Àrea d'Innovació, Governs Locals i Cohesió Territorial
Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT CORRECTIU I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE LA XARXA DE SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2023/0005044

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
   - *4.1. Especificacions de l'entorn XALOC*
   - *4.2. Especificacions funcionals del programari inclòs*
   - *4.3. Especificacions Web*
   - 4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats
   - *4.5. Manteniment correctiu*
   - *4.6. Entorns de desenvolupament*
   - *4.7. Control de versions i flux de desplegament*
   - *4.8. Canals de comunicació*
   - *4.9. Equip de treball*
     - 4.9.1. Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista
   - *4.10. Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la corporació, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici. D'aquesta manera, s'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic.

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la corporació en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de l'àmbit TIC de totes les unitats de la corporació i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la corporació mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la corporació en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la corporació i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la corporació en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, el Sistema d'Informació (SI) de la Xarxa de Serveis Locals d'Ocupació (en endavant XALOC) és impulsada des del Servei de Mercat de Treball de la Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Ocupació de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic, Turisme i Comerç. Té com a objectiu assessorar les persones demandants d'ocupació i les empreses que necessiten cobrir llocs de treball i intermèdia entre unes i altres, i està integrada per la majoria d'ens locals barcelonins i la pròpia Diputació de Barcelona, donant cobertura a més del 90% dels municipis de la demarcació a través dels diferents Serveis Locals d'Ocupació. Es tracta d'un catàleg de serveis oferts per les entitats locals (ajuntaments i altres ens) que es posen a disposició de la ciutadania amb dues línies d'actuació: millorar l'ocupabilitat de les persones a l'atur i, en paral·lel, establir vincles amb les empreses per detectar-ne les necessitats i oferir-los assessorament especialitzat per cobrir els perfils professionals que requereixen.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació dels serveis de manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats del Sistema d'Informació de la Xarxa Serveis Locals d'Ocupació de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El servei demanat abastarà:

- Manteniment correctiu: realitzar un tractament proactiu per minimitzar el nombre d'incidències en les aplicacions que formen part del sistema d'informació XALOC i resoldre en els temps de resposta i resolució que es fixin les que es produeixin.
- Desenvolupament de noves funcionalitats en les aplicacions per, dins de l'objecte del contracte, adaptar el funcionament del sistema d'informació XALOC, entès com un tot, a les necessitats de negoci identificades en tot moment pel centre gestor corporatiu responsable funcional del servei. Una part significativa de les funcionalitats a desenvolupar anirà destinada a l'evolució tecnològica d'un dels components (XALOC ASP).

4. Descripció del servei

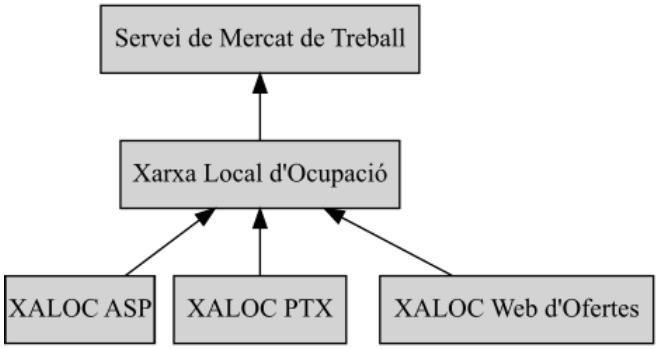
La Diputació de Barcelona disposa del sistema d'informació (SI) XALOC per a la gestió diària de la xarxa de serveis locals d'ocupació. La principal característica del SI consisteix en integrar en una única base de dades:

- Les actuacions realitzades amb les persones per millorar la seva ocupabilitat.
- Les actuacions realitzades amb les empreses per captar llocs de treball.
- La vinculació automàtica de l'oferta de treball amb la demanda d'ocupació.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

El SI XALOC es composa dels següents components (en els següents apartats s'inclouen els detalls concrets sobre l'especificació funcional i tecnològica dels mateixos):

- XALOC ASP: Manteniment entitats d'informació. Processos automàtics.
- XALOC PTX: Serveis adreçats als tècnics municipals.
- XALOC Web d'Ofertes (XALOC WOF): Punt d'accés extern per a consultes i sol·licituds. Especialment per part d'empreses i demandants.



