

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA  
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU,  
ACTUALITZACIONS I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DEL  
PROGRAMARI DE RECOLLIDA I ANÀLISI DE DADES D'AUDITORIES DE  
POBRESA ENERGÈTICA I SEGUIMENT D'ARRANJAMENTS D'HABITATGES  
D'EDIFICIS PER A COL·LECTIUS ESPECIALMENT VULNERABLES DE LA  
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

**Exp. 2023/0028213**

## **Índex**

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
  - 4.1. Components del sistema d'informació
  - 4.2. Dret d'ús sobre el sistema d'informació
  - 4.3. Especificacions de l'entorn
  - 4.4. Administració integral de la plataforma tecnològica
  - 4.5. Especificacions del programari
  - 4.6. Especificacions Web
  - 4.7. Actualització i manteniment preventiu del sistema d'informació.
  - 4.8. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)
  - 4.9. Desenvolupament de noves funcionalitats.
  - 4.10. Bossa d'hores
  - 4.11. Equip de treball
  - 4.12. Horari del servei
  - 4.13. Canals de comunicació
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
9. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

## 1. Antecedents

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

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, des de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat, en concret des de la Gerència de Serveis Socials, s'ofereix als ens locals de la demarcació el programa "Auditories i intervenció als habitatges en situació de pobresa energètica" que requereix un programari de recollida i anàlisi de dades d'auditories de pobresa energètica per a la Diputació de Barcelona, per recollir la informació de les diferents intervencions que es realitzen a les llars per part de les empreses del programa de pobresa energètica, la seva sistematització i la gestió de la informació per part dels diferents agents implicats i les empreses del programa de pobresa energètica, encarregades de realitzar les auditories. Des de desembre de l'any 2020, es disposa del sistema d'informació SIAPE (Sistema d'Informació d'Auditories de Pobresa Energètica).

En data 20 d'abril de 2020, es va aprovar la contractació per a l'adquisició i manteniment d'un programari de recollida de dades d'auditories de pobresa energètica (D3779/2020), mitjançant procediment obert ordinari, que va ser adjudicat (D9953/2020) a favor de l'empresa EGM ESTALVI & EFICIÈNCIA ENERGÈTICA SL.

Des de desembre de l'any 2020 es disposa del sistema d'informació SIAPE (Sistema d'Informació d'Auditories de Pobresa Energètica, del que n'és la legítima titular dels drets l'empresa EGM ESTALVI & EFICIÈNCIA ENERGETICA SL. L'any 2022 es van afegir noves funcionalitats al sistema esmentat per a cobrir les necessitats en el seguiment d'arranjaments d'habitatges d'edificis per a col·lectius especialment vulnerables, mòdul SIAH.

Amb aquesta contractació es persegueix donar continuïtat al manteniment, com un tot, del sistema d'informació objecte d'aquesta contractació.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

## **2. Objecte**

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació dels serveis de manteniment correctiu, actualitzacions i desenvolupament de noves funcionalitats del programari de recollida i anàlisi de dades d'auditories de pobresa energètica i seguiment d'arranjaments d'habitatges d'edificis per a col·lectius especialment vulnerables 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) i g) 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 dels serveis a contractar és:

- Actualització i manteniment preventiu del sistema d'informació: noves versions, actualitzacions de seguretat, accessibilitat, usabilitat.
- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències per a minimitzar el seu nombre i resoldre-les, en el mínim temps possible.
- Desenvolupament de noves funcionalitats, millores i adaptacions a la normativa vigent aplicables a les funcionalitats relacionades amb el sistema d'informació a mantenir, entès com un tot.

### 4. Descripció del servei

#### 4.1. Components del sistema d'informació

La Diputació de Barcelona disposa del sistema d'informació SIAPE, que ofereix als ens locals de la demarcació, com a eina de gestió informàtica del programa "d'Auditories i intervenció als habitatges en situació de pobresa energètica". Durant l'any 2020, es va ampliar la funcionalitat del SIAPE afegint el mòdul SIAH que cobreix les necessitats de gestió informàtica en el seguiment d'arranjaments d'habitatges per a col·lectius especialment vulnerables.

