

**Conveni entre les Institucions
de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona
en matèria d'atenció i informació ciutadana**

Barcelona, a 14 de juny de 2018

REUNITS

D' una part, l'Il·lm. Sr. **Antoni Poveda Zapata** com a Vicepresident de Mobilitat i Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), amb NIF P-0800258-F i domicili al carrer 62, número 16-18, Zona Franca (08040) de Barcelona, assistit pel Secretari General accidental Sr. Sebastià Grau i Àvila.

I de l'altre, l'Il·lm. Sr. **Jaume Asens Llodrà** com a Tercer Tinent d'Alcalde i Regidor de l'Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència de l'Ajuntament de Barcelona, amb NIF P0801900B, assistit pel Secretari General l'Il·lm. Sr. Jordi Cases Pallarès.

INTERVENEN

El Sr. Antoni Poveda Zapata, en nom i representació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona com a Vicepresident de l'Àrea de Mobilitat i Transport, en virtut del seu nomenament per la Presidència de l'AMB en data 30 de juliol de 2015 (BOP del 12 d'agost de 2015) i facultat per l'acord de la Junta de Govern de data 12 de juny de 2018, assistit en aquest acte pel Sr. Sebastià Grau i Àvila, Secretari General Accidental de l'AMB, nomenat per resolució de la Secretaria d'Administracions Locals del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya en data 2 de maig de 2018, en funcions de fe pública segons disposa l'apartat i) de l'article 3.2 del RD 128/2018, de 16 de març, regulador del Règim Jurídic dels Funcionaris d'Administració Local amb habilitació nacional, i en exercici de les seves funcions de fedatari i d'assessorament legal preceptiu, segons l'article 92 bis de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local..

l'Il·lm. Sr. Jaume Asens Llodrà com a Tercer Tinent d'Alcalde i Regidor de l'Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència de l'Ajuntament de Barcelona, facultat per a la signatura del conveni per acord de la Comissió de Govern de data 21 de desembre de 2017 en ús de les facultats delegades pel decret d'Alcaldia de 13 de juny de 2015 modificat pel decret d'Alcaldia de 25 de juny de 2015 i, assistit per l'Il·lm. senyor

Jordi Cases Pallarès, Secretari General de l'Excm. Ajuntament d'aquesta Ciutat, nomenat per Decret d'Alcaldia de data 18 de juny de 2002, en funcions d'assessorament segons disposa l'apartat e) de l'article 3 del RD 1174/1987, de 18 de setembre, regulador del Règim Jurídic dels Funcionaris d'Administració Local amb habilitació nacional, i en l'exercici de les seves funcions de fedatari i d'assessorament legal de la Corporació, segons l'article 92 bis de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, que certifico.

Totes les parts es reconeixen representació i capacitat legal necessària per l'atorgament del present Conveni i

MANIFESTEN

1. Que l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), en l'exercici de les seves competències en l'àmbit de la mobilitat, atorga i gestiona els títols de transport de tarifació social i ofereix a la ciutadania el servei d'informació sobre el transport públic metropolità.

Ofereix aquests serveis a través d'un òrgan de gestió directa que és la societat anònima metropolitana AMB Informació i Serveis SA (en endavant AMB Informació) que té com a objecte social:

- La informació i difusió al ciutadà de l'oferta de transport públic en l'àmbit metropolità de Barcelona:
- La promoció del transport públic metropolità col·laborant amb altres organismes i empreses.
- La creació i manteniment de l'arxiu de documentació sobre el transport metropolità.
- La informació ciutadana per telèfon mitjançant el 010 Metropolità. Coordinació i seguiment amb els diferents ajuntaments metropolitans incorporats al sistema.

Les activitats desenvolupades per AMB Informació inclouen la informació a l'usuari, la gestió administrativa de la tarifació social i altres tasques vinculades a la mobilitat metropolitàna.

2. Que l'Ajuntament de Barcelona té un ferm compromís amb l'atenció i informació ciutadana i una experiència en aquesta matèria que posa al servei de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i dels municipis que la conformen.
3. Que l'Àrea Metropolitana de Barcelona és responsable de la concessió i de l'emissió dels títols de transport de tarifació social Targeta Rosa i Passi Metropolità d'Acompanyant, i, per encàrrec de gestió de l'Autoritat Metropolitana del Transport (ATM), Targeta T-16 i Targeta Verda, i que el conjunt de treballs necessaris per a la correcta gestió d'aquestes targetes els realitza mitjançant la seva societat metropolitàna AMB Informació.

