

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU I
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DEL SISTEMA
D'INFORMACIÓ DEL GESTOR D'INFORMACIÓ D'ACTIVITATS DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA.**

Exp. 2023/0005516

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Especificacions de l'entorn GIA*
 - 4.2. *Especificacions funcionals del programari inclòs*
 - 4.3. *Especificacions Web*
 - 4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.5. *Gestió de les incidències*
 - 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 a la prestació dels serveis contractats

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 produeixen 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, des de l'Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals de la Diputació de Barcelona, en concret des de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats (en endavant GSHUA) s'ofereix el recurs tècnic del Gestor d'Informació d'Activitats (en endavant GIA) pels municipis de la demarcació de Barcelona. Aquesta aplicació informàtica facilita la gestió dels censos d'activitats, els quals tenen per objecte proporcionar als ajuntaments la informació necessària sobre les activitats existents en el municipi, subjectes a intervenció administrativa, per a poder prendre les decisions i iniciatives oportunes conduents a la correcta gestió de les activitats. Més concretament, GIA permet el control i seguiment de les activitats i el seu estat de legalització, a més facilita la tramitació dels expedients i permet emmagatzemar i consultar els documents relacionats.

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 del Gestor d'Informació d'Activitats de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El servei demanat abastarà:

- Manteniment correctiu: realitzar un tractament proactiu per a minimitzar el nombre d'incidències en les aplicacions que formen part del sistema d'informació GIA i resoldre amb els temps de resposta i resolució que es fixin, les que es produeixin.
- Desenvolupament de noves funcionalitats per a adaptar el funcionament del sistema d'informació GIA, entès com un tot, a les necessitats de negoci identificades en tot moment pel centre gestor corporatiu, responsable funcional del servei.

4. Descripció del servei

La Diputació de Barcelona disposa del sistema d'informació GIA per a la gestió diària de les activitats del censos. Els detalls concrets sobre l'especificació funcional i tecnològica dels mateixos es detalla en els apartats següents.

4.1. Especificacions de l'entorn GIA

El sistema d'informació GIA està integrat bàsicament pels següents components:

- Programa GIA: Manteniment d'activitats i tràmits.
- GIA-WS: Web Services per a la comunicació del GIA amb altres aplicacions municipals com gestors d'expedients.

En el cas del programa GIA està desenvolupat en tecnologia Java, que s'executa en un servidor Weblogic 10.3 i sobre un sistema de base de dades Oracle 19.

En el cas del mòdul GIA-WS s'utilitza l'opció Web Service sobre HTTP/SOAP i s'executa igualment en un servidor Weblogic 10.3 i sobre un sistema de base de dades Oracle 19.

Les dues utilitzen el producte FirmaDoc com a repositori documental i gestionen la documentació mitjançant els serveis web de FirmaDoc.

A més, existeixen dues eines: una per a migrar dades des d'un aplicatiu MSAccess a Oracle (.bat) i una altra per a carregar documents al gestor documental FirmaDoc. Aquestes dues eines faciliten la incorporació automàtica de nous ajuntaments al sistema GIA.

4.2. Especificacions funcionals del programari inclòs

El programa GIA consta de dos mòduls vinculats entre ells:

- Base de dades d'activitats
- Eina de suport a la tramitació.

Aquesta divisió del GIA en dos mòduls diferenciats està pensada en previsió que hi hagi ajuntaments que utilitzin l'aplicació exclusivament com eina de manteniment del cens d'activitats; i altres ajuntaments que vulguin també utilitzar el mòdul de tramitació.

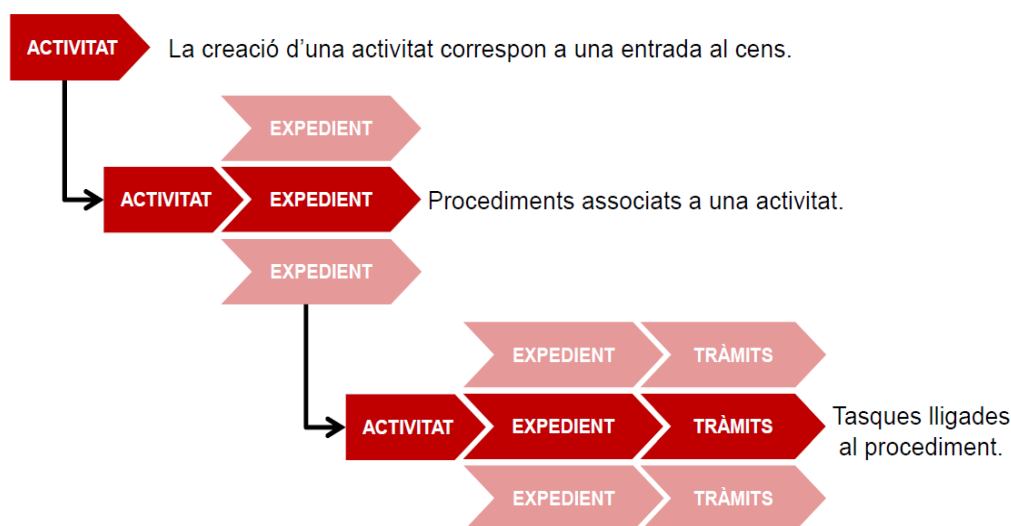
La informació continguda a la base de dades està dividida en 5 grups d'informació:

- Dades generals: titular, notificació i establiment. Georeferenciació: ref. cadastral i UTM.
- Dades de classificació: activitat principal. Classificació: annex i codi.
- Dades de situació administrativa: llicència, comunicació, controls, revisions, expedients.
- Dades tècniques: superfícies, horaris, capacitat de producció, entre d'altres.

