



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ADMINISTRACIÓ DE LES BASES DE DADES I
DELS SERVIDORS D'APLICACIONS JAVA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/0034621

Índex de continguts

- 1. ANTECEDENTS**
- 2. OBJECTE**
- 3. ABAST**
- 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**
 - 4.1. ENTORN TECNOLÒGIC
 - 4.2. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES
 - 4.3. TASQUES BÀSIQUES D'ADMINISTRACIÓ
 - 4.4. TASQUES PLANIFICADES D'ADMINISTRACIÓ
 - 4.5. MONITORATGE
 - 4.6. VOLUMETRIA
 - 4.7. EQUIP DE TREBALL
 - 4.8. HORARI DEL SERVEI
 - 4.9. CANALS DE COMUNICACIÓ
- 5. SEGUIMENT DEL CONTRACTE**
- 6. POSADA EN MARXA DEL SERVEI**
- 7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)**
- 8. PENALITATS**
- 9. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI**
- 10. TRANSICIÓ DEL SERVEI**
- 11. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT**
- 12. 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'any 1993 la DSTSC utilitza el programari Oracle com a sistema de gestió de bases de dades (SGBD) i aquest continua essent el sistema més utilitzat per les d'aplicacions que estan a disposició d'empleats, tècnics municipals i ciutadans per la gran majoria de sistemes d'informació de propòsit general.

A partir de l'any 2000, arran de l'arribada d'aplicacions desenvolupades en Java, la DSTSC disposa també de servidors d'aplicacions on executar aquesta tecnologia i també de servidors que permeten la seva administració i publicació. Des del començament, els servidors d'aplicacions més utilitzats han sigut OWL (Oracle WebLogic), des de la seva versió més antiga OAS fins la més actual.

En els darrers anys però, s'han començat a utilitzar altres SGDBs per a aplicacions molt concretes que requereixen de funcionalitats específiques, com per exemple MongoDB, molt eficient per a la gestió de grans volums de dades poc estructurades, o MariaDB o MySQL destinats bàsicament a portals web. També en el cas dels servidors d'aplicacions Java, s'han escollit noves opcions per la seva modalitat de llicenciamnt i versatilitat, com son JBoss o Apache Tomcat.

La finalitat d'aquesta contractació és la continuïtat dels serveis de suport per a l'administració de les bases de dades i dels servidors d'aplicacions Java, per tal de garantir la gestió, el manteniment i la resolució d'incidències de tots els elements definits en aquest contracte.

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 definir les especificacions tècniques per a la contractació del servei d'administració de les bases de dades i dels servidors d'aplicacions Java de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació, en relació a tots els elements detallats a la clàusula 4 del present plec, inclou les tasques següents:

- Resolució d'incidències.
- Tasques bàsiques d'administració dels sistemes de bases de dades i servidors d'aplicacions.
- Execució de totes aquelles tasques planificades d'administració.

- Monitorització dels sistemes i servidors, en modalitat 24x7x365.

4. Descripció del servei

En aquest apartat, es detallen tots els elements que el contractista haurà d'administrar.

El contractista haurà de tenir la capacitat de proporcionar els serveis d'administració i suport necessaris per a garantir el funcionament continu en modalitat (24x7x365) i eficaç dels sistemes i elements que integren les plataformes de bases de dades i dels servidors d'aplicacions Java, dedicades principalment al desenvolupament d'aplicacions de gestió dels àmbits de negoci corporatiu, municipals o de biblioteques.

En el cas dels servidors que tinguin instal·lats components del fabricant Oracle, el servei inclourà, a part de l'administració dels propis components de programari Oracle, també, la del sistema operatiu. En el cas que el servidor sigui del fabricant Oracle, també s'inclou l'administració del maquinari.

L'empresa proposada com a adjudicatària ha d'estar certificada de manera genèrica com a Partner d'Oracle (Modernized OPN - Oracle Partner Network) en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar abans de l'adjudicació, que compleix aquesta condició.

