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

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT INTEGRAL DE LES LLICÈNCIES SAP DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2023/0008197

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del contracte
   4.1. Descripció del contracte
   4.2. 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. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la corporació, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

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 produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la corporació i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la corporació en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- 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, 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, cal dir que el programari SAP constitueix el marc integral de gestió corporativa de la Diputació de Barcelona. La

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

plataforma SAP Business Suite dona resposta a les necessitats dels processos transaccionals de les diferents àrees i serveis de la corporació en els àmbits següents:

- Gestió de Recursos Humans.
- Gestió Financera i Pressupostària.
- Gestió de Materials i Compres.
- Gestió Hospitalària.

Amb aquesta contractació es pretén garantir el manteniment integral de les llicències SAP. És necessari contractar aquest servei per a poder tenir el suport del fabricant "SAP" als equips quan es produeixen incidències, així com, tenir dret a les corresponents actualitzacions, resoldre qualsevol incidència que es pugui derivar de la seva utilització, i a més disposar d'accés als múltiples recursos de SAP per a un millor aprofitament dels seus productes.

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

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques per a la contractació del manteniment integral de les llicències SAP de la Diputació de Barcelona.

Les prestacions d'aquest contracte estan perfectament definides en el present plec de prescripcions tècniques, de conformitat amb les previsions de l'article 145.3 f) 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 (LCSP).

3. Abast

L'abast del contracte inclourà el manteniment integral de les llicències SAP, d'acord amb el detall següent:

a) Servei d'atenció telefònica, destinat a gestionar, resoldre o prevenir les possibles incidències. Aquest servei inclourà els aspectes següents:
   - Obtenció d'informació i accés a la base de dades de coneixement de SAP.
   - Sol·licitud de consultories puntuals.
   - Resolució d'incidències de programari.
   - Aportació automàtica de noves versions i correccions al programari.

b) Serveis de connexió remota entre el sistema de suport tècnic de l'empresa contractista i la Diputació de Barcelona, que permetin de forma segura i eficaç:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- L'accés des de la Diputació de Barcelona a una base de dades de documentació de problemes de SAP i la seva resolució (Notes OSS).
- Servei de resposta ràpida remota a les consultes formulades per la Diputació de Barcelona sobre incidències del programari i demandes d'informació.
- Servei de noticies sobre problemes detectats en el funcionament del programari, noves revisions i pegats del programari.

c) Accés remot dels tècnics de l'empresa contractista als sistemes informàtics SAP-R3 (servidor d'aplicacions i de base de dades) de la Diputació de Barcelona, per a realitzar abans del pas a producció de nous mòduls o funcionalitats, o de forma periòdica i planificada, l'anàlisi i revisió dels paràmetres de funcionament del sistema, per tal de determinar la correcta adequació de recursos del sistema a les noves exigències (memòria, processament, disc..) o / i millorar el seu rendiment.

d) Accés remot dels tècnics de l'empresa contractista als sistemes informàtics SAP-R3 (servidor d'aplicacions i de base de dades) de Diputació de Barcelona, per a realitzar abans d'un procés de canvi de versió (release) o implementació d'Enhancement Packages (paquets de millora funcionals), l'anàlisi i revisió dels paràmetres de funcionament del sistema, per tal de garantir la correcta adequació de recursos del sistema a les noves exigències (memòria, processament, disc..).

e) L'assessorament i recolzament per a qualsevol procés de canvi de sistema operatiu o migració de base de dades.

f) L'assessorament i recolzament a la gestió d'usuaris i llicències. Especialment, la identificació del tipus de llicències necessàries per a cada tipus de funcionalitat del sistema, tant per a les aplicacions actuals, con les que es poguessin necessitar per a nous projectes o integracions amb altres sistemes. També, serà responsabilitat del contractista verificar la qualitat de la informació corresponent a les auditories de llicències (la correspondència entre la llicencia associada a l'usuari i l'ús que es realitza).

4. Descripció del contracte

4.1. Descripció del contracte

La Diputació de Barcelona requerirà a l'empresa contractista la gestió del manteniment integral de les llicències que a continuació es relacionen, a nivell d'Enterprise Support de SAP, conjuntament a la part corresponent per a l'ús de la base de dades d'Oracle:

Codi	**Designació**	**Nombre llicències**
7002627	*SAP ERP Developer User*	*1*
7002389	*SAP Business Suite Developer User*	*10*
7002628	*SAP ERP Professional User*	*9*
7001125	*SAP Business Suite Professional User*	*1.036*

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Codi	**Designació**	**Nombre llicències**
7001127	*SAP Business Suite Limited Professional User*	*269*
7001126	*SAP Business Suite Employee*	*4.495*
7002630	*SAP ERP Employee User/Usuario de Sanidad*	*200*
7001126	*SAP Business Suite Employee/ Usuario de Sanidad*	*100*
7015803	*SAP Healthcare User*	*38*
7015802	*Cerner i.s.h. med User*	*163*
7015803	*SAP IS-H*MED Módulo Básico y Farmacia*	*100*
7001132	*SAP Payroll Processing*	*5.000*
7001717	*Environment, Health & Safety*	*70*
7002407	*SAP Public Sector Record Management*	*505*
7002509	*SAP Exchange Infraestructure base Price*	*1*
7001669	*SAP Patient Mgmt*	*15.000*
7001669	*SAP Patient Mgmt Solution f. Switzerland*	*45.000*

El contracte inclourà tots els serveis de manteniment inclosos en la modalitat d'Enterprise Support de SAP, per tal què la Diputació de Barcelona pugui accedir a qualsevol dels serveis inclosos en aquesta modalitat i classificats en els apartats següents:

I. Millora contínua del programari:

a) Noves versions del programari llicenciat, així com les eines i procediments necessaris per a obtenir les actualitzacions. Pel desenvolupament evolutiu del programari es produeix un procés d'assignació d'un nom i nombre únic que identifica el seu nivell de desenvolupament. Generalment, s'assignen dos números, major, menor, que el fabricant incrementa en funció de l'evolució del desenvolupament del programari.

b) Paquets de programari, és a dir, paquets de correccions per a reduir l'esforç d'implementar correccions úniques. Els paquets de suport també poden contenir correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglamentaris vigents (per exemple, a RRHH).

c) Actualitzacions tecnològiques per a donar suport als sistemes operatius i bases de dades de tercers. Són actualitzacions que SAP realitza per a que el seu programari sigui compatible amb els distints sistemes operatius i bases de dades del mercat.

d) Codi font ABAP disponible per a aplicacions de programari SAP i mòduls de funció aflorats i suportats de forma addicional.

e) La gestió de canvis de programari, com els canvis de configuració o actualitzacions de programari SAP (bé una nova versió, un paquet de suport o una actualització tecnològica), rebran un suport extern; per exemple, a través de material de contingut i informació, eines per a còpia de mandant i còpia d'entitat i eines per a comparació de personalització.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

II. Eines per a la resolució de problemes:

a) SAP notes (base de dades de coneixement de SAP) que documenta els errors de programari i conté la informació necessària per a resoldre, evitar i prevenir els esmentats errors. Pot contenir correccions de codi que es poden implementar en el sistema SAP. També, documenta altres problemes o preguntes dels clients i solucions recomanades (per exemple, personalització de configuracions).

b) SAP Note Assistant, eina per a instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP.

c) Global Message Processing de SAP en relació amb les incidències del programari SAP, incloent-hi Acords de Nivell de Servei respecte al temps de reacció inicial i mesura correctiva (veure més endavant).

d) Processos d'escalat global 24x7. Inclourà també, la possibilitat de notificació d'incidències per telèfon.

III. Test de Qualitat:

El contractista proporcionarà un "Continuous Quality Checks" o CQC per a cada solució SAP (gestió de recursos humans, gestió financera, gestió pressupostaria, gestió de materials i compres, gestió hospitalària, registre, gestió d'expedients corporatius i el sistema BI de reporting econòmic) un cop a l'any, sense perjudici de què puguin realitzar-se altres tests CQC, motivats per alarmes SAP Early Watch Alert o per mutu acord, entre les parts, a l'hora d'abordar un assumpte crític.

IV. Assessoria de suport (SAP Support Advisory Center):

A través d'aquest centre es gestionaran els recursos crítics (aturades en producció o situacions que posin en perill l'entrada a producció), així com la gestió de temes generals d'Enterprise Support. El contractista designarà una unitat de contacte global dins de l'organització de suport. Aquest contacte es podrà realitzar telefònicament o per correu electrònic, 7 dies a la setmana, 24 hores al dia (24x7).

Per tal de garantir la qualitat del servei, el contractista haurà de designar un interlocutor que parli, necessàriament, en alguna de les llengües cooficials a Catalunya, preferentment la llengua catalana, per tal de resoldre telefònicament els dubtes o incidències del servei que des de la DSTSC es consideren de especial rellevància. Caldrà que abans del 10è dia natural, des de l'inici del contracte, el contractista comuniqui el mòbil d'aquest interlocutor.

L'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que compleix amb els requisits següents:

- SAP Partner Center of Expertise.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.2. 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 que corresponguin a la ciutat de Barcelona.

L'horari d'atenció de trucades telefòniques serà de 9h a 17h, de dilluns a divendres. L'atenció serà preferentment en llengua catalana.

Per a problemes que comportin una aturada del sistema d'explotació es demana un horari d'atenció de 24 hores, 7 dies a la setmana.

Aquests seran els intervals horaris dins dels quals es comptabilitzaran els acords de nivell de servei establerts.