4. Que l'Ajuntament de Barcelona, a través dels seus serveis i canals d'Informació i Atenció Ciutadana, col·labora en la informació i gestió d'aquests títols de transport.
5. Que en data 20 de juliol de 1993 l'Àrea Metropolitana de Barcelona (Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, l'Entitat Metropolitana del Transport, l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus) i l'Ajuntament de Barcelona van signar un acord per a la implantació d'un sistema d'informació ciutadana per telèfon en l'àmbit metropolità i per a la col·laboració en la prestació d'altres serveis d'informació ciutadana. L'acord establia que el punt de partida i la base de l'estructura organitzativa del servei 010 Metropolità seria, d'una banda, el servei prestat pel 010 de la ciutat de Barcelona i, de l'altra, el servei d'informació sobre el transport públic en l'àmbit metropolità ofert per CETRAMSA (actualment AMB Informació).
6. Que el temps transcorregut des de la signatura de l'esmentat acord ha suposat grans canvis tecnològics, l'evolució en la gestió dels serveis i la diversificació de canals d'informació i atenció ciutadana. Tots aquests aspectes, així com l'entrada en vigor de la gratuïtat del Telèfon 010 a la ciutat de Barcelona fa necessari revisar els acords i establir clarament les responsabilitats de cadascuna de les parts en els serveis d'informació i atenció ciutadana que gestionen de manera conjunta.
7. Que l'Àrea Metropolitana de Barcelona és responsable de tractaments per a la gestió de títols de transport, entre els que es troben la Targeta Rosa Metropolitana i el Passi Metropolità d'Acompanyant, que contenen dades de caràcter personal.
8. Que l'Ajuntament de Barcelona és titular del tractament de dades de caràcter personal del 'Servei d'Informació i Atenció Ciutadana', que té com a finalitat gestionar de forma multicanal el servei d'informació i l'atenció a les persones que contacten amb aquest Ajuntament i/o fan ús de serveis municipals, així com informar d'aquells serveis o actuacions municipals que, en base a les dades facilitades, es consideri que poden ser del seu interès..
9. Que AMB Informació utilitza per a les seves activitats la Plataforma Telefònica Municipal d'Atenció Ciutadana (PMAC) i línies de la centraleta IBERCOM de l'Ajuntament de Barcelona

CLÀUSULES

Clàusula 1. Objecte i finalitat

El present acord té com a objecte definir les condicions i responsabilitats que es deriven de la prestació conjunta, per part de l'AMB, mitjançant AMB Informació, i de l'Ajuntament de Barcelona, de serveis d'informació i atenció ciutadana a través de canals telefònics, presencials i telemàtics.

La finalitat és, a través de la coordinació i la cooperació institucional, oferir una informació i una atenció ciutadana àgil, senzilla i transparent, que permeti que la ciutadania pugui exercir els seus drets de la manera més fàcil i efectiva.

Clàusula 2. Informació del Transport Metropolità

2.1 El telèfon de referència d'informació sobre el transport metropolità és el 010 Metropolità

2.2 L'Ajuntament de Barcelona es compromet a donar informació general sobre el transport metropolità a través dels seus canals d'informació ciutadana.

2.3 Correspon a AMB Informació la recollida i manteniment de les bases de dades relatives a la informació especialitzada de transports de tota l'àrea metropolitana.

Clàusula 3. Targeta Rosa Metropolitana

3.1 L'Ajuntament de Barcelona es compromet a facilitar informació general sobre la Targeta Rosa a través dels seus canals d'informació ciutadana.

3.2 L'Ajuntament de Barcelona, a través de les seves Oficines d'Atenció Ciutadana, oferirà les següents gestions:

- Sol·licitud de Targeta Rosa
- Sol·licitud de canvi de tipus de la Targeta Rosa.
- Renúncia a la Targeta Rosa.
- Duplicat del full de pagament de la Targeta Rosa.
- Duplicat de la Targeta Rosa.
- Modificació del nom i cognoms a la Targeta Rosa.

3.3 AMB Informació es compromet a enviar una carta informativa sobre el servei de la Targeta Rosa a les persones empadronades a la ciutat i que compleixen 60 anys. El cost, que s'estima en l'annex 1, es repercutirà a l'Ajuntament de Barcelona.

