

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE AL CONTRACTE DE
SERVEIS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA RELATIU A LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU I DESENVOLUPAMENT DE
NOVES FUNCIONALITATS I APLICACIONS DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ DEL
BUTLLETÍ OFICIAL DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA (BOPB) I DEL
CERCADOR D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ OFICIAL (CIDO) DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/0002875

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1 Descripció del sistema d'informació BOP
 - 4.2. Descripció del sistema d'informació CIDO
 - 4.3. Entorns de desenvolupament
 - 4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.5. Gestió de les incidències
 - 4.6. Control de versions i flux de desplegament
 - 4.7. Canals de comunicació
 - 4.8. Equip de treball
 - 4.8.1. Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista
 - 4.9. 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

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.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

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 de 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.
- Assumpció del suport en matèria de protecció de dades a la corporació.
- 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 de Barcelona, 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 Servei del Butlletí Oficial de la província de Barcelona i d'altres Publicacions Oficials (en endavant SBOPiPO) s'encarrega de publicar els anuncis oficials d'àmbit provincial, així com d'oferir serveis de valor afegit orientats a facilitar l'accés a la informació pública d'àmbit català.

El SBOPiPO vehicula aquesta tasca mitjançant els seus sistemes d'informació, que tenen dos components principals: el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) i el Cercador d'informació i documentació oficials (CIDO), dues plataformes referents en el seu àmbit, tant per l'aspecte tècnic com pel que fa a la seva capacitat d'arribar a una quantitat cada cop més nombrosa d'usuaris.

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 prescripcions tècniques particulars per a la contractació dels serveis de manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions dels sistemes d'informació del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) i del Cercador d'Informació i Documentació Oficial (CIDO) de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El servei demanat abastarà:

- Manteniment correctiu: Minimitzar el nombre d'incidències en les aplicacions i resoldre en el mínim temps possible les que es produeixin.
- El desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions dels sistemes d'informació.

4. Descripció del servei

Els sistemes a mantenir es componen de dos plataformes principals, el BOP, que inclou tots els sistemes per a la gestió del butlletí oficial de la província, i el CIDO, que inclou els sistemes per a la gestió del Cercador d'Informació i Documentació Oficials.

4.1. Descripció del sistema d'informació BOPB

El Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) és una publicació electrònica de caràcter oficial que gestiona la Diputació de Barcelona mitjançant el Servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i d'altres publicacions oficials (SBOPiPO), i que es difon públicament a través del portal web <https://bop.diba.cat/>

A través d'aquest portal es garanteix l'accés universal i gratuït a l'edició electrònica del BOPB d'una manera senzilla i immediata des del moment en què es publica.

Els anuncis publicats tenen la consideració d'oficials i autèntics i estan signats electrònicament amb sistemes de signatura electrònica reconeguda. Cada edició disposa d'un sumari navegable, també signat electrònicament, que garanteix la integritat de l'edició completa des del moment de la seva publicació.

El BOPB es publica de dilluns a divendres, excepte els dies festius a Barcelona ciutat, en format PDF. Es tracta, doncs, d'un servei crític pel que fa a la disponibilitat.

Els components que conformen el sistema d'informació del BOPB són:

Portal d'anunciants

És l'eina destinada exclusivament als anunciantes que disposen de les següents funcionalitats:

- Gestió d'autoritzats: alta, baixa i modificació d'usuaris.
- Assignació de rols dins l'aplicació (consultor, tramitador, gestor de permisos, signatari, representant legal).
- Alta, baixa i modificació dels grups de publicació (circuitos de signatura).
- Ordre d'inserció d'anuncis.
- Modificació dels anuncis en estat pendent de signar.
- Signatura de les ordres d'inserció dels anuncis.
- Anul·lació dels anuncis.
- Resolució d'incidències i altres comunicacions amb el personal del BOPB.

