

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA RFID DE DIALOC
ID INSTAL·LAT A LES BIBLIOTEQUES DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES
MUNICIPALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/0007773

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Característiques generals*
 - 4.2. *Gestió de consultes*
 - 4.3. *Gestió de les incidències*
 - 4.4. *Manteniment preventiu*
 - 4.5. *Gestió de canvis*
 - 4.6. *Servei d'estadístiques*
 - 4.7. *Canals de comunicació*
 - 4.8. *Equip de treball*
 - 4.9. *Horari del servei*
 - 4.10 *Seguretat de la informació*
5. Accés remot per a la prestació dels serveis.
6. Seguiment del contracte
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Relació d'ubicacions de dispositius RFID

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 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 en TIC que es produeixin 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, la tecnologia RFID (*Radio Frequency Identification* identificador de radiofreqüència) permet transmetre dades sense fils, a través d'ones de ràdio.

A les biblioteques, la utilització de la tecnologia RFID permet automatitzar la gestió del préstec i el control de seguretat: el sistema està compost de lectors que incorporen antenes que llegeixen les dades emmagatzemades a les etiquetes o xips dels documents. Aquests lectors transformen i transmeten la informació rebuda dels documents a l'aplicació específica que gestiona la tecnologia RFID.

Aquests dispositius són components essencials per al bon funcionament dels serveis que es presten a les biblioteques i, per tant, s'ha d'assegurar que compleixen amb els requisits de qualitat i seguretat establerts en aquest plec.

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 particulars per a la contractació del servei de manteniment del sistema RFID de *Dialog ID* instal·lat a les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast del servei s'estendrà a tots els components (maquinari i programari) RFID instal·lats en els dispositius, del fabricant Dialog ID Products B.V. S'inclouen els dispositius que estan en garantia del fabricant i els dispositius amb el període de garantia finalitzat instal·lats en les ubicacions descrites en el plec de prescripcions tècniques particulars. Els dispositius que formen part d'aquest contracte són del tipus següent:

- Màquines d'autoservei o autopréstec.
- Arcs de seguretat (antifurts) simple, doble o triple

4. Descripció del servei

4.1. Característiques generals

L'empresa contractista realitzarà el servei de manteniment segons el que s'especifica en el present Plec de prescripcions tècniques, en col·laboració estreta i sota les directrius que, en la matèria, dicti la Diputació de Barcelona i, en el seu nom, la DSTSC o la persona en qui delegui.

El servei de manteniment haurà d'identificar, resoldre qualsevol incidència relacionada amb el sistema RFID instal·lat a les biblioteques, a més de donar el suport tècnic necessari per recuperar el normal funcionament del servei el més aviat possible i resoldre els dubtes relacionats amb l'operativa diària. Així mateix, s'efectuaran actuacions preventives per a garantir el correcte funcionament de l'equipament.

El servei de suport tècnic inclourà la gestió d'incidències i consultes, la gestió de canvis i el manteniment dels components (maquinari i programari) del sistema.

4.2. Gestió de consultes

El servei inclou la resposta a consultes que no requereixin desplaçaments sobre:

- L'ús operatiu d'un dispositiu i el possible mal funcionament del mateix.
- L'eliminació o prevenció de problemes coneguts.

Les consultes es formularan mitjançant el canal de comunicació telefònic.

4.3. Gestió de les incidències

L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració del servei òptim el més aviat possible, en el cas de la detecció d'un funcionament anòmal o una manca de disponibilitat del servei. Per resoldre les incidències, l'empresa contractista realitzarà totes les actuacions de manteniment correctiu, subministrament de recanvis i/o substitució de dispositius que siguin necessàries per restablir el servei, tal com es descriuen en aquesta clàusula 4.

Els tècnics de la DSTSC, o en qui deleguin, tindran accés web a les incidències, per a la seva creació i seguiment.

Els terminis de resolució de les incidències està fixat en el nivell de servei objectiu especificat a la clàusula 6.

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

- La classificació d'incidències de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint l'empresa contractista l'obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata totes aquelles que puguin ser classificades 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.

4.3.1. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou les actuacions que suposen l'atenció i la solució de les possibles anomalies o incidències detectades durant les intervencions d'assistència preventiva o aquelles comunicades per l'avís previ del HelpDesk de la Xarxa de Biblioteques Municipals, habilitat a tal efecte per la Diputació de Barcelona, o per l'avís dels propis tècnics de la DSTSC.

Es defineix una incidència com a qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat, una reducció de la qualitat del propi servei o una violació de la seguretat que afecti a l'equipament objecte del contracte. L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració del servei òptim al més aviat possible. Un cop solucionada la incidència es comunicarà a la HelpDesk o al tècnic designat de la DSTSC.