Les seves tasques consisteixen en :

- La recollida, registre i aprovació de les demandes fetes per la ciutadania.
- Recull sistemàtic de dades en les llars beneficiàries del programa.
- Registre de la proposta de millora de cada llar beneficiària.
- Gestió de la valoració, prescripció, execució i seguiment dels arranjaments.
- Explotació i tractament de les dades, de caire estadístic, de comandament, i informes individuals amb opcions d'agregació.
- Sistema d'informes sistemàtics tant de la pròpia gestió del programa com de les dades recollides.

#### 4.2. Dret d'ús sobre el sistema d'informació

El servei inclourà el dret d'ús il·limitat sobre qualsevol dels components necessaris per a la correcta explotació del sistema d'informació, tant per part dels usuaris finals, com per part dels usuaris de la Diputació de Barcelona durant el període de vigència del contracte.

#### 4.3. Especificacions de l'entorn

La infraestructura informàtica que sustenta el sistema està centralitzada al CPD de la Diputació de Barcelona i està formada per servidors d'aplicacions i de base de dades, i

infraestructura de comunicacions propietat de la Diputació de Barcelona. De forma breu és la següent:

- 1 servidor dedicat que inclou:
  - Sistema operatiu Red Hat Enterprise Linux.
  - Sistema de gestió de base de dades, i la pròpia base de dades (MongoDB).
  - Servidor d'aplicacions web (ExpressJS).
  - Aplicacions SIAPE i mòdul SIAH.

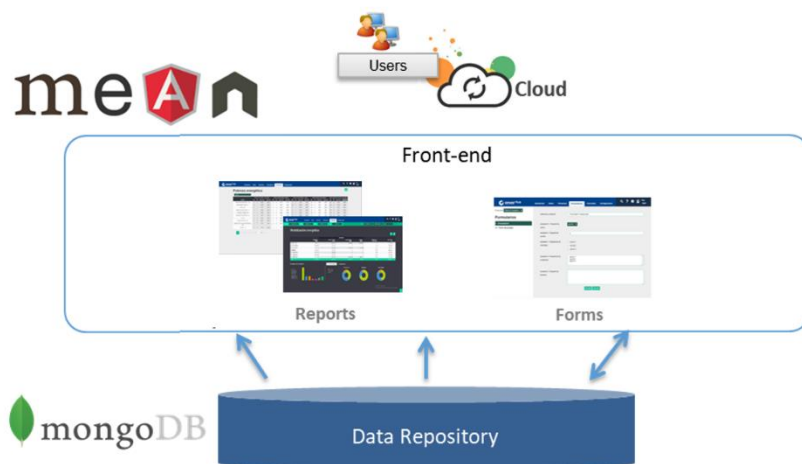
#### 4.4. Administració integral de la plataforma tecnològica

Els servidors mencionats a l'apartat anterior, estan implantats en dos entorns proporcionats per la Diputació de Barcelona:

- Servidor de l'entorn de producció, on s'executa el treball i s'emmagatzemen les dades reals dels usuaris.
- Servidor de l'entorn de preproducció o de prova: on es realitzen les instal·lacions de noves versions i desplegaments de canvis en l'aplicació (correctius o evolutius) amb la finalitat de comprovació tècnica i funcional per part dels usuaris, prèviament a desplegar-los en producció.

#### 4.5. Especificacions del programari

Tant el sistema d'informació SIAPE com el mòdul SIAH estan construïts amb tecnologia, basada en l'arquitectura per capes, per aplicacions web MEANStack que es desenvolupa en llenguatge JavaScript.