BackOffice de gestió interna (GesBOP)

És l'eina que permet gestionar íntegrament la gestió del Butlletí. Permet totes les funcionalitats de la zona d'anunciantes i a més a més contempla:

- Alta d'organisme, representant legal i gestor de permisos.
- Revisió de l'acompliment dels requeriments dels textos a publicar.
- Classificació temàtica dels anuncis.
- Redacció resum normalitzat dels anuncis.
- Anul·lació dels anuncis.
- Resolució d'incidències i altres comunicacions amb els anunciantes.
- Creació del fitxer Sumari del dia.
- Signatura i publicació dels anuncis que conformen el BOPB del dia.
- Tauler de control i consulta.

Web pública de difusió del BOPB (<https://bop.diba.cat>)

La web pública de difusió és l'encarregada de facilitar l'accés universal a la informació pública de les diferents administracions i entitats que publiquen anuncis al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Disposa de les següents funcionalitats i serveis:

- Cerca pel BOPB del dia classificat per emissor i tipologia d'anunci.
- Cerca textual pel contingut de l'anunci.
- Servei de subscripció gratuïta a novetats per perfil de cerca personalitzada.

- Verificació d'una publicació.
- Accés en format dades obertes del BOPB.
- Política d'optimització en motors de cerca (SEO).

motorPDF

Utilitat inclosa dins el GesBOP que maquetava els pdf's dels anuncis de forma homogènia, incloent-los el títol i la ràfega amb el número de registre.

Serveis WEB

És el nucli del sistema d'informació, ofereix tots els serveis de consulta, manteniment i publicació d'anuncis del BOP a la resta de components del sistema així com a d'altres sistemes d'informació que, degudament registrats, requereixin accedir als mateixos.

BOP Timer

Aplicació BATCH que executa tasques de forma periòdica com ara avisos per correu electrònic als usuaris, reintents de registre de sol·licitud d'anuncis, reintents de signatura, entre d'altres.

Repositori documental

Tots els anuncis publicats i pendents de publicar són al NAS.

Components externs

A banda dels components anomenats anteriorment, el Sistema d'Informació del BOPB s'integra amb altres plataformes externes i eines corporatives, com ara:

- **TeDIBA - Portasignatures de la Diputació de Barcelona.**

Facilita la gestió de la inserció dels anuncis al BOPB que provenen de les àrees de la Diputació de Barcelona, evitant als tramitadors i signataris haver d'accedir a dos entorns diferenciats.

Aquesta integració evita replicar els circuits de signatura dins l'eina de gestió del BOPB.

- **Registre electrònic**

El BOPB ha deixat de ser un registre auxiliar de la Diputació de Barcelona i està integrat en la solució tecnològica del registre general de la corporació.

- **Accés restringit d'aplicacions VUS**

El control d'accés dels usuaris gestors del BOPB es realitza a través de la solució corporativa única per a totes les aplicacions.

- **CUCC**

Accés als dies festius de la província de Barcelona per calcular les dates de termini de publicació d'anuncis.

- **SAMC**

Eina corporativa per enviaments de correus electrònics.

- **Servei Vàlid de la AOC**

Verificació de certificat electrònic per accedir a la zona d'anunciants.