4.3.2. Subministrament de recanvis

L'empresa contractista s'obliga a subministrar tots els recanvis i la mà d'obra necessaris per a la resolució de l'avaria, i a efectuar les modificacions tècniques que consideri adequades per mantenir l'equipament en unes condicions de funcionament correctes.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels elements vells i sense cap càrrec addicional; els elements o material subministrat haurà d'ésser original o expressament assenyalat com a equivalent pel fabricant de l'equip original, a menys que hi hagi autorització expressa de la DSTSC. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat de l'empresa contractista i tota peça, o part de peça, incorporada passarà a ser propietat de l'Ajuntament.

Queda expressament exclòs d'aquest contracte el subministrament de peces i recanvis de l'arc antifurts o el canvi del propi arc antifurts si el canvi és per raons de millora de la sensibilitat del senyal RFID.

4.3.3. Substitució de dispositius

A criteri de l'empresa contractista i prèvia conformitat de la DSTSC, els components i les estacions de treball RFID avariades podran ser substituïdes temporalment per altres d'identiques característiques que subministrarà la mateixa empresa contractista a través d'una empresa de missatgeria.

Si degut a la substitució de dispositius es fa necessari instal·lar noves llicències, aquestes quedaran incloses en el present contracte i no generaran cap despesa addicional per a la Diputació de Barcelona.

4.4. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu recull el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre l'equipament RFID de les biblioteques per mantenir-los en les millors condicions de treball a fi que no produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats; o per a prolongar la seva vida útil i mantenir el seu rendiment en nivells similars als de disseny.

Com a mínim, un cop abans d'un any des de l'inici del contracte, el contractista realitzarà el manteniment preventiu dels dispositius RFID de les biblioteques, mitjançant una visita, acordada amb la DSTSC, a les biblioteques que formen part d'aquest contracte. El contractista haurà d'analitzar les dades de la seva explotació i les condicions de funcionament per tal de determinar amb l'antelació adient la seva possible revisió en profunditat o, si escau, la substitució parcial o total.

El nombre d'actuacions de revisió periòdica es justificaran amb la presentació del document de revisió amb signatura i segell del personal de la biblioteca. En el document s'han de relacionar els números de sèrie que identifiquen els dispositius revisats. La verificació del compliment d'aquest nivell de servei es realitzarà a l'any de l'inici del contracte.

4.5. Gestió de canvis

L'objectiu de la gestió de canvis és la realització de les actuacions proposades al concloure un manteniment preventiu o per millorar el servei, i que no es poden considerar incidència del servei. Les actuacions es poden planificar de manera acordada amb la DSTSC, per realitzar les següents activitats entre d'altres:

- Reinstal·lacions o canvi d'equipament.
- Actualització del programari RFID.
- Altres actuacions acordades amb la DSTSC.

Forma part d'aquest contracte l'actualització de programari RFID (sigui la instal·lació de pedaços o actualitzacions menors o majors) relacionat a continuació:

- Interfície d'usuari d'autoservei.
- Programari d'inicialització.
- Programari de circulació per a les estacions RFID.

Per a l'execució de les actuacions programades es tindran en compte els dies laborables del municipi on estan situats els dispositius objecte de les actuacions.

4.6. Servei d'estadístiques

Per a l'elaboració d'estadístiques d'accés a la biblioteca, l'empresa contractista instal·larà i mantindrà, sense cost addicional i durant la vigència del contracte, el programari d'estadístiques que permeti la recollida de les dades del compta-persones provinents dels arcs de seguretat. L'ús d'aquest programari per part de les biblioteques, no determina cap dret de propietat de l'Ajuntament ni de la Diputació de Barcelona.

4.7. Canals de comunicació

Els canals de comunicació han de ser via telefònica, web i correu electrònic, per tal de facilitar l'execució i seguiment del servei.

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk d'HP. 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 Service Desk.

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.

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 servei, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del Contracte.
- 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 el servei resti sense cobrir.

Responsable del contracte

L'empresa contractista assignarà un Responsable del contracte amb les tasques d'interlocutor que, per una banda centralitzarà les indicacions o aclariments dels tècnics de la DSTSC i, per l'altra, coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en

totes i cadascuna de les etapes esmentades en l'abast del servei. El Responsable del contracte realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei. Per part de la Diputació de Barcelona, la DSTSC designarà una persona que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà responsabilitat 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 participa en el present servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes 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 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.
- 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.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores.

Aquesta persona ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat de consultes, canvis, incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de definir un nombre adient de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable del contracte.