3.4 AMB Informació mantindrà un telèfon d'informació gratuït 900 sobre Targeta Rosa per donar informació i gestionar incidències telefònicament sobre aquest tema. El pagament de l'import corresponent al servei de la companyia telefònica operadora del telèfon 900 l'efectuarà l'Ajuntament de Barcelona i AMB Informació li farà la transferència d'aquest import. L'estimació de l'import anual, està especificat en l'annex 1.

3.5 AMB és la responsable del lliurament de les Targetes Rosa al domicili de les persones beneficiàries. En el cas que la persona beneficiària no sigui localitzada al seu domicili, AMB es compromet a procurar que l'empresa adjudicatària del servei de

repartiment de les targetes disposi del màxim nombre d'oficines de repartiment a la ciutat.

3.6 L'AMB es compromet a propiciar la gestió de la Targeta Rosa per mitjans telemàtics.

3.7 AMB Informació es compromet a actualitzar les dades de domicili (padró) per mitja dels serveis d'interoperabilitat del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, abans de fer qualsevol comunicació als usuaris de la targeta i, en tot cas, abans d'enviar les renovacions de les targetes .

Clàusula 4. Targeta T-16

4.1 El telèfon de referència en l'àmbit metropolità per a qualsevol petició d'informació, reclamació o suggeriment de la Targeta T-16 serà el 010 Metropolità.

4.2 L'Ajuntament de Barcelona es compromet a oferir informació general sobre la T-16 a través dels seus canals d'informació ciutadana.

4.3 L'Ajuntament de Barcelona es compromet a enviar una carta informativa sobre el servei de la T-16 a les famílies dels infants de Barcelona que compleixin 4 anys.

4.4 L'AMB es compromet a elevar a l'ATM, responsable del títol, que propiciï la tramitació telemàtica i la interoperabilitat entre administracions, en funció de la disponibilitat dels sistemes.

Clàusula 5.- Telèfon 010 Metropolità

5.1 Que fruit de l'acord de data 20 de juliol de 1993 l'Àrea Metropolitana de Barcelona (Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, l'Entitat Metropolitana del Transport, l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament de Residus) i l'Ajuntament de Barcelona, quan des d'alguns municipis de l'AMB es truca al Telèfon 010 la trucada és atesa per la Plataforma Telefònica de l'Ajuntament de Barcelona (PMAC). Aquests municipis són: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, Molins de Rei, Montgat, Pallejà, El Papiol, El Prat de Llobregat, Ripollet, Sant Adrià del Besòs, Sant Andreu de la Barca, Sant Boi de Llobregat, Sant Joan Despi, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Sant Vicenç dels Horts, Torrelles de Llobregat i Viladecans. La resta de municipis de l'AMB o bé disposen de 010 propi i/o no estan connectats a la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona.

5.2 Tenint en compte l'evolució del servei i l'increment dels costos derivats de la gratuïtat de la trucada al Telèfon 010 de Barcelona i, sobretot, els canvis normatius



sobrevinguts pel temps transcorregut i que afecten la regulació del servei d'informació telefònica municipal Telèfon 010 a tot l'Estat, l'Ajuntament de Barcelona i l'AMB prenen el compromís de revisar conjuntament l'acord de data 20 de juliol de 1993.

5.3. L'AMB es compromet a informar, conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, als Ajuntaments metropolitans sobre la normativa vigent relativa als telèfons 010. L'AMB també es compromet a establir mecanismes a fi que els Ajuntaments metropolitans, si és el cas, acceptin formalment la continuïtat de l'atenció per la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona de les trucades al Telèfon 010 Metropolità realitzades des del seu terme municipal.

5.4 L'AMB compensarà econòmicament l'Ajuntament de Barcelona pel servei d'informació de transports i de la targeta T- 16, en què el Telèfon 010 Metropolità és el telèfon de referència per a tot l'àmbit Metropolità.

Tal com s'indica a l'annex 1, l'import de la compensació econòmica s'estableix en base a:

- Cost telefònic de les trucades ateses a la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona efectuades des del territori de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i que facin referència a transports i a T-16.
- Cost dels operadors que atenen les trucades rebudes a la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona efectuades des del territori de l'Àrea Metropolitana i que facin referència a transports i a T-16.