L'arquitectura sobre la que es construeix el SIAPE i el mòdul SIAH es desglossa en les següents capes, amb les següents tecnologies de desenvolupament i execució de programari:

- MongoDB com a base de dades.
- Express JS utilitzat com a servidor web.
- AngularJS com a front-end per a generar les pàgines HTML5 (basat en codi JavaScript).
- Node JS proporciona un entorn backend API en el servidor (basat en codi JavaScript).

#### 4.6. Especificacions Web

Pel que fa a les estacions de treball dels usuaris, els requisits tècnics web que compleix la solució són:

- Estàndards web de presentació: *HTML 5, CSS 3*.
- Nivell AA d'accessibilitat segons la *WAI*. S'han de resoldre tots els errors estrictes (Validador: <http://www.tawdis.net>).
- Compatible amb els navegadors
  - *Chrome* versió: 92 *LTS (Long Time Support)* i superiors.
  - *Edge* versió: 92 i superiors.
  - *Firefox* versió: 91.8 *ESR (Extended Supported Release)* i superiors.
  - *Safari* versió: 15.4 i superiors.
- Disseny responsiu adaptat als següents 4 salts de resolució de pantalla (estàndard Bootstrap):
  - *Pantalla gran*: >1200px (*layout fix 1170px*).
  - *PC*: >992px (*maquetació per defecte - layout fix 970px*).
  - *Tauleta*: >768px (*layout fix 750px*).
  - *Mòbil horitzontals / vertical*: <768px (*layout fluid*).
- Es treballa amb el joc de caràcters *UTF-8*.

#### 4.7. Actualització i manteniment preventiu del sistema d'informació.

En aquest apartat s'inclouen les tasques següents:

- Disponibilitat d'actualitzacions del sistema d'informació i el seu desplegament: noves versions i pedaços, actualitzacions de seguretat, millores d'accessibilitat o usabilitat, proposades i desenvolupades pels proveïdor *motu proprio*.

L'empresa contractista comunicarà a la DSTSC sobre l'existència d'una nova versió. Un cop la DSTSC validi i aprovi la implantació de la nova versió, l'empresa contractista la desplegarà en l'entorn de preproducció, per a la validació tècnica i funcional, per part de la DSTSC i els usuaris de referència. Si la validació és favorable la DSTSC junt amb els usuaris i l'empresa contractista planificaran la posada en producció que serà executada per l'empresa.

Cada nova versió haurà d'anar acompanyada de l'actualització de la documentació associada al programari: manual d'usuari i manual d'explotació.

- **Manteniment preventiu:** recull el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre la solució, per a mantenir-la en les millors condicions de funcionament, a fi que no es produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats. Per tant, l'empresa contractista vetllarà pel correcte funcionament, rendiment i disponibilitat tècnica del sistema d'informació, vigilant i re configurant les peces del sistema, tant de programari d'aplicació com de programari de base. Notificarà a la DSTSC els mals funcionaments que pugui detectar o preveure, i actuarà en cas necessari sobre elles en coordinació amb la DSTSC. Les peces de programari sota responsabilitat de l'empresa contractista són:
  - Programari del sistema d'informació.
  - Sistema de gestió de bases de dades (i la pròpia base de dades).
  - Sistemes de fitxers per emmagatzematge de dades i documents de l'aplicació (i el seu contingut).
  - Servidor web del sistema d'informació, i la configuració de desplegament del sistema d'informació.

L'empresa contractista assumirà les configuracions de les peces sota la seva responsabilitat també en cas de que els mals funcionaments siguin detectats o previstos pels sistemes de monitoratge propis de la DSTSC.

#### 4.8. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització del software del sistema d'informació.

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat total o parcial del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres) o un incident de seguretat (confidencialitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, ja sigui imputable a les peces del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat, o sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

Les incidències detectades per la DSTSC, o informades a la DSTSC des del HelpDesk de la Xarxa Telemàtica Provincial (usuaris d'ens locals) es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC (actualment Redmine).

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada, preparar la instal·lació a explotació i documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

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

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
  - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
  - Les modificacions que calgui incloure al manual d'usuari.
  - Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
  - El control de qualitat abans del lliurament.
  - La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

Davant els incidents de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el licitador la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.

- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per a reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, 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.

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.

Cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la DSTSC podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast, i actuacions fetes per la seva resolució.

#### 4.9. Desenvolupament de noves funcionalitats.

Engloba les tasques de desenvolupament de noves funcionalitats, millores o adaptacions del sistema SIAPE i el mòdul SIAH, amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci. També, s'inclouen en aquest apartat els desenvolupaments que s'hagin d'afegir al sistema d'informació per a adaptar-ho a la normativa vigent.

La DSTSC realitzarà l'anàlisi funcional i la definició de requisits corresponents. Igualment, si existissin, s'especificaran els requisits no funcionals, els condicionants tècnics i organitzatius i les consideracions de compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades i en la seguretat de la informació.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC, actualment Redmine.

El procediment inclourà dues fases molt diferenciades: realització de l'Informe de valoració i desenvolupament de la nova funcionalitat. En concret:

Fase 1: realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de desenvolupament (es correspondrà amb un tiquet al Redmine) a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris, podent aportar condicionants tècnics, organitzatius i consideracions en compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades i en la seguretat de la informació.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
  - Descripció tècnica i funcional de la solució.

- Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
  - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
  - Proposta de calendari de les diferents fases d'implementació, que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida, des de l'inici del desenvolupament fins la formació als usuaris passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres. Aquest calendari, pel que fa als límits per desplegar a producció estarà consensuat amb els usuaris de referència.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició (i el corresponent tiquet Redmine) i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

#### Fase 2: desenvolupament:

- La documentació a lliurar per a qualsevol desenvolupament haurà de constar, com a mínim, de:
- Un nou manual tècnic, o el manual actualitzat, amb la descripció de:
    - Model de dades.
    - Processos que s'actualitzen.
    - Formularis modificats.
    - Comentaris al codi de programari modificat.
  - Un manual d'usuari o bé una actualització de l'existent, si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.
- L'empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn de preproducció.
- Seguint les directrius de l'article 25.1 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD Reglament UE 2016/679) el principis de protecció de dades hauran de ser contemplats per defecte des del disseny tècnic. En aquest sentit es pot consultar la guia de l'AEPD <https://www.aepd.es/es/documento/guia-privacidad-desde-diseno.pdf>.

Una petició de desenvolupament estarà tancada si està plenament documentada, actualitzada a l'eina de control de versions corresponent i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Una vegada el desenvolupament estigui validat i tancat per la DSTSC es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura a emetre, amb l'import resultant de multiplicar el preu hora dels perfils utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

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

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps.

- L'import del contracte destinat als nous desenvolupaments es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i no hi ha el compromís de consumir-lo tot.

#### 4.10. Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 297 hores anuals que la Diputació de Barcelona utilitzarà per a realitzar actuacions o projectes no previstos i que no siguin imputables als punts "4.77 Actualització i manteniment preventiu del sistema d'informació." i "4.88 Manteniment correctiu (gestió d'incidències)" d'aquest plec. Aquestes tasques no previstes hauran de ser prèviament validades com a tals per la DSTSC. En concret es farà servir per a desplegaments massius, actuacions puntuals i activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec, entre les que es poden ressaltar:

- Donar suport a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per tal de fer anàlisi de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora.
- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte però si relacionades amb el seu objecte.
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometi els sistemes d'un ens, com, per exemple, una infecció generalitzada de virus, un ciberatac o actuacions sobre equipament propi de l'ens, i altres eventualitats que puguin sortir. En aquest casos, la DSTSC podrà demanar l'actuació, presencial o no, de tècnics a qualsevol ens, dins o fora de l'horari de servei.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC, actualment Redmine. En el cas que es tractin d'actuacions programades, les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de 7 dies laborables, en relació a la data de realització efectiva.