4.1. Entorn tecnològic

Bases de dades:

- **ORACLE Database:** 2 plataformes de servidors físics ODA (*Oracle Database Appliance*) models X8-2 HA, cadascun d'ells amb 2 servidors de processament i una cabina de discs. En total, 4 servidors de procés i dues cabines de discs instal·lades en els CPDs de la Diputació de Barcelona. Aquestes plataformes estan dedicades exclusivament a donar servei a bases de dades Oracle, organitzades de la manera següent:
 - Entorn de producció: 5 bases de dades en mode RAC (*Real Application Cluster*) instal·lades en un ODA (*Oracle Database Appliance*).
 - Entorns de no producció (desenvolupament, integració i pre-producció): 10 bases de dades en mode RAC o *Standalone*, instal·lades en un altre ODA (*Oracle Database Appliance*).
 - Entre tots aquests servidors hi ha muntada una arquitectura de *disaster-recovery* basada amb *Oracle Dataguard*.La versió actual de SGBD Oracle és la 19.12 i el sistema operatiu Oracle Linux 7.
- **MongoDB:** 6 servidors repartits en dos entorns (desenvolupament i producció), ambdós idèntics: 3 servidors dedicats amb la versió MongoDB 5, en mode replicaset per l'alta disponibilitat.
- **MySQL:** 4 servidors repartits en diferents entorns (desenvolupament i producció), 2 amb la versió 5.7.35, i 2 amb la versió 5.1.

- **MariaDB:** 9 servidors repartits en diferents entorns (desenvolupament, preproducció i producció) de MariaDB versió 10.3.32.
- **Microsoft SQLServer:** 3 servidors de Microsoft SQL Server, un amb versió 2012 R2 i els altres dos amb versió 2017.

Servidors d'aplicacions Java:

- **Oracle Application Server (OAS):** 4 servidors Red Hat Linux 5.11 i amb Oracle Application Server versió 10.1.3.0, i Oracle Report Services versió 10.1.2.3, repartits en 3 entorns:
 - Entorn de desenvolupament: 1 servidor.
 - Entorn de qualitat: 1 servidor.
 - Entorn de producció: 2 servidors balancejats en alta disponibilitat.
- **Oracle Weblogic Server (OWS):** hi ha dos grups de servidors amb una versió diferent a cadascun d'ells.
 - Oracle Weblogic Server Enterprise Edition versió 10.3, en 19 servidors RedHat Linux versió 5.11 repartits en 4 entorns:
 - Entorn de desenvolupament: 2 servidors.
 - Entorn d'integració: 5 servidors..
 - Entorn de preproducció: 5 servidors.
 - Entorn de producció: 7 servidors.
 - Oracle Weblogic Server Enterprise Edition versió 12c. en 17 servidors RedHat Linux versió 7.9 repartits en 4 entorns:
 - Entorn de desenvolupament: 2 servidors.
 - Entorn d'integració: 5 servidors.
 - Entorn de Preproducció: 5 servidors.
 - Entorn de producció: 5 servidors.
- **RedHat JBoss:** versió JBoss EAP 7.4 en 10 servidors Red Hat Linux 7.9, repartits en 4 entorns:
 - Entorn de desenvolupament: 1 servidor.
 - Entorn d'integració: 3 servidors.
 - Entorn de Preproducció: 3 servidors.
 - Entorn de producció: 3 servidors.
- **Apache Tomcat:** versió Apache Tomcat 7.0.76 en 4 servidors Red Hat Linux 7.9 repartits en 2 entorns:
 - Entorn de desenvolupament: 2 servidors balancejats en alta disponibilitat.
 - Entorn de producció: 2 servidors balancejats en alta disponibilitat.
- **Altres** servidors necessaris per a l'administració i per a la publicació de les aplicacions:
 - Apache Web Servers: 4 servidors RedHat Linux 7.4 repartits en 2 entorns
 - Entorn de balanceig de tots els servidors de desenvolupament, integració i preproducció: 2 servidors.
 - Entorn de balanceig de tots els servidors de producció: 2 servidors.

- Cloud control: servidor Red Hat Linux 7.9 amb el component instal·lat Oracle CloudControl per la gestió i catalogació de backups de les bases de dades Oracle.
- Nagios: servidor de monitoratge amb els mòduls de Nagios i Centreon, instal·lats sobre Linux CentOS 6.9.
- Subversion: servidor que conté la base de dades subversion amb les versions i el codi de les aplicacions, instal·lada sobre Red Hat Linux 6.9.