4.1. Especificacions de l'entorn XALOC

El sistema d'informació XALOC està integrat per les aplicacions XALOC ASP, XALOC PTX i XALOC Web d'Ofertes (WOF). Totes tres aplicacions tenen en comú la seva execució en entorn web.

En el cas de XALOC ASP, està desenvolupada en tecnologia ASP (Active Server Pages) que s'executen en un servidor web IIS i sobre un sistema de base de dades Oracle 19. Addicionalment, part de la lògica de l'aplicació es troba codificada a la base de dades Oracle, en llenguatge PL/SQL.

En el cas de XALOC PTX (plataforma tecnològica XALOC), està desenvolupada en tecnologia Java, que s'executa en un servidor Weblogic 12 i sobre un sistema de base de dades Oracle 19.

En el cas de XALOC WOF (web d'ofertes) està desenvolupada en el gestor de continguts Drupal, versió 8 i sobre un sistema de base de dades MySql 5.

4.2. Especificacions funcionals del programari inclòs

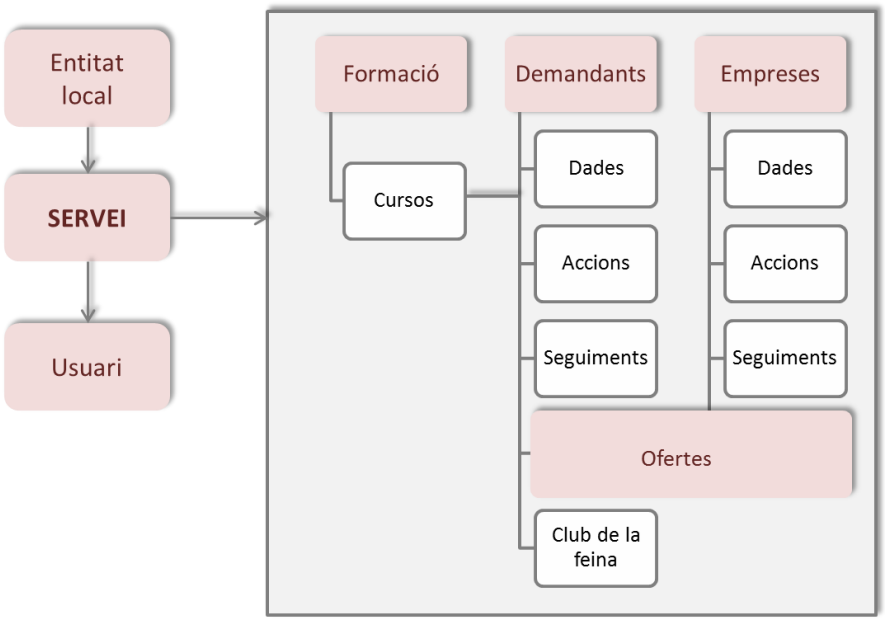
En quant a XALOC ASP: Els serveis oferts s'engloben en tres categories:

- Assessorament especialitzat i atenció individualitzada a les persones demandants d'ocupació, posant al seu abast informació, orientació, disseny d'itineraris professionals, tècniques de recerca de feina i acompanyament.
- Serveis a les empreses, facilitant la definició de llocs de treball, la selecció de les millors candidatures per cobrir les vacants, informar de subvencions i assessorar sobre el tipus de contracte més adequat en cada cas.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Gestió d'ofertes de treball, per obtenir la relació òptima entre el perfil professional que requereix l'empresa i el lloc de treball que cerca la persona demandant d'ocupació.