Clàusula 6. Compatibilitat aplicacions informàtiques

6.1 AMB es compromet, si les possibilitats tecnològiques així ho permeten, a adaptar les aplicacions informàtiques a l'escriptori unificat amb el qual treballen els informadors-tramitadors de l'Ajuntament de Barcelona, i a extreure diàriament la informació de tramitació dels serveis de Targeta Rosa, per poder incorporar-la al sistema municipal d'Informació i Atenció Ciutadana (CRM).

Les despeses generades a AMB Informació en compliment d'aquest punt seran a càrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

Clàusula 7. Segon nivell d'informació

7.1 L'AMB, a través de la seva societat metropolitana AMB Informació, es compromet a mantenir un servei de segon nivell d'atenció telefònica, al qual es transfereixen des de la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona les trucades d'informació especialitzada sobre transport Metropolità i tarifació social del transport.

7.2 AMB Informació també disposarà telèfon d'atenció per donar suport de segon nivell a les OAC sobre aquestes qüestions. L'Ajuntament de Barcelona es compromet, si les possibilitats tecnològiques així ho permeten, a integrar aquest telèfon dins de la plataforma CISCO, prioritzant-ne l'atenció davant l'entrada d'altres trucades.

Les despeses generades a l'Ajuntament de Barcelona en compliment d'aquest punt seran a càrrec d'AMB.

Clàusula 8. Gestió d'Incidències i Reclamacions

8.1 L'AMB es compromet a gestionar les incidències i reclamacions relatives als seus serveis que la ciutadania comuniqui pel sistema municipal IRIS o aquell que el substitueixi.

8.2 L'Ajuntament de Barcelona es compromet a fer arribar aquestes comunicacions a l'AMB i a establir conjuntament amb l'AMB els mecanismes i instruments necessaris per fer-ne un seguiment de la gestió.

8.3 L'Ajuntament es compromet a garantir la continuïtat i l'accés a la xarxa informàtica municipal dels usuaris de l'AMB per a la gestió de les comunicacions d'incidències i reclamacions.

Clàusula 9. Utilització de la Plataforma telefònica (PMAC) i altra infraestructura TIC de l'Ajuntament de Barcelona.

9.1 L'Ajuntament de Barcelona es compromet a facilitar a l'AMB l'accés a la PMAC, la xarxa IBERCOM i altra infraestructura TIC de l'Ajuntament de Barcelona.

9.2 L'AMB es compromet a compensar econòmicament la seva utilització de la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona, pel que fa a compra de les llicències i el cost del manteniment d'aquestes llicències. El cost de l'adquisició i del manteniment de les llicències s'estima a l'annex 1.

9.3 L'AMB es compromet a compensar econòmicament la utilització de la xarxa telefònica IBERCOM de l'Ajuntament de Barcelona. El cost d'aquesta utilització, s'estima a l'annex 1.

9.4 L'AMB es compromet a compensar econòmicament l'import de les despeses d'infraestructura TIC que l'Ajuntament de Barcelona transfereix anualment a l'Institut Municipal d'Informàtica pels usuaris i equips que utilitza AMB Informació, segons el Contracte Programa corresponent. El cost d'aquesta despesa s'estima a l'annex 1.

Clàusula 10.- Valoració i compensació econòmica de l'acord

10.1 L'AMB, es compromet a compensar econòmicament a partir de 2018 l'Ajuntament de Barcelona per les despeses dels serveis relatius a informació i atenció ciutadana que s'estipulen en les clàusules anteriors.

10.2 L'AMB transferirà a l'Ajuntament de Barcelona l'import de la compensació econòmica de l'any en curs durant el primer trimestre de cada any.

Prèviament, l'Ajuntament de Barcelona haurà de comunicar a l'AMB l'import dels serveis prestats l'any anterior en base al que s'estableix en els punts següents, detallant segregadament els diferents serveis, especialment el relatiu a la T-16.