El procediment inclourà dues fases: lliurament de l'informe de valoració i execució del canvi. En concret:

##### 1. Lliurament de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de canvi a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que farà l'empresa es lliurarà en un màxim de 5 dies laborables, comptant des del moment de la comunicació i constarà de:
  - Descripció de l'actuació.
  - Planificació temporal de les tasques amb els recursos necessaris.
  - Nombre d'hores previst per la seva realització.
  - Si s'escau, serveis afectats.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb els recursos i el calendari

presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

## 2. Execució del canvi:

- L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i n'haurà de validar el resultat.
- El canvi haurà d'incloure l'actualització de la documentació relacionada, manuals, i dades d'inventari.

Una petició d'aquest tipus 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, per l'import corresponent al nombre total d'hores validades prèviament

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 en relació al volum de despesa per aquest concepte.

Els recursos que la contractista destini a activitats a realitzar durant la vigència del contracte contra la bossa d'hores, no poden provenir del personal adscrit a l'equip de treball per a assumir les tasques del contracte incloses a la part fixa del servei.

### 4.11. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- Tècnics.
- Delegat de Protecció de Dades (DPD).

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

#### Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el contracte, disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per a repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per a complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte, en un 2% de la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable, d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

#### Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.

- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 3% de la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable, d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això, ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

### Tècnics

L'empresa contractista disposarà per a la prestació adient del contracte de personal tècnic competent i especialment, instruït en les tecnologies que componen el SIAPE i el mòdul SIAH. Es contempla la possibilitat que una sola persona agrupi les tecnologies requerides a l'apartat 4.5 "Especificacions del programari". D'acord amb la càrrega d'esforç en el contracte, aquest perfil pot tenir dedicació parcial al servei. Els nivells de dedicació seran en relació a la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable, d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

El personal tècnic adscrit al contracte haurà de ser capaç d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per a cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

El personal tècnic assumirà les tasques següents:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments i adaptacions.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments i adaptacions.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- Així com, totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del responsable del contracte o del referent tècnic.

### Delegat de Protecció de Dades (DPD)

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball del contractista. Figura obligatòria al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades de caràcter personal.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Delegat de protecció de dades en un 2% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

#### Regles especials en relació al personal del 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 al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- El 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.
- El 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 al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional 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 de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- El 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 del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

#### 4.12. 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 oficials aprovades per a la ciutat de Barcelona.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats “dies laborables” segons els horaris següents:

- a) L'horari de prestació dels serveis d'aquest contracte serà de 8h a 18h, de dilluns a divendres no festius.

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

#### 4.13. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions l'eina de gestió de projectes Redmine. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzarà a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el Redmine.

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

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

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per a la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas, la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

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

## **5. Seguiment del contracte**

El contractista farà un informe mensual, en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

A continuació, es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe del contracte.

### Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Desenvolupaments finalitzats: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Desenvolupaments en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
- Peticions de noves funcionalitats tancades. Amb: codi, descripció, data de petició, data de lliurament valoració, hores de tècnic(s) i cost valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Peticions de noves funcionalitats obertes. Amb: codi, descripció, data petició, data lliurament valoració, hores de tècnic(s) i cost valoració, data validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals.

### Gràfiques:

- Evolució d'incidències entrades, pendents i tancades per mes, durant la vigència del contracte.

- Evolució d'incorporacions de noves informacions pendents i tancades per mes, durant el contracte.
- Evolució de peticions de noves funcionalitats, pendents i tancades per mes, durant el contracte.

Indicadors:

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.
- Percentatge de compliment d'ANS en la valoració de les noves funcionalitats. Total mensual i evolució.
- Desviació mitja entre la data planificada de lliurament de les noves funcionalitats i la data real de lliurament. Total mensual i evolució.

Dades gestió:

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

Adicionalment, si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. A aquestes reunions assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i el referent tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix, la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista (també de forma periòdica) per a reunions puntuals de seguiment amb tècnics referents de les direccions o gerències de la Diputació de Barcelona que proporcionen el servei finalista als ens locals.