A grans trets, els blocs conceptuals que fa servir XALOC ASP són els següents:



Cada Servei Local d'Ocupació depèn d'una entitat local. Cada entitat pot tenir més d'un servei dependent.

- Cada servei té inscrits uns demandants d'ocupació i unes empreses col·laboradores.
- Les empreses publiquen ofertes on els demandants figuren com a candidats.
- Els tècnics municipals realitzen accions i seguiments tant per demandants com per empreses.
- Les actuacions al Club de la Feina i els cursos de formació s'adrecen només als demandants.

A nivell de funcionalitats, el sistema XALOC ASP permet:

- Gestió d'Entitats i Serveis:
  - Manteniment d'entitats locals, serveis i usuaris.
  - Configuració i gestió del fons de prestació i quadre de comandament.
- Gestió de l'Agenda del Servei:
  - Gestió d'actuacions amb empreses o demandants.
  - Llistats.
- Gestió del Demandant del Servei:
  - Gestió de les dades personals, formació, experiència laboral, situació i disponibilitat laboral, orientació i diagnosi.
  - Gestió dels seguiments als demandants.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

  - Actualització de la borsa de demandants.
  - Llistats.
- Gestió de l'Empresa del Servei:
  - Gestió de les seves dades generals, contractació, distribució de RRHH, selecció i col·laboració.
  - Gestió dels seguiments a les empreses.
  - Actualització de la borsa d'empreses.
  - Llistats.
- Gestió d'Ofertes del Servei:
  - Gestió del seu expedient: dades generals, característiques del demandants i del lloc ofert, procés de selecció, selecció de candidats i candidats web.
  - Llistats.
- Club de la Feina:
  - Gestió de les actuacions, registre d'assistents, estadístiques.
- Formació:
  - Gestió dels cursos de formació: dades generals, procés de selecció, entre d'altres.

L'aplicació compta amb diferents perfils (usuari tècnic municipal, administrador, tècnic provincial, ...) que donen accés diferenciat sobre les diferents funcionalitats exposades.

- XALOC PTX (plataforma tecnològica XALOC): Aquesta aplicació, principalment, dona suport funcional als perfils adreçats als tècnics municipals dels Serveis Locals d'Ocupació. No implementa actualment la resta de perfils, que sí estan disponibles a XALOC ASP. Les tasques de desenvolupament continuo de noves funcionalitats, tindran com una de les seves fites, el desenvolupament per l'equiparació de funcionalitats amb XALOC ASP, amb l'objectiu final de la substitució de XALOC ASP per un tema d'obsolescència tecnològica.

- XALOC WOF (web d'ofertes): Aquesta aplicació proporciona als demandants de feina un espai on poder cercar les diferents ofertes que han publicat els diversos serveis locals d'ocupació.

A nivell de funcionalitats, el sistema XALOC WOF permet:

- Accés a les ofertes de feina publicades per tots els serveis locals d'ocupació:
  - Filtrar per diversos criteris: àmbit geogràfic, paraula clau, sector professional, entre d'altres.
  - Consultar el detall d'una oferta: capacitats requerides, tasques específiques, horari, entre d'altres.
- Apuntar-se a una oferta:
  - El demandant, davant d'una oferta que li interessi, pot apuntar-s'hi telemàticament i quedar inscrit al procés selectiu.
- Consultar espai personal del demandant:
  - Permet consultar al demandant les ofertes a les quals està inscrit.
  - Revisar les seves dades personals.
  - Obtenir dades de contacte del seu Servei Local d'Ocupació.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

  - Llistar els cursos que s'ofereixen al seu Servei Local d'Ocupació.
- Accés a guies per a la recerca de feina.
- Accés a una vista ràpida per municipi que agrega les dades del Servei Local d'Ocupació, les ofertes publicades i els cursos de formació.