10.3 Segons les clàusules anteriors, per a la valoració econòmica de l'acord s'establiran com a indicadors:

- Cost telefònic anual de les trucades ateses a la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona efectuades des del territori de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i que facin referència a transports i a T-16.
- Cost anual dels operadors que atenen les trucades rebudes a la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona efectuades des del territori de l'Àrea Metropolitana i que facin referència a transports i a T-16.
- L'import de les trucades anuals rebudes al telèfon 900 d'informació sobre Targeta Rosa
- Cost d'adquisició i manteniment anual de llicències de la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona utilitzades per usuaris i equips de AMB Informació.
- Cost anual línies IBERCOM de l'Ajuntament de Barcelona utilitzades per AMB Informació
- Cost anual que l'Ajuntament de Barcelona transfereix a l'Institut Municipal d'Informàtica, segons el Contracte Programa corresponent, pels usuaris i equips utilitzats per AMB Informació.
- Cost anual d'enviament de l'enviament de la carta informativa sobre el servei de la Targeta Rosa a les persones empadronades a la ciutat de Barcelona que compleixen 60 anys.
- Cost derivat de l'adaptació d'aplicacions informàtiques d'AMB Informació en compliment del punt 6.1.
- Cost derivat de l'adaptació del telèfon de suport de segon nivell en compliment del punt 7.2.

10.4 En el cas que algun dels centres de cost anteriors passés a tenir finançament específic, la seva inclusió en el càlcul de la compensació hauria de ser revisada.

10.5 El càlcul de l'import econòmic que l'AMB ha de transferir a l'Ajuntament de Barcelona s'estableix en:

- En el cas de l'any 2018, l'import de la transferència s'estableix en base al total del cost estimat en l'annex 1.
- A partir de l'any 2019, i fins a l'extinció del conveni, l'import de la transferència s'estableix en base al cost dels serveis indicats en el punt 10.3 en l'any anterior al de l'any en curs.

Aquests imports aniran amb càrrec a l'aplicació pressupostària T6010 44000 46203 del pressupost de l'AMB per a 2018 i de les seves equivalents per als anys posteriors.

En extingir-se el conveni es realitzaran els corresponents ajustaments i regularitzacions.

10.6 La incorporació i valoració de nous serveis es regularà en addendes específiques a aquest acord.

Clàusula 11. Protecció de Dades

11.1 L'Àrea Metropolitana de Barcelona autoritza i encarrega l'obtenció i el tractament de les dades de caràcter personal a la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant DIAC) amb la finalitat de realitzar els tràmits d'atenció ciutadana relatius a la gestió del servei associat a la Targeta Rosa Metropolitana.

11.2 La DIAC s'obliga a tractar les dades a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present acord, seguint les instruccions dictades per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que es concreten en:

- Gestionar les peticions dels ciutadans relatives a tràmits relacionats amb els serveis abans esmentats, realitzant les tasques formalment establertes en els protocols d'aquests tràmits.
- Acreditar als representants que sol·licitin fer tràmits en nom del seu representat.
- Conservar l'estat i dades dels tràmits realitzats o en curs de realització i que tenen a veure amb aquests fitxers de dades.

La DIAC comunicarà a l'Àrea Metropolitana de Barcelona:

- Els documents: Memòria de l'expedient Servei millorat d'informació i atenció multicanal, i els informes relatius en aquesta memòria elaborats per l'Oficina



de Govern de Seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica i la Direcció de Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Barcelona.

- Un o més responsables operatius (en endavant RO) que vetllaran per la bona marxa dels treballs i el comportament del personal.

La DIAC no podrà aplicar ni utilitzar les dades dels fitxers anteriors amb una finalitat diferent a aquest compliment, i tindrà, de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades de caràcter personal, la consideració d'encarregat de tractament.

L'Ajuntament de Barcelona informará el seu personal i col·laboradors de les obligacions establertes en el present conveni, així com de les obligacions relatives al tractament de les dades de caràcter personal. En tot cas, les resolucions dels procediments d'exercici dels drets de accés, rectificació, supressió, oposició. Limitació o portabilitat de les dades que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal correspon a l'Àrea Metropolitana de Barcelona durant tota la vigència d'aquest acord. En el cas que l'Ajuntament de Barcelona rebi una sol·licitud d'exercici dels drets per part d'un afectat, aquesta ha de ser lliurada a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, juntament amb la informació complementària necessària, en el termini màxim de 2 dies laborables. A tal efecte, la DIAC col·laborarà en la seva correcta atenció, en temps i forma, a través de les persones de contacte nomenades (RO).

La DIAC s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

Cas que, pel normal desenvolupament del tractament de dades encomanat, la DIAC consideri la necessitat de contractar serveis de tractament de dades de caràcter personal, formalitzarà amb aquest contractista un contracte d'encàrrec de tractament que cobreixi tots els aspectes definits a la normativa de protecció de dades que s'estableixen en aquest acord.