- Dades sectorials: activitats recreatives, comercials, salut, establiments alimentaris, incendis i plans d'autoprotecció.

Des del mòdul de tramitació s'accedeix als diversos procediments administratius associats a les activitats (autorització, llicència, comunicació, canvi de nom, canvis substancials i no substancials, entre d'altres) i models de documents.

A grans trets, el procés de gestió d'activitats respon al següent esquema:



A nivell de funcionalitats, GIA permet:

- Agilitzar la gestió de la informació de les activitats i dels expedients associats.
- Unificar la informació relativa a les activitats del municipi.
- Assolir la transversalitat de la informació i el treball coordinat de totes les àrees de l'ajuntament que gestionen diferents aspectes de les activitats (informació accessible a tots els usuaris de l'ajuntament amb diferents perfils d'ús).
- Coordinar les diferents intervencions sectorials sobre les activitats.
- Fer el seguiment i la planificació dels controls, revisions i caducitat de les activitats.
- Controlar els terminis de tramitació mitjançant un sistema d'avisos automàtics.
- Extreure dades de les activitats i d'expedients en format Excel.
- Obtenir informes predefinits de gestió d'activitats i d'expedients.
- Crear documents de la fusió de les dades de les activitats i plantilles.
- Emmagatzemar documents.
- Exportar informació de les activitats a sistemes d'informació geogràfica (SIG municipal o SITMUN Diputació de Barcelona).
- Relacionar cada activitat amb els seus expedients.

- Disposar d'un històric d'expedients de cada activitat.

L'aplicació compta amb diferents perfils (extern i intern, de manteniment d'activitats, de consulta d'activitats, tramitador d'expedients, entre d'altres) que donen accés diferenciat sobre les diferents funcionalitats exposades.

Quant al mòdul GIA-WS: els municipis que tenen el seu propi tramitador d'expedients corporatiu i que només fan servir el GIA com a cens d'activitats, disposen d'una sèrie de serveis web que eviten haver de mecanitzar de nou multitud de dades ja introduïdes en el tramitador d'expedients. Això, permet evitar informació duplicada i assegurar la seva coherència entre els dos sistemes.

Així doncs, GIA-WS conté una sèrie de serveis webs per a automatitzar l'entrada, modificació i baixa de dades del GIA des dels Gestors d'Expedients de cada Ajuntament.

A continuació es relacionen els diferents serveis web:

- Inici expedient nova activitat: incorporar les dades de l'activitat enviades pel Gestor d'expedients (GE) i establir que s'ha iniciat el tràmit de llicència/comunicació fora del GIA.
- Fi expedient nova activitat: actualitzar la informació de l'expedient prèviament iniciat i deshabilita el camp en tràmit fora del GIA.
- Classificacions activitats: retornar les possibles classificacions vigents de les activitats incloses en el GIA.
- Cerca activitats: llistar la relació d'activitats donades d'alta per un municipi determinat a partir de diferents criteris de cerca.
- Canvi de Nom: actualitzar les dades generals d'una activitat amb les dades del nou titular i guarda les dades de l'anterior titular a l'històric de canvis de nom.
- Expedient relacionat: el GIA haurà de registrar per a una activitat concreta el tipus i el número d'expedient i la data de registre d'entrada d'expedients relacionats.
- Control: actualitzar la data de control inicial o periòdic d'una activitat existent del GIA.
- Baixa activitat: donar de baixa una activitat del GIA.

4.3. Especificacions Web

A continuació es detallen els requisits tècnics web generals, que ha de complir el programa GIA:

- 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.

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 GIA, amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci.

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.

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 a 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 a qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
 - Un nou manual tècnic, o bé una actualització de l'existent si és el cas, amb 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 al 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.

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 dels perfils utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

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

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- 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. *Gestió de les incidències*

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 indisponibilitat 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 a evitar que es reproduïxi 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.
- La documentació de les incidències que 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 licitador l'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 a 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.

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 reproduir incidències amb dades recents.

El programa GIA i el mòdul GIA-WS estan desenvolupats amb tecnologia Java i es disposa dels entorns de desenvolupament, integració, pre-producció 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 utilitza 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 una 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 realitzarà 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 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 planificació, 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.

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 a repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per a 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 a accelerar la seva resolució.

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 per a 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·licita 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 presència, 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 per a la prestació adient del contracte d'1 tècnic programador competent en la tecnologia Java. L'ocupació d'aquest tècnic seria del 100% de la 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.

El 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 a 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 tècnic assumirà les tasques següents:

- 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.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del Responsable del contracte o del Referent Tècnic.

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 plec, 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 plec objecte del contracte.

- 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 què 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 el 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.

Dades del suport:

- 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.
- 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 l'evolució i situació econòmica del contracte.

Adicionalment, 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.

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 a 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, el 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 a executar tota la posada en marxa del servei: planificació del 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 a 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 a 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 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 del 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 de 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 a 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:

- 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 fixa 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 a 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.
- 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 i notificarà la imposició de la penalitat al contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- 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 complet 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 com a part integrant de la seva proposta tècnica 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.
- Mètode previst per a 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, conferències, 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, el contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar 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 adicional per a la Diputació de Barcelona per a 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 s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- 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.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació

(procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

En cas de prestar el servei la mateixa empresa quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, així com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

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 a 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 a conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

12. Accés remot per a 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 a 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 a 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 a 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 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.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0005516
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars del manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats del Sistema d'Informació del Gestor d'Informació d'Activitats de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	28/04/2023 12:10

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
f17f66a60eae31ecaee7	https://seuelectronica.diba.cat	