El contractista haurà d'adequar-se, en tot moment, per a la prestació del servei, als procediments i eines implementades dins de la DSTSC.

4.2. Resolució d'incidències

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

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

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la DSTSC com les derivades del monitoratge dels serveis, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista a través de l'eina de gestió, homologada en tot moment, per la DSTSC. Les incidències detectades pel sistema de monitoratge seran categoritzades adequadament pel contractista.

Serà responsabilitat del contractista: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, planificar i executar les actuacions necessàries per a la seva resolució amb coordinació amb altres proveïdors i documentar les activitats realitzades.

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

- Anàlisi i resolució de la incidència.
- Proposta de millora per a 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 a través del servei de monitoratge.
- 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 en la documentació.
- Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
- El control de qualitat abans del lliurament.
- La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat/test amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.
- Si escau, l'empresa contractista haurà d'afegir els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament.

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

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

Davant els incidents de seguretat, el contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista 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 documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:

- Una descripció tècnica dels canvis realitzats.
- Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.

Serà responsabilitat del contractista l'execució, la instal·lació o actualització de qualsevol programari o firmware del fabricant que sigui necessari per a la diagnosi o resolució de les incidències.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista escalar les incidències al fabricant.

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 altra acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista, acumulant els temps de resolució.

4.3. Tasques bàsiques d'administració

L'administració inclou totes les tasques bàsiques que cal executar sobre el programari, per tal de garantir-ne la disponibilitat.

La DSTSC fixarà les pautes d'actuació per les diferents tipologies d'actuacions i a partir d'aquell moment no requeriran d'una planificació específica.

A continuació, es descriuen les tasques més comunes:

- Parametrització i *tunning* per al correcte rendiment dels diferents elements.
- Creació d'instàncies de base de dades.
- Creació de servidors d'aplicacions.
- Publicació de les aplicacions.
- Aplicació de pegats per diferents motius: per seguretat, per augmentar funcionalitats o per resoldre bugs i errors.
- Realitzar el control i resolució de problemes, així com la realització de desplegaments als entorns de preproducció i producció.
- Anàlisi de viabilitat i de riscos.
- Definició dels requeriments i procediments de salvaguarda i recuperació del sistema, així com el manteniment i la supervisió del seu compliment.
- Gestió i control dels usuaris, en especial dels usuaris administradors o de sistema, així com de la seva seguretat, rols i perfils.
- Instal·lació de servidors, que inclou: formatat, instal·lació i esborrat dels servidor d'aplicacions, configuració de les comunicacions, actualització de pedaços, gestió dels accessos, configuració de clústers, entre d'altres.
- Presentar, sota demanda, informes de les tasques efectuades en el format i característiques que es sol·licitin.
- Suport i assessorament al desenvolupament de projectes.
- Reestructuracions de les bases de dades.
- Optimització bàsica d'instàncies d'Oracle i de sentències SQL.
- Clonació d'entorns.
- Gestió dels certificats digitals encarregats d'identificar els servidors d'aplicacions i de xifrar les comunicacions amb els diferents clients.
- Realitzar qualsevol tasca de caràcter preventiu i correctiu necessàries pel correcte funcionament del servei.

Serà responsabilitat del contractista: l'execució i documentació de les tasques realitzades amb una descripció dels canvis realitzats.

El contractista es farà responsable d'implementar els processos remots i presencials per prestar el servei correctament i proveirà qualsevol programari o firmware del fabricant que sigui necessari per a l'execució de les tasques.

Com que algunes tasques poden afectar directament a la prestació del servei, es faran arribar categoritzades com a petició a l'empresa contractista.

4.4. Tasques planificades d'administració

Les tasques planificades d'administració són tasques que pel seu volum o criticitat requereixen una acurada planificació conjunta entre l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC.

Algunes de tasques planificades són les derivades de canvis de versió del programari, canvis en la infraestructura on està el programari o canvis en la seva configuració que suposin una aturada de servei.

Aquestes tasques s'executaran dins de l'horari laboral aplicable a l'equip de treball fixat a la clàusula horari del servei. Si alguna tasca suposa un tall de