Aquests encàrrecs podran afectar a la totalitat de les tasques encomanades per l'Àrea Metropolitana de Barcelona mitjançant aquest acord (100% de les tasques). Abans d'iniciar l'expedient de contractació, aquests encàrrecs a tercers seran comunicats l'Àrea Metropolitana de Barcelona especificant l'encàrrec a tercers específic, serveis que portarà a terme i la durada del mateix, per la seva valoració i autorització prèvia.

La DIAC manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per a garantir la seguretat de les dades a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present acord, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i altra

normativa sectorial, tal com es regula als protocols recollits al sistema d'informàtica Ítaca.

Les mesures de seguretat implantades per la DIAC seran les corresponents a la sensibilitat i tipologia de les dades segons es defineixi a l'avaluació d'impacte i anàlisi de riscos portada a terme, sent d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix la legislació vigent en matèria de protecció de dades. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, la DIAC restarà obligada a la seva implantació, prèvia notificació a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, sense necessitat de formalitzar un nou acord ni modificar el present.

La DIAC haurà de registrar i posar en coneixement de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de la seguretat de la informació en un termini màxim d'un dia laborable. Així mateix la DIAC haurà de consensuar amb el l'Àrea Metropolitana de Barcelona les accions correctives a aplicar.

A la finalització de la vigència d'aquest acord o extinció, o en qualsevol moment en què l'AMB ho sol·liciti, la DIAC destruirà totes les dades de caràcter personal o les retornarà a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present acord, a personal intern o extern per a verificar que la DIAC té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

En el cas que l'Ajuntament de Barcelona destinés les dades a finalitats diferents a les estipulades, les comunicés o utilitzés incomplint les instruccions definides, serà considerada també Responsable del Tractament, responent de les infraccions en què hagués incorregut.

L'Ajuntament de Barcelona es fa responsable enfront de l'AMB per tots els danys i perjudicis causats a aquesta i que siguin conseqüència de la inobservança de les obligacions concretes, incloent els que es deriven de reclamacions de tercers o de procediments sancionadors oberts per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Clàusula 12 Seguiment de l'acord

12.1 Per al seguiment d'aquest acord s'estableix una Comissió de Seguiment formada per 3 representants de l'AMB i 3 representants de l'Ajuntament de Barcelona, que es reunirà al menys una vegada l'any o sempre que la prestació dels serveis així ho requereixi.

Clàusula 13. Durada

13.1 Aquest acord té una durada de 4 anys a partir de la data de la seva signatura, podent ser prorrogat mitjançant acord exprés de les parts per quatre anys més.

Clàusula 14.- Causes de resolució

14.1 Seran causes de resolució del present conveni:

- El transcurs del termini de vigència del conveni .
- L'acord unànime dels signants.
- La denúncia d'una de les parts, comunicada a l'altra part de manera fefaent i amb una antelació mínima de tres mesos.
- L'incompliment de les obligacions i els compromisos assumits per part d'algun dels signants. En aquest cas, es notificarà a la part incomplidora un requeriment per a que compleixi les obligacions incomplertes, atorgant un termini de tres mesos. Si un cop transcorregut el citat termini l'incompliment persistís, es notificarà a la part incomplidora la concurrència de la causa de resolució i s'entendrà resolt el conveni.
- Altres causes previstes en aquest conveni o en altres lleis.

Clàusula 15.- Resolució de controvèrsies

15.1 Les controvèrsies que sorgeixen entre les parts seran resoltes per la Comissió de seguiment.

En cas que les parts no resolguin les seves controvèrsies o discrepàncies en la seva interpretació, aquest conveni queda sotmès a la Jurisdicció contenciosa administrativa.

Clàusula 16.- Règim jurídic

16.1 La naturalesa d'aquest Conveni és administrativa i es regeix per allò que disposa la normativa d'aplicació, i concretament pel Títol Preliminar de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i el Capítol II del Títol VIII de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

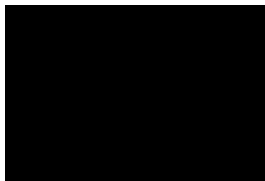


I en prova de conformitat signen aquest document, per triplicat i a un sol efecte, en el lloc i data al principi indicats.