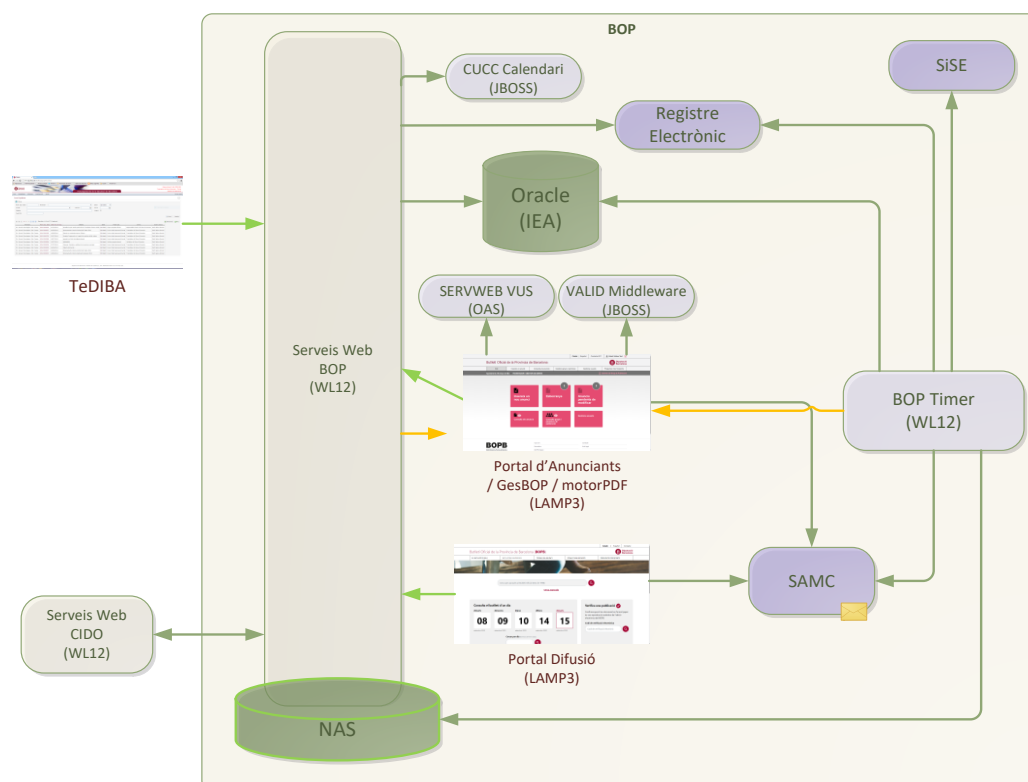
- **SISE**

Servei de segellat digital dels arxius .pdf dels anuncis del BOPB.

- **GEP**

Gestor corporatiu de peticions on es publiquen els formularis de sol·licitud d'alta organisme i gestor de permisos.

El mapa de representació gràfica del sistema a partir dels diversos components mencionats és el següent:



A banda dels esmentats, al ser el BOPB una solució en contínua evolució, també estaran incloses les noves funcionalitats que s'hagin desenvolupat al llarg de l'execució del contracte per donar resposta a noves necessitats i/o funcionalitats.

4.2. Descripció del sistema d'informació CIDO

El CIDO és un servei gratuït que ofereix el SBOPiPO i que facilita l'accessibilitat a la informació pública sobre legislació, normativa local, convenis col·lectius i procediments convocats per l'Administració (oposicions, licitacions i subvencions) que afecten l'àmbit territorial de Catalunya, independentment de la font en la qual s'hagin publicat, aportant una clara i àgil traçabilitat als procediments per assegurar la transparència de la gestió pública i el dret a la informació.

Els serveis virtuals o en línia del CIDO es canalitzen per mitjà del seu portal d'Internet (<https://cido.diba.cat>), un portal que s'ha posicionat com a un dels més consultats dels que publica la Diputació i que ha esdevingut una eina de referència per a la recerca d'informació pública oficial.

El sistema d'informació CIDO es compon de diferents productes i subsistemes:

Web de difusió (<https://cido.diba.cat>)

Web pública que permet la consulta dels continguts difosos pel CIDO. Es tracta d'una aplicació PHP (Symfony) que accedeix a les dades del CIDO a través de la capa de serveis web REST.

BackOffice (CIDOBO)

Web privada des d'on es cataloguen els anuncis que es difonen al portal i es mantenen les taules mestres del sistema. Es tracta d'una aplicació construïda en Java (JPA i ICE Faces) que corre sobre Weblogic10,

Sistema de difusió selectiva de la informació (CIDODSI2),

Es tracta d'un sistema d'avís que notifica diàriament als subscriptors de qualsevol novetat sobre procediments que els siguin d'interès. Construït en Java (JPA i ICEFaces) i executat sobre Weblogic10.

Sistema de captació de Fonts Externes

Integrat dins el CIDODSI2, es tracta d'un conjunt d'utilitats destinades a obtenir una primera versió en cru dels anuncis des de la font original (butlletins oficials) per a la seva posterior catalogació des del BackOffice, si s'escau.