Els tècnics adscrits al servei hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que el servei no es vegi afectat 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, canvis, i consultes.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altra tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de servei.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, 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. 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

Per aquelles actuacions que requereixin desplaçament físic a les biblioteques de la xarxa per completar alguna actuació, prevaldrà el calendari oficial publicat en el DOGC, exceptuant les festes locals que, atesa la distribució territorial de les seus, variaran d'una població a un altre sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

El servei estarà operatiu de dilluns a divendres, de 9 h a 18 h, tots els dies laborables.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

4.10. Seguretat de la informació

En cas que un dispositiu hagi de ser retirat de les instal·lacions de la Diputació de Barcelona i aquest sigui susceptible de contenir informació, el contractista haurà de destruir la informació continguda i certificar la seva destrucció, garantint la confidencialitat de la informació fins aquell moment. En els casos que escaigui, el contractista haurà de traspasar la informació, prèviament a la seva destrucció.

Els dispositius que el contractista proveeixi, per a substituir altres d'avariats o de retirats anteriorment, no hauran de contenir cap informació prèvia emmagatzemada.

Els sistemes informàtics del contractista, necessaris per oferir els serveis relacionats en aquest contracte i mitjançant els que es realitzi qualsevol tractament de dades personals relacionat amb aquest contracte, hauran d'estar allotjats en territori de la UE. No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge ni per a la realització de còpies de seguretat.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els

residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu electrònic diàriament.

5. Accés remot per a la prestació dels serveis.

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 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 deriven de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

6. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe trimestral del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 10è dia laborable del mes posterior al que s'està avaluant.

L'informe ha d'incloure informació de l'inventari de dispositius, de les peces de recanvi, la resolució d'incidències, les revisions periòdiques i les actuacions programades.

Les dades que s'han d'incloure en l'informe respecte a ***l'inventari de dispositius*** de les biblioteques del municipi subjectes a garantia o inclosos en el contracte de manteniment són:

- Número de sèrie del dispositiu.
- Tipus de dispositiu segons la classificació de la clàusula 3.
- Biblioteca on està ubicat el dispositiu.
- Data de finalització del període garantia.
- Data de finalització del contracte de manteniment vigent.

Les dades que s'han d'incloure en l'informe, respecte a les **peces de recanvi** subministrades per resoldre una avaria dels dispositius de les biblioteques, segons la clàusula 4.3, són:

- Número de sèrie del recanvi.
- Número de sèrie del dispositiu on s'ha instal·lat el recanvi.
- Data d'instal·lació del recanvi.

Les dades que s'han d'incloure en l'informe, respecte a la **resolució d'incidències** són:

- Número d'incidències per tipus de dispositiu segons la classificació de la clàusula 3.
- Número d'incidències corresponents a problemes de programari i corresponents a problemes de maquinari.
- Número d'incidències resoltes causades per motius aliens als dispositius RFID agrupades pels diferents motius que han causat les incidències.
- Número d'incidències resoltes causades per problemes propis dels dispositius RFID agrupades pels diferents motius que han causat les incidències.
- Relació d'incidències dels dispositius amb la següent informació:
 - o Número de sèrie del dispositiu.
 - o Biblioteca municipal on està ubicat.
 - o Motiu de la incidència.
 - o Indicador de si està en garantia o té un contracte de manteniment vigent.
 - o Data de la incidència.
 - o Indicador de si la incidència està resolta o està pendent.
 - o Temps de resolució de la incidència, si ha estat resolta, tant pels dispositius en garantia com els dispositius inclosos en aquest contracte.
- Nombre d'incidències que no han complert el nivell de qualitat de servei objectiu segons la clàusula 6.
- Nombre d'incidències que no han estat resoltes (pendents).

Respecte a les **revisions periòdiques** cal incloure una relació dels dispositius revisats amb la següent informació:

- Número de sèrie del dispositiu.
- Biblioteca municipal on està ubicat.
- Data de la revisió periòdica.
- Resultat de la revisió: correcte, cal resoldre una incidència, cal programar una actuació, altres.
- Document justificatiu signat i segellat per la biblioteca municipal.

Les dades que s'han d'incloure en l'informe respecte la **gestió de canvis** són:

- Número de sèrie dels dispositius afectats per les actuacions.
- Tipus d'actuació: reinstal·lació, substitució, instal·lació, actualització de programari, proves pilot per a la millora del servei i altres que s'han planificat amb la DSTSC.
- Data d'inici i data final previstes per executar l'actuació.
- Indicador de si l'actuació està programada, en curs o finalitzada.
- Data de finalització de l'actuació, si ja ha estat finalitzada.

Les dades que s'han d'incloure en l'informe respecte a les dades de gestió són:

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

A petició de la DSTSC, hi haurà una reunió de seguiment, com a mínim trimestral, per veure el funcionament del contracte vigent i per a la millora constant del servei.