4.3. Especificacions Web

A continuació es detallen els requisits tècnics web generals, que han d'acomplir les tres solucions incloses en el SI XALOC:

- El codi HTML ha de validar la seva estructura segons els criteris de la W3C: http://validator.w3.org.

Es requereix compatibilitat amb els següents navegadors:

- IE8 o superior (tant amb el mode de compatibilitat activat com desactivat).
- Chrome 49 o superiors.
- Firefox 3.6 o superiors.
- Safari 8 o superiors.
- Edge 13 o superiors.

S'han de complir els criteris d'accessibilitat de la W3C en doble A. Idealment s'han de resoldre tots els errors estrictes. Validador: http://www.tawdis.net.

Es treballarà amb el joc de caràcters UTF-8.

El disseny responsiu haurà d'adaptar-se als següents 4 salts de resolució de pantalla (estàndard Bootstrap). S'admetrà que Pantalla gran i PC s'implementin com un únic salt:

- Pantalla gran: >1200px (layout fix 1170px).
- PC: >992px (maquetació per defecte - layout fix 970px).
- Tauleta: >768px (layout fix 750px).
- Mòbil horitzontals / vertical: <768px (layout fluid).

4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats

En general engloba les tasques de desenvolupament de noves funcionalitats o adaptacions de les solucions incloses en el SI XALOC, amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci. D'altra banda, també s'inclouen en aquest apartat els desenvolupaments que es puguin planificar per anar consumant el procés de transició tecnològica entre les aplicacions XALOX ASP i XALOC PTX.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC, actualment Redmine.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

El procediment inclourà dues fases molt diferenciades: Realització de l'Informe de valoració i desenvolupament de la nova funcionalitat. En concret:

Fase 1: Realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de desenvolupament (es correspondrà amb un tiquet al Redmine) a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
  - Descripció tècnica i funcional de la solució.
  - Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
  - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
  - Proposta de calendari de les diferents fases d'implementació, que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida, des de l'inici del desenvolupament fins la formació als usuaris passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició (i el corresponent tiquet Redmine) i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Fase 2: Desenvolupament:

- La documentació a lliurar per qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
  - Un nou manual tècnic, o el manual actualitzat, amb la descripció de:
    - Model de dades.
    - Processos/classes que s'actualitzen.
    - Pantalles modificades.
    - Comentaris al codi de programari modificat.
  - Un Manual d'usuari o bé una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.
- L'empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada d'acord amb el que s'especifica a l'apartat *Entorns de desenvolupament*.
- Seguint les directrius de l'article 25.1 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD Reglament UE 2016/679) el principis de protecció de dades hauran de ser contemplats per defecte des del disseny tècnic. En aquest sentit es pot consultar la guia de l'AEPD https://www.aepd.es/es/documento/guia-privacidad-desde-diseno.pdf.

Una petició de desenvolupament estarà tancada si està plenament documentada, actualitzada a l'eina de control de versions corresponent i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Una vegada el desenvolupament estigui validat i tancat per la DSTSC es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura a emetre, amb l'import resultant de multiplicar el preu hora ofert pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

Els desenvolupaments tancats passen a formar part del SI XALOC, amb l'obligació per a la contractista del seu manteniment durant la vigència del contracte.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte:

- El volum dels nous desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat als nous desenvolupaments es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.

4.5. Manteniment correctiu

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització del software.

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponiblitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres) o un incident de seguretat (confidencialitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC (actualment Redmine). Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada, preparar la instal·lació a explotació i documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

El cicle de gestió, de manera resumida, contempla les actuacions següents:

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Proposta de millora per evitar que es reprodueixi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
    - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
    - Les modificacions que calgui incloure al manual d'usuari.
    - Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
    - El control de qualitat abans del lliurament.
    - La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències en el sistema que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.
- Si escau, l'empresa contractista haurà d'afegir els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament.