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. Acords de Nivell de Servei (ANS)**

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

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona.

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

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

Informe de valoració: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst, fins que elabora l'informe de valoració i la retorna a la DSTSC.

Desenvolupament: és el temps transcorregut entre la comunicació d'acceptació de l'informe de valoració a l'empresa contractista pel canal previst, fins que finalitza el desenvolupament, adjunta tota la documentació i la retorna a la DSTSC.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius, per tal de reduir el nombre d'incidències.

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

Pel que fa al desenvolupament de noves funcionalitats:

- Pel temps de preparació de l'informe s'estableix un ANS de 10 dies laborables entre la comunicació de la petició al contractista, pel canal previst, fins que es presenta l'informe de valoració.

Pel que fa a la gestió de les incidències:

S'estableixen quatre categories d'incidències, amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució:

- 1) Crític. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.
  - Temps de resposta: 1 hora en l'horari de servei.
  - Temps de resolució: 8 hores en l'horari del servei.
- 2) Urgent. Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.
  - Temps de resposta: 4 hores en horari del servei.
  - Temps de resolució: 16 hores en horari de servei.
- 3) Important. Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.
  - Temps de resolució: 10 dies en horari de servei.
- 4) Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.

- Temps de resolució: 15 dies en horari de servei.

## 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 per cada ANS identificat.

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

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

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per a avaluar la correcta execució de la prestació, s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment al contractista.
- Durant la reunió de seguiment, el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

En cas d'incompliment del servei s'aplicaran les penalitats següents:

- a) En relació a les categories d'incidències:

- Crítiques: 1% de l'import de manteniment mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada hora laborable completa de retard en la resolució d'incidències.
  - Urgents - Importants - Estàndards: 1% de l'import de manteniment mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complert de retard en la resolució de les incidències.
- b) En relació al lliurament dels informes de valoració de desenvolupament de noves funcionalitats:
- 1% de l'import de manteniment mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complert de retard en el lliurament dels informes.
- c) En relació al lliurament de les noves funcionalitats desenvolupades:
- 1% de l'import corresponent, IVA exclòs, a cada nou desenvolupament, per cada dia laborable complert de retard en el lliurament dels desenvolupaments de noves funcionalitats respecte el calendari previst en els informes de proposta.

## **8. Devolució del servei**

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase, el contractista haurà de definir i executar el pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase, el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

El contractista haurà de presentar com a part integrant de la seva proposta tècnica el pla de devolució provisional, amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per a realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per a fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, etc.).

- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pugués considerar necessaris per a donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de 4 setmanes.

També s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris, per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla, inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per a dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei, ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

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. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats**

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte, per a accedir remotament al sistema informàtic objecte del contracte, en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per a identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament, per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari, caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per a aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per a agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús, per part d'usuaris administradors identificats individualment. També, caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

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

## Metadades del document

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Núm. expedient</b>     | 2023/0028213                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Tipus documental</b>   | Plec de clàusules o condicions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Títol</b>              | Plec de prescripcions tècniques particulars dels serveis de manteniment correctiu, actualitzacions i desenvolupament de noves funcionalitats del programari de recollida i anàlisi de dades d'auditories de pobresa energètica i seguiment d'arranjaments d'habitatges d'edificis per a col·lectius especialment vulnerables de la Diputació de Barcelona |
| <b>Codi classificació</b> | D0506SE03 - Serveis negociat sense publicitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Signatures

| <b>Signatari</b>           |                                      | <b>Acte</b> | <b>Data acte</b> |
|----------------------------|--------------------------------------|-------------|------------------|
| Luis Ramírez Pierna (TCAT) | Responsable directiu Servei Promotor | Signa       | 18/10/2023 09:36 |

## Validació Electrònica del document

| <b>Codi (CSV)</b>    | <b>Adreça de validació</b>                                                    | <b>QR</b> |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 50303ff4c46dad86ea04 | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |           |

