personal i la seva normativa de desenvolupament, conforme a allò previst a la Disposició addicional 25 de la LCSP.

5. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El control i el seguiment del servei objecte del contracte es duran a terme per part del cap de l'Àrea de Qualitat i Processos i de la directora de Programes i Projectes Estratègics; també podran participar d'aquest control i seguiment el director de Recursos, la cap del Departament de Secretaria i Assessoria Jurídica i el cap del Departament de Desenvolupament Informàtic.

Per tal de fer aquest seguiment, es convocaran reunions periòdiques (orientativament, amb una freqüència mínima trimestral) amb la persona responsable assignada per l'empresa contractista per a la planificació i execució de les tasques de delegació de protecció de dades personals i d'assessorament, consultoria i gestió en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i de fer-ne el seguiment pertinent.

L'empresa contractista haurà de presentar una memòria de l'activitat realitzada al finalitzar cada any, segons el que s'indica en l'apartat 4.3.

L'ASPB, segons la mecànica de seguiment dels seus proveïdors a partir del seu sistema de gestió integrat, registrarà les possibles incidències o no conformitats que es puguin produir en la prestació del servei objecte del contracte, amb les accions pertinents, i farà una avaluació anual de proveïdor. La informació per aquesta avaluació serà registrada per part de les persones responsables de l'ASPB en un format que té en compte el grau de satisfacció en els següents 5 àmbits: accessibilitat (l'horari i facilitat de contacte garanteixen una bona accessibilitat); vocació de servei (existeix un bon tracte i vocació de servei); qualitat del servei (ofereix un bon nivell de qualitat: gestió, terminis, qualitat de resposta); comunicació (existeix un bon nivell de comunicació i informació); valoració global.

6. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designa a Alejo García Rodríguez, cap de l'Àrea de Qualitat i Processos, de la Direcció de Programes i Projectes Estratègics de l'ASPB, com la persona responsable del contracte, a qui correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada.

El cap de l'Àrea de Qualitat i Processos

Alejo García Rodríguez

Barcelona, a data de la signatura