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

Davant els incidents de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.6. Entorns de desenvolupament

La Diputació de Barcelona disposa de diversos entorns de desenvolupament per a cada tecnologia. Aquests entorns permeten desplegar l'aplicació mentre es desenvolupa, realitzar proves de test, integració i per reproduir incidències amb dades recents.

Per tecnologia ASP (XALOC ASP), es disposa dels entorns de desenvolupament i producció.

Per tecnologia Java (XALOC PTX), es disposa del entorns de desenvolupament, integració, pre-producció i producció.

Per tecnologia Drupal (XALOC WOF), disposa dels entorns de desenvolupament i producció.

Com a norma general, és necessari passar pels entorns de més llunyà a més proper a producció, abans de desplegar una nova versió.

4.7. Control de versions i flux de desplegament

La DSTSC empra el sistema de control de versions GIT i com estàndard per a la gestió de branques, es fa servir GIT Flow.

Com a norma general, quan es vol desplegar una nova versió d'una aplicació, es seleccionen diferents tiquets que hi formaran part. Posteriorment es crea un nova branca, on s'aglutinaran tots els canvis al codi font. El resultat d'aquesta fusió es desplega a pre-producció, i si supera les validacions, es pot pujar a la branca "màster" i desplegar-ho a producció.

La DSTSC també disposa d'un servidor d'integració contínua Jenkins, que permet realitzar desplegaments automatitzats, execució de tests i avaluació del codi, mitjançant SonarQube.

4.8. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions l'eina de gestió de projectes Redmine. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el Redmine.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, els referents de la Diputació de Barcelona utilitzaran el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment la petició s'anotarà també en el Redmine.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per a la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

l'actualització de les dades. En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

4.9. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- Tècnics.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el contracte tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, el responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del contracte en un 5% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referent Tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 30% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presencia, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar, d'almenys dos tècnics, per a la prestació del servei en les tecnologies Java, Drupal i ASP, amb la dedicació següent:

- Java: 100% d'una jornada completa anual. Es contempla repartir-la entre 2 persones al 50% de dedicació.
- Drupal: 60% d'una jornada completa anual. Es contempla repartir-la entre 2 persones amb un 30% de dedicació.
- ASP: 20% d'una jornada completa anual, en una sola persona.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Això no obstant, es poden fer altres combinacions (per exemple que cada tecnologia sigui competència d'una persona diferent), sempre que es compleixin els percentatges de dedicació requerits per a cada tecnologia.

El personal tècnic adscrit al contracte haurà de ser capaç d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

El personal tècnic assumirà la resta de les tasques identificades en el present Plec de prescripcions tècniques. A títol d'exemple:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions, entre d'altres.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions, entre d'altres.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.

4.9.1. Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plecs objecte del contracte.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir la contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

4.10. Horari del servei

El terme "festiu" emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que s'aplicaran les aprovades per a la ciutat de Barcelona.

L'horari de prestació dels serveis d'aquest contracte serà de 8h a 18h, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat. Serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe mensual en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe del contracte.

<u>Dades del suport:</u>

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Desenvolupaments finalitzats: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Desenvolupaments en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
- Peticions de noves funcionalitats tancades. Amb: Codi, Descripció, Data de petició, Data de lliurament valoració, Hores de tècnic(s) i Cost valoració, Data de validació, Compliment ANS valoració, Dates planificades, Dates reals i Compliment planificació.
- Peticions de noves funcionalitats obertes. Amb: Codi, Descripció, Data petició, Data lliurament valoració, Hores de tècnic(s) i Cost valoració, Data validació, Compliment ANS valoració, Dates planificades, Dates reals.

Gràfiques:

- Evolució d'incidències entrades, pendents i tancades per mes, durant la vigència del contracte.
- Evolució d'incorporacions de noves informacions pendents i tancades per mes, durant el contracte.
- Evolució de peticions de noves funcionalitats, pendents i tancades per mes, durant el contracte.