CIDOIA

Es tracta d'una xarxa neuronal entrenada per catalogar de forma automàtica els anuncis capturats per les utilitats de Fonts Externes. Està implementat com a servei web Java i corre sobre Weblogic12.

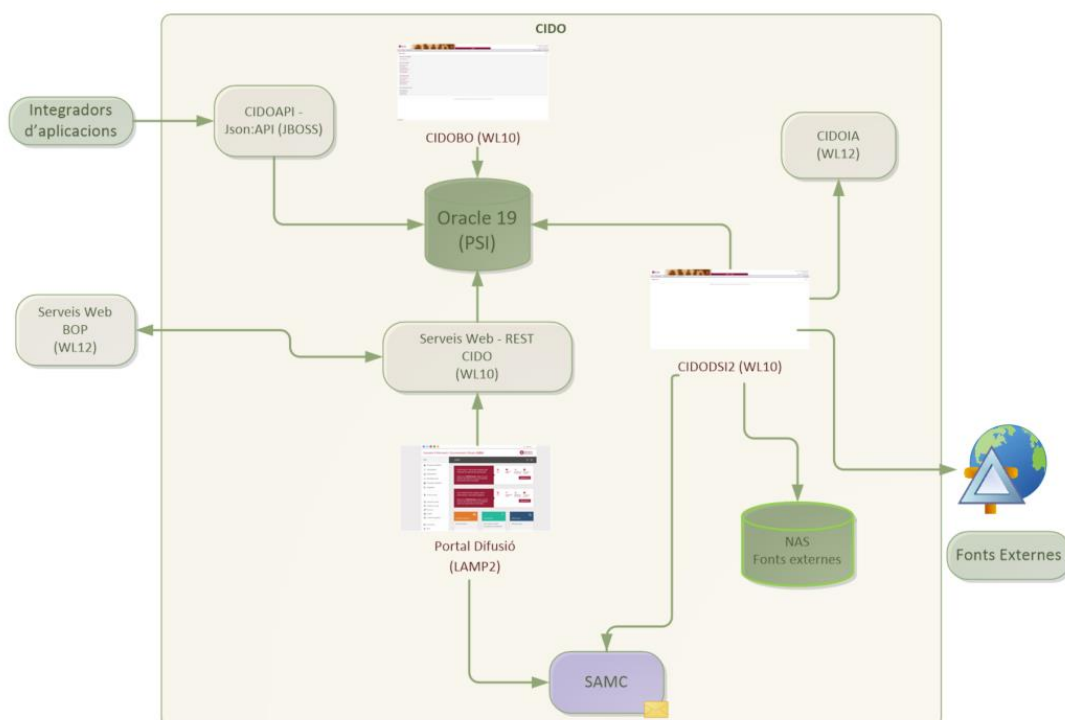
JSON API

Es tracta d'una API que ofereix un accés estàndard i obert als integradors interessats en consultar la informació recopilada pel CIDO.

Base de dades

És l'element vertebrador de tots els altres sistemes.

El mapa de representació gràfica del sistema a partir dels diversos components mencionats és el següent:



A banda dels esmentats components, al ser el CIDO una solució en contínua evolució, també estaran inclosos tots aquells productes que puguin aparèixer al llarg de l'execució del contracte per donar resposta a noves necessitats i/o funcionalitats.

4.3. 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 Java, es disposa dels entorns de desenvolupament, integració, pre-producció i producció.

Per tecnologia LAMP, es 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.

Els sistemes d'informació del BOPB/CIDO inclouen desenvolupaments sobre la plataforma Java JEE + ORACLE, així com desenvolupaments sobre plataforma LAMP (PHP).

Pel que fa a la plataforma JEE, la DSTSC disposa de diferents recursos per a homogeneïtzar i simplificar la construcció de noves aplicacions i el seu posterior manteniment. Aquests recursos inclouen:

- Un entorn de desenvolupament amb tot el programari de base necessari: IDE (Eclipse), servidor d'aplicacions (Weblogic 12), controlador de versions (GIT) i gestor de llibreries (Maven).
- Un framework JEE amb plantilles per a construir aplicacions de diferent tipologia (aplicacions web, web services, timers, entre d'altres) basat en els estàndards IceFaces i JPA.
- Per a nous desenvolupaments també està disponible el servidor d'aplicacions JBOSS.
- Llibreries i utilitats diverses per a interactuar amb altres sistemes: validació d'usuaris amb el gestor d'accessos corporatiu (VUS), crides a web services, NAS, plataforma de correu electrònic, firma electrònica, entre d'altres.

Els sistemes desenvolupats sobre la plataforma LAMP, compliran amb els requeriments:

- PHP 7.4.19 o posterior.
- Symfony Framework 3.4 o posterior com a referència per a la implementació de les aplicacions PHP.
- L'accés a dades ORACLE es farà via servei web.

Base de dades:

- El sistema gestor de bases de dades (SGBD) corporatiu és ORACLE, actualment a la seva versió 19.

4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats

Engloba el desenvolupament de noves funcionalitats, adaptacions o aplicacions específiques amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix dels sistemes d'informació (entesos com a un tot) 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 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 tecnològica 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) els 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.

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 BOP/CIDO, amb l'obligació per a la 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 total o parcial 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 totes les incidències en el servei, tant les escalades per la DSTSC com les derivades de qualsevol actuació de monitoratge realitzada sobre el servei, sigui quina sigui la causa que l'origini, 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 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 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.
- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

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 la contractista 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 reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altra 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. Control de versions i flux de desplegament

La DSTSC empra el sistema de control de versions GIT i com estàndard per 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.

4.7. 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.

L'empresa contractista haurà d'indicar el correu electrònic i número de telèfon on dirigir-se dins de l'horari de la prestació del servei, així com les dades de contacte del Responsable del contracte i del Referent tècnic (Nom, correu electrònic i número de telèfon).

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

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per 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.

La DSTSC utilitza de forma complementària, l'eina de chat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

4.8. 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 disposi dels 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.

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.
- En situacions puntuals pel seu coneixement i experiència pot ser requerit per desenvolupar alguna tasca pròpia del perfil d'analista programador.

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, com a mínim, haurà de disposar per a la prestació adient del contracte dels perfils tècnics següents:

- Analista programador en tecnologia Java (50% de dedicació).
- Analista programador en tecnologia PHP (50% de dedicació).
- Dissenyador gràfic per tasques de disseny web, usabilitat i SEO (20% de dedicació).

El percentatge de dedicació serà aplicat sobre la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total d'hores.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços 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 altra tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- Disseny i creació d'imatges, icones i recursos gràfics per als portals de difusió.
- Disseny de pàgines web amb criteris d'usabilitat i SEO.

4.8.1. 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 els 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 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 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 d'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.

4.9. 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 8 h a 18 h, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

Aquest 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 de seguiment 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.

- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
- Peticions de noves funcionalitats tancades, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), data de la valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Peticions de noves funcionalitats obertes, detallant: codi, descripció, data petició, data lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de la valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades i 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 mitjana 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 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.

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

El pla de posada en marxa 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 que 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 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 de manteniment correctiu i de desenvolupament de noves funcionalitats, a més, 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 aquesta 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) Crític. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.
 - Temps de resposta: Immediata dins de l'horari de servei establert.
 - Temps de resolució: 4 hores dins de l'horari de servei establert.

- 2) Urgent. Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.
 - Temps de resposta: Immediata dins de l'horari de servei establert.
 - Temps de resolució: 1 dia laborable dins de l'horari de servei establert.
- 3) Important. Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.
 - Temps de resolució: 5 dies laborables dins de l'horari de servei establert.
- 4) Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.
 - Temps de resolució: 10 dies laborables dins de l'horari de servei establert.

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 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 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 complet 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 complet de retard en el lliurament dels desenvolupaments de noves funcionalitats respecte al 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 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, la 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 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 de la prestació.

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.
- 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 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 a 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 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	2023/0002875
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació dels serveis de manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions dels sistemes d'informació del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) i del Cercador d'Informació i Documentació Oficial (CIDO) 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
132e6ee976f55d277fb1	https://seuelectronica.diba.cat	