D'altra banda, si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran altres reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant del servei. A aquestes reunions hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte. En aquestes reunions es revisaran els informes trimestrals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. 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.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els acords de nivell de servei (ANS) ens 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 trimestral i considerant l'horari de la prestació dels serveis i el trimestre natural.

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de la gestió d'incidències es farà ús del temps de resolució d'incidències, entès com el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència, des de la seva recepció i registre fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

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.

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, 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.

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta l'assumeix assignant 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'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

Els ANS que s'han d'assolir són:

Indicador de servei	Nivell de qualitat del servei objectiu
1. Temps de resolució d'incidències segons la clàusula 4.3	Menor o igual a 48 hores
2. Nombre de revisions periòdiques, segons la clàusula 4.4, efectuades en un any de contracte	La totalitat dels dispositius RFID
3. Peticions de canvis programats segons la clàusula 4.5	Execució no més tard de la data de finalització acordada amb la DSTSC
4. Elaboració d'informes segons la clàusula 6	Abans del desè dia de cada trimestre

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.

La quantitat màxima de penalitat es fixa en un 50% de l'import mensual (IVA exclòs), ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte.

Cas d'incompliment dels acords de nivell de servei 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 compromisos de serveis 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 i 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.

Les penalitats que s'han d'aplicar són les següents:

Indicador de servei	Nivell de qualitat del servei objectiu	Import unitari de penalitat
1. Temps de resolució d'incidències segons la clàusula 4.3	Menor o igual a 48 hores	87,50 €
2. Nombre de revisions periòdiques, segons la clàusula 4.4, efectuades en un any de contracte	La totalitat dels dispositius RFID	122,50 €
3. Peticions de canvis programats segons la clàusula 4.5	Execució no més tard de la data de finalització acordada amb la DSTSC	87,50 €
4. Elaboració d'informes segons la clàusula 6	Abans del desè dia de cada trimestre	140,00 €

El càlcul de les penalitats a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei número 1, correspon a la fórmula següent:

- Import de la penalitat = punts de desviació x import unitari de penalitat.
- Punts de desviació = nombre d'hores per a la resolució de la incidència que superin el nivell de qualitat del servei objectiu.

El càlcul de les penalitats a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei número 2, correspon a la fórmula següent:

- Import de la penalitat = punts de desviació x import unitari de penalitat.
- Punts de desviació = nombre de dispositius RFID que no s'ha justificat la realització de la seva revisió periòdica, al llarg de l'any del contracte.

El càlcul de les penalitats a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei número 3, correspon a la fórmula següent:

- Import de la penalitat = punts de desviació x import unitari de penalitat.
- Punts de desviació = nombre de dies de retard respecte la data de finalització acordada de cada actuació programada.

El càlcul de les penalitats a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei número 4, correspon a la fórmula següent:

- Import de la penalitat = punts de desviació x import unitari de penalitat.
- Punts de desviació = nombre de dies de retard respecte al desè dia de cada trimestre.

9. Relació d'ubicacions de dispositius RFID

El servei de manteniment objecte d'aquest contracte s'executarà als dispositius del sistema RFID de Dialoc ID ubicats a:

Municipi	Biblioteca
Alella	Biblioteca Ferrer i Guàrdia
Barberà del Vallès	Biblioteca Esteve Paluzie
Canovelles	Biblioteca Frederica Montseny
Cervelló	Biblioteca Municipal de Cervelló
Igualada	Biblioteca Central
Malgrat de Mar	Biblioteca La Cooperativa
Premià de Dalt	Biblioteca Jaume Perich i Escala
Roda de Ter	Biblioteca Bac de Roda
Sant Antoni de Vilamajor	Biblioteca Municipal Joana Raspall i Juanola
Sant Boi de Llobregat	Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer
Sant Boi de Llobregat	Biblioteca Maria Aurèlia Capmany
Sant Celoni	Biblioteca l'Escorxador
Sant Cugat del Vallès	Biblioteca Mira-sol Marta Pessarrodona
Sant Fost de Campsentelles	Biblio@teneu
Sant Pol de Mar	Biblioteca Can Coromines
Santa Maria de Palautordera	Biblioteca Ferran Soldevila
Teià	Biblioteca de Can Llauredor
Tordera	Biblioteca de Tordera
Torelló	Biblioteca Dos Rius
Vacarisses	Biblioteca El Castell
Viladecans	Biblioteca de Viladecans
Viladecavalls	Biblioteca Pere Calders
Vilanova del Camí	Biblioteca de Vilanova del Camí
Vilassar de Mar	Biblioteca Ernest Lluch i Martín

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0007773
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de manteniment del sistema RFID de Dialoc ID instal·lat a les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals 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	30/08/2023 09:25

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
6239d4b1ecf3d63d6745	https://seuelectronica.diba.cat	