Indicadors:

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.
- Percentatge de compliment d'ANS en la valoració de les noves funcionalitats. Total mensual i evolució.
- Desviació mitja entre la data planificada de lliurament de les noves funcionalitats i la data real de lliurament. Total mensual i evolució.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del contracte.
- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de la evolució i situació econòmica del contracte.

Addicionalment, si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. A aquestes reunions hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte i el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase, la contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Durant la primera reunió de treball, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

L'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir, com un tot, la posada en marxa del servei.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del servei.

Aquest pla ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació efectiva del servei. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

La DSTSC assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis manteniment correctiu i de desenvolupament de noves funcionalitats, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats.
- El volum de desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al desenvolupament de noves funcionalitats es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.

Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

Informe de valoració: És el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe de valoració i la retorna a la DSTSC.

Desenvolupament: És el temps transcorregut entre la comunicació d'acceptació de l'informe de valoració a l'empresa contractista pel canal previst fins que finalitza el desenvolupament, adjunta tota la documentació i la retorna a la DSTSC.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Pel que fa al desenvolupament de noves funcionalitats:

- Pel temps de preparació de l'informe s'estableix un ANS de 10 dies laborables entre la comunicació de la petició al contractista, pel canal previst, fins que es presenta l'informe de valoració. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de reunions, dades o concreció de requeriments per part de la Diputació de Barcelona.

Pel que fa a la gestió de les incidències:

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1) Crítica. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.
   - Temps de resposta: Immediata en l'horari de servei.
   - Temps de resolució: 4 hores en l'horari del servei.

2) Urgent. Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.
   - Temps de resposta: Immediata en horari del servei.
   - Temps de resolució: 1 dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius).

3) Important. Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.
   - Temps de resolució: 5 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius).

4) Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.
   - Temps de resolució: 10 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius).

8. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per a cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat i sobre la part fitxa del contracte d'aquell període. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment al contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu, d'acord amb el que estableix l'article 194.2 de la LCSP i la clàusula 2.6) del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

En cas d'incompliment del servei s'aplicaran les penalitats següents:

a) En relació a les categories d'incidències:
   - Crítiques: 1% de l'import de manteniment fix mensual, IVA exclòs, per cada hora laborable completa de retard en la resolució d'incidències.
   - Urgents - Importants - Estàndards: 1% de l'import de manteniment fix mensual, IVA exclòs, per cada dia laborable complert de retard en la resolució de les incidències.

b) En relació al lliurament dels informes de valoració de desenvolupament de noves funcionalitats:
   - 1% de l'import de manteniment fix mensual per cada dia laborable complert de retard en el lliurament dels informes.

c) En relació al lliurament de les noves funcionalitats desenvolupades:
   - 1% de l'import corresponent a cada nou desenvolupament, per cada dia laborable complert de retard en el lliurament dels desenvolupaments de noves funcionalitats respecte el calendari previst en els informes de proposta.

9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

El contractista haurà de presentar el Pla de devolució provisional, amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- El conjunt de tasques incloses en el pla de devolució no podran superar el termini màxim de dues setmanes.

També s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferencies, formació d'equips mixtes).
2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, la contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei.

Les incidències per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

10. Transició del servei

La fase de transició del servei es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (quan s'ha donat el cas que hi ha hagut alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per assumir la fase d'arrancada o posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Aquesta fase de transició del servei s'estableix entre el moment de la formalització del contracte i l'inici de la prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.

En aquest sentit, l'empresa contractista sortint s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició del servei.

Quan hi hagi continuïtat de contractista aquesta haurà de lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei.

11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a fer la gestió de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per a accedir remotament al sistema informàtic objecte del contracte en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

estàndards de seguretat de l'ENS i a les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

1. La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
2. L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): f007be07ccbda811902d Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0005044
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al servei del manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats del sistema d'informació de la xarxa de serveis locals d'ocupació de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	16/05/2023 12:55

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
f007be07ccbda811902d	https://seuelectronica.diba.cat	