Per l'Àrea Metropolitana de Barcelona
(AMB)

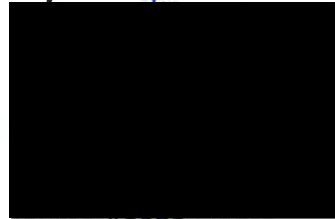


Sr. Antoni Poveda Zapata
Vicepresident de Mobilitat i Transport de
l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

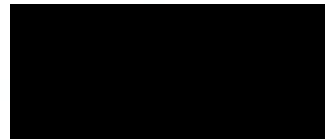


Sr. Sebastià Grau Avila
Secretari General accidental

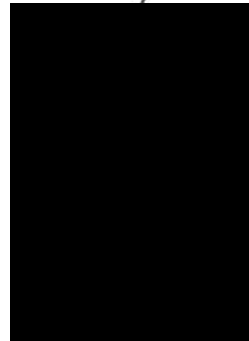
Per l'Ajuntament de Barcelona



Sr. Jaume Asens Llodra
Tercer Tinent d'Alcaldia de l'Àrea de
Drets de Ciutadania, Cultura, Participació
i Transparència.



Sr. Jordi Cases Pallarès
Secretari General





Annex 1

Despesa anual trucades/atencions 010 Àrea Metropolitana - Transports i T16 (IVA inclòs)		
	Estimació trucades/any	Despesa
Trucades estimades anuals 010 Àrea Metropolitana - Transports i T16*	32.160	
Import mitjà línia telefònica per trucada**	0,35 €	11.256,00 €
Atencions estimades anuals 010 Àrea Metropolitana - Transports i T16*	32.160	
Import operador atenció ***	1,94 €	62.390,40 €
TOTAL		73.646,40 €

* Estimació en base a les 2.680 atencions a trucades rebudes des de les línies provinents de l'àrea metropolitana sobre temàtica de transports i T16 durant el període de 26/6 a 26/7 2017 per 12 mesos = 32.160 trucades

** Preu operadora telefònica BT (2016)

*** Segons plec condicions Arvato

Despesa anual trucades 900 700 077 Targeta Rosa (IVA inclòs)		
		Despesa
Estimació cost trucades *		17.868,38 €
TOTAL		17.868,38 €

* Estimació en base als 8.934,19 euros de cost de les trucades rebudes al 900 700 077 Targeta Rosa en el període de l'1 de març al 30 d'agost de 2017 (6 mesos) per 12 mesos = 17.868,38 euros

Cost Llicències PMAC (IVA inclòs) *		
	Cost unitat	Cost llicències
Cost llicències Agent Cisco	1.361,25 €	5.445,00 €
Cost llicències CROSRECORDER	292,79 €	1.171,16 €
Instal·lació	62,86 €	251,44 €
TOTAL		6.867,60 €

* Cost 4 unitats

Manteniment anual llicències PMAC (IVA inclòs)		
	Cost unitat	Total llicències
Manteniment 20 llicències antigues	426,91 €	8.538,20 €
Manteniment 4 llicències noves	426,91 €	1.707,64 €
TOTAL		10.245,84 €

Despesa anual línies IBERCOM		
	Cost anual 2016	Despesa
Despesa anual 13 línies (fins a setembre 2016)*	615,98 €	
Estimació despesa anual 21 línies (a partir de setembre 2016)		995,04 €
TOTAL		995,04 €

* Despesa anual calculada pel Dept. Subministraments Ajuntament



Cost anual TIC Institut Municipal Informàtica (IMI) pels usuaris AMB Informació*		
	Per usuari i estació	Total
Cost Anual IMI pels 36 usuaris AMB Informació	330,00 €	11.880,00 €
Cost Anual IMI per les 22 estacions corporatives AMB Informació	670,00 €	14.740,00 €
TOTAL		26.620,00 €

* En base a cost per usuari i estació de treball establert al Contracte Programa 2017 de l'IMI amb la Gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència de l'Ajuntament de Barcelona

Total cost anual estimat (per transferir 2018)	
Trucades/atencions 010 Àrea Metropolitana Transports i T16	73.646,40 €
Trucades 900 700 077 Targeta Rosa	17.868,38 €
Cost 4 Llicències Cisco noves	6.867,60 €
Cost Manteniment 20 Llicències antigues	8.538,20 €
Cost manteniment 4 llicències noves	1.707,64 €
Xarxa Ibercom	995,04 €
Cost IMI per 36 usuaris i 22 estacions corporatives AMB Informació	26.620,00 €
Tramesa carta informativa Targeta Rosa	-4.000,00 €
TOTAL	132.243,26 €