5. Seguiment del contracte

L'empresa contractista designarà un únic interlocutor, que serà el responsable del contracte, i farà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei. Per part de la Diputació de Barcelona, la DSTSC designarà un coordinador que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà responsabilitat del responsable del contracte conèixer, en profunditat, els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal, que participa en el present manteniment, tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més haurà de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

El contractista haurà de disposar d'un equip de treball adient i capaç d'executar, d'acord amb la clàusula d'acord de nivells de servei del present Plec, el nivell de qualitat demanat i les tasques derivades de l'execució del contracte. L'equip haurà de poder assumir puntes de treball per a cobrir, convenientment, totes les necessitats que es puguin produir durant la vigència del contracte.

Trimestralment, el contractista realitzarà un informe on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 10è dia natural de cada mes. L'informe sobre l'evolució dels serveis haurà de contenir la informació següent:

- Relació de:
  - OSS (Online Service System) tancats, amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment ANS.
  - OSS pendents, amb: codi, categoria, descripció i data d'obertura.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Gràfiques:
  - Evolució d'OSS d'entrades, pendents i tancades per mes, i durant la vigència del contracte.
- Indicadors:
  - Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de l'OSS, per categoria total, mensual i l'evolució del mateix.
- Altres:
  - Activitats realitzades en el trimestre.

S'acordarà un mínim de dues reunions anuals, entre la DSTSC i l'empresa contractista, per a treballar en la millora constant del servei. A aquestes reunions hi assistirà, per part de la DSTSC el coordinador (previst a la clàusula 5), i per part de l'empresa contractista, el responsable del servei. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, la generació de propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. L'acta de la reunió anirà a càrrec del 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

Durant la primera reunió de treball, l'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per a definir: la captura del coneixement, les reunions, la connectivitat a l'entorn, la presentació de recursos assignats i la concreció de protocols d'actuació. Aquest pla ha de permetre a l'empresa complir els ANS establerts, a partir del desè dia.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Per tal de garantir que la qualitat del servei estigui dins dels paràmetres establerts per la Diputació de Barcelona, el contractista haurà de complir els nivells de servei establerts en aquesta clàusula.

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es defineixen els següents:

- Prioritat: identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat independentment de l'origen (correcció o evolució).
- Temps de resposta: és el temps transcorregut des de que l'equip de suport rep una incidència, fins que es comença a treballar en la solució.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Temps de resolució: és el temps total transcorregut per a resoldre una determinada incidència, des de la seva recepció fins que s'adopten mesures correctives.

Prioritat	Descripció	Nivell de servei		
		Temps de resposta	**Temps de resolució**	**Objectiu**
1 **Molt Alta**	Un avís d'incidència es considerarà de prioritat 1 o molt alta, si la situació impacta de manera molt greu a l'entorn de producció i/o aturada o caiguda d'un servei crític. Detecció o identificació d'un esdeveniment que pugui afectar de forma greu a la qualitat o disponibilitat del servei. Exemples: • Caigudes o aturades no programes del sistema. • Errors de funcionament que afecten a les funcions centrals de SAP a l'entorn productiu. • Situacions extremadament crítiques, com ara actualitzacions del programari SAP i la posada en marxa del programari SAP.	1 hora (24x7)	4 hores (24x7)	95%

Prioritat	Descripció	Nivell de servei	
		Temps de resposta	**Objectiu**
2 **Alta**	Un avís d'incidència es considerarà de prioritat 2 o alta, si la situació impacta de manera greu en el funcionament de les operatives normals dels serveis a l'entorn productiu. Generalment, es produeix a causa de funcions incorrectes o no operatives del sistema SAP.	4 hores (horari de servei)	95%

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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 trimestralment. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell trimestre, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

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 procediment següent:

- 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 a 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.

Per cada hora d'incompliment dels tres nivells de servei de l'ANS especificats:

- Incidència Prioritat 1 Molt alta Temps de resposta
- Incidència Prioritat 1 Molt alta Temps de resolució
- Incidència Prioritat 2 Alta Temps de resposta

s'imposarà una penalitat del 0,25% del preu del contracte, corresponent al trimestre a penalitzar, IVA exclòs, amb un import màxim del 5% de l'import total de la factura trimestral, IVA exclòs.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

La quantia màxima total no podrà superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs.

9. Devolució del servei

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei, que haurà d'incloure els mecanismes necessaris, per tal de traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona.

Les incidències que es produeixin dins la durada del contracte hauran de quedar resoltes abans que el contracte finalitzi.

10. 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 d'informació 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:

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 8eb66ac7f21eed232a27 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0008197
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars de l'expedient de contractació relatiu al manteniment integral de les llicències SAP de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	10/05/2023 10:29

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
8eb66ac7f21eed232a27	https://seuelectronica.diba.cat	