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 DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2022/0023411

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
   - 4.1. Administració integral de la plataforma tecnològica de base
   - 4.2. Manteniment correctiu per a la resolució d'incidències
   - 4.3. Desplegament de noves versions del producte
   - 4.4. Bossa d'hores
   - 4.5. Horari de prestació del servei
   - 4.6. Equip de treball
   - 4.7. Canals de comunicació
5. Seguiment del servei
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei
9. Transferència tecnològica i/o de coneixement
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): 13147ed2f41d17b966f0 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, tant per a l'àmbit intern com també amb relació a donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici. D'aquesta manera, s'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic.

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, cal partir de la base que en el decurs d'aquests darrers anys s'han anat implantant els components de programari i la normativa interna corporativa, d'administració electrònica, necessaris per tal de poder complir amb el nou marc legal que regeixen les Lleis 39/2015 i 40/2015 així com els seus desenvolupaments reglamentaris.

Un d'aquests components és el relatiu a la gestió del registre electrònic general d'entrada i sortida únic de documents de la Diputació de Barcelona. Aquesta eina abasta el procés de registre únic i de derivació de les entrades cap als Centres Gestors.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

La solució de registre electrònic implantada a la Diputació de Barcelona és AnexaClic, en producció des del dia 1 de gener de 2021, per la qual cosa és necessari disposar d'un servei de manteniment integral del sistema d'informació, tant des de la vessant correctiva com per a la seva adequació normativa i funcional contínua. El producte AnexaClic es diu ara Mòdul de Registre d'Entrada i Sortida de eCitySuite i l'empresa propietària eCityClic Solutions SL.

Una vegada consolidat el seu funcionament, segons els requeriments funcionals establerts pel centre gestor intern responsable, és necessari normalitzar el servei de manteniment del registre electrònic, entès com un sistema d'informació integral, tant pel que fa a la vessant correctiva (davant d'incidències sobrevingudes en el seu funcionament ordinari), com en allò que afecta a l'ús i la disponibilitat de noves versions de la solució (ja siguin pedaços o versions menors o majors de la solució) que puguin resoldre incidències, incorporar noves funcionalitats o adequacions normatives de la solució.

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 que hauran de regir la contractació del manteniment integral del sistema d'informació del Registre electrònic general de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou:

- La llicència d'ús de la solució. Aquesta llicència permet l'ús de la solució a la Diputació de Barcelona i inclou totes les actualitzacions de la solució, ja siguin pedaços o versions menors o majors, que puguin resoldre incidències (de producte o reportades pels usuaris de la solució), incorporar noves funcionalitats o adequacions normatives de la solució.
- Administració integral de tota la plataforma tecnològica de base sobre la qual s'executa la solució, en concret: programari i components addicionals de programari sobre els quals s'executa la solució. Aquesta administració ha de garantir la disponibilitat del registre tots els dies de l'any, les vint-i-quatre hores del dia. I únicament, el servei podrà quedar interromput el temps estrictament imprescindible per realitzar actuacions requerides de manteniment de la solució o de la plataforma sobre la qual està desplegada.
- Manteniment correctiu per a la corresponent resolució d'incidències reportades pels usuaris de la solució.
- Actuacions sobre el sistema d'informació d'acord amb les necessitats de gestió de la Diputació de Barcelona.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

L'empresa contractista haurà de complir aquest abast adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la DSTSC.

4. Descripció del servei

4.1. Administració integral de la plataforma tecnològica de base

L'administració integral d'aquesta plataforma inclou:

- La instal·lació de versions (pedaços, menors o majors) dels elements de la plataforma tecnològica de base que vagin apareixent, per garantir l'activitat.
- La parametrització de la plataforma tecnològica:
  - Els certificats electrònics de signatura i d'interconnexió amb el MUX de l'AOC.
  - La interconnexió amb els diferents sistemes: MUX, LDAP, sistema de generació de CSV i sistema d'autenticació (VUS) de la Diputació de Barcelona, així com les carpetes del NAS per l'obtenció de certificats, còpies de seguretat i documents digitalitzats.
  - La plantilla del rebut de registre i les plantilles dels diversos informes i Llibre de registre.
  - Les consultes i informes parametritzables.
  - L'actualització de dades que s'han de gestionar directament en la base de dades o fitxers del sistema.
  - Els procediments de reinici de la plataforma davant situacions de contingència o rearrancades de caràcter operatiu setmanal.
- La gestió de les còpies de seguretat del motor de base de dades (BD) i del repositori de documents Alfresco.
- L'anàlisi de les incidències en el servei. L'aplicació de mesures procedimentals per a solucionar-les o minimitzar-les fins a la resolució de la incidència.
- Les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.
- O qualsevol altra actuació d'administració requerida per garantir el correcte funcionament de la solució.

Per realitzar aquesta administració integral, la Diputació de Barcelona proveirà al contractista un usuari que l'identifiqui unívocament, i amb els accessos necessaris per realitzar el manteniment dels elements implicats.

4.2. Manteniment correctiu per a la resolució d'incidències

Durant el temps de resolució de les incidències s'hauran de prendre les accions procedimentals que garanteixin la continuïtat el servei. Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions o incidències en el funcionament de la solució, 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 de la solució (inclosa la plataforma tecnològica de base).

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, etc.) 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 i funcional.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC. Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, i implementar la solució acordada amb la DSTSC, sigui a través de la instal·lació d'un pedaç o el desplegament d'una versió menor o major de la solució.

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

- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detecti la incidència directament per part de l'empresa contractista, fent especial atenció en aquelles que poguessin derivar en incidents de seguretat que afectin a dades de caràcter personal.
- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències amb un pla de proves definit expressament.

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 implementada 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 les incidències de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista 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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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.

4.3. Desplegament de noves versions del producte

El contracte inclou el desplegament de les noves versions del producte que l'empresa alliberi al mercat. S'inclou qualssevol versió del producte, tant les que responen a incidències, millores de les funcionalitats actuals, modificacions normatives, així com qualsevol altre nova funcionalitat que s'incorpori al producte.

El desplegament d'una nova versió requerirà de la coordinació amb la DSTSC. En funció de les afectacions de la nova versió, es podrà retardar el desplegament de la versió en producció, per ajustar-ho a les necessitats funcionals o d'acompliment legal de tràmits del centre gestor corporatiu responsable del Registre General.

El desplegament també requerirà d'una fase de prova de validació per part de la Diputació de Barcelona. En el cas que es detectin incidències, la Diputació de Barcelona podràt aturar el seu desplegament fins a que es solucionin.

4.4. Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 100 hores per any que la Diputació de Barcelona utilitzarà per realitzar actuacions sobre el sistema d'informació d'acord amb les necessitats de gestió de la Diputació de Barcelona, i que s'aplicaran en casos concrets d'adequacions o parametritzacions, sobre la solució de gestió o sobre la plataforma tecnològica de base, per ajustar les condicions d'execució a les necessitats concretes que pugui formular el centre gestor corporatiu responsable funcional de la solució integral de Registre Electrònic.

L'abast d'aquestes necessitats concretes són les següents:

- La integració de la solució amb els serveis implantats a la Diputació de Barcelona.
- L'adequació i parametrització del producte a plataformes de base de la Diputació de Barcelona, quan aquestes no estiguin contemplades en l'especificació del producte.
- La implantació del producte i migració de les seves dades a una nova plataforma de base.
- La mineria de dades.
- La reconversió retrospectiva de dades
- Les actuacions que es sol·licitin fora de l'horari establert de servei.
- Realització d'informes i consultes específiques per la Diputació de Barcelona.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC. En el cas de que es tractin d'actuacions que es puguin programar, les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de set dies laborables en relació a la data de realització efectiva.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Una petició estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Una vegada la petició estigui validada i tancada per la DSTSC es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura oberta, amb l'import resultant de multiplicar el preu hora del perfil utilitzat pel nombre total d'hores d'esforç.

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a la bossa d'hores es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís econòmic per a la Diputació de Barcelona, en relació al volum de despesa per aquest concepte.

4.5. Horari de prestació del servei

L'horari de prestació dels serveis d'aquest contracte és el següent:

- De 8:30 h a 18:00 h de dilluns a divendres no festius.

En relació al 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 es determinin per a Barcelona ciutat.

4.6. Equip de treball

Responsable del contracte

L'empresa contractista haurà de designar un responsable 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 els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que hagi de participar en el servei tingui els coneixements adients 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 servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis 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 serveis 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 els serveis proporcionats, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos del servei i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- 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, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte dels perfils tècnics experts en el sistema d'informació objecte d'aquest contracte amb un nivell de dedicació suficient.

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.

Els tècnics assumiran la resta de les tasques identificades en el present Plec de prescripcions tècniques. A títol d'exemple:

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

4.7. Canals de comunicació

La Diputació de Barcelona posarà a disposició del contractista una eina per al seguiment de les peticions. La comunicació d'incidències 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 l'eina de seguiment de peticions.

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible dins l'horari de servei i utilitzant preferentment el català com a llengua de comunicació. Posteriorment, la incidència s'anotarà també en l'eina de gestió.

Aquesta eina, actualment, és Service Desk, tot i que el contractista ha de saber que en el supòsit que la DSTSC la canviï s'haurà d'adaptar a la nova eina considerada oficial per a la gestió de les incidències i peticions comunicades per la DSTSC.

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 Diputació de Barcelona 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 Diputació de Barcelona.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

5. Seguiment del servei

El contractista farà un informe mensual del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable del 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 servei.

Dades del suport:

- Incidències tancades amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Incidències no tancades amb: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant del servei. A aquestes reunions assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

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 i com a modalitat preferent la segona. 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. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

El càlcul de l'ANS s'haurà de fer per part de l'empresa contractista, amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació dels serveis 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, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de l'empresa 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.

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu 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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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

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

L'ANS establert en relació al manteniment correctiu:

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

- **Crítica**. Incidències que suposen la pèrdua de servei en la realització d'assentaments de registre.
    - Temps de resposta: 2 hores
    - Temps de resolució: 24 hores
- **Urgent.** Incidències que suposen la pèrdua de servei de la resta de funcionalitats del servei no incloses en la categoria crítica (per ex. la consulta d'apunts de registre o la seva diligenciació cap als centres gestors).
    - Temps de resposta: 2 hores
    - Temps de resolució: 24 hores
- **Important.** Incidències que dificulten la prestació del servei.
    - Temps de resolució: 48 hores
- **Estàndard.** Incidències que no repercuteixen sobre l'operativa diària del sistema.
    - Temps de resolució: 96 hores

L'ANS establert en relació a l'adaptació normativa de la solució:

El contractista haurà d'adaptar la solució als canvis normatius per tal que estiguin disponibles en el moment de la seva entrada en vigor legal.

7. 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 al costat de cada ANS.

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS dels temps de resolució establerts:

Penalitats en relació al manteniment correctiu:

- Crítiques i Urgents: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard per incidència que ultrapassi l'ANS fixat.
- Important i Estàndard: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, sense IVA, per cada dia complet de retard per incidència que sobrepassi l'ANS fixat.

Penalitats en relació a l'adaptació normativa de la solució:

S'estableix la següent penalitat per incompliment de l'ANS d'adaptació a canvis normatius:

- S'aplicarà una penalitat del 50% de l'import mensual del contracte (IVA exclòs), per cada mes d'incompliment.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

8. 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.

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

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.

9. Transferència tecnològica i/o de coneixement

Pel que fa a la transferència tecnològica i 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 dels serveis prestats.

El personal designat per la DSTSC als serveis adjudicats podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control dels serveis prestats, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis mateixos.

10. 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 accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió des de 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 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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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 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.

La DSTSC proveirà per a cada tècnic d'un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Serà responsabilitat de cada tècnic mantenir operatiu aquest codi d'usuari i, en particular, l'actualització periòdica del password d'autentificació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti 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): 13147ed2f41d17b966f0 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2022/0023411
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació del manteniment integral del sistema d'informació del Registre electrònic general de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE03 - Serveis negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	21/06/2023 10:22

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
13147ed2f41d17b966f0	https://seuelectronica.diba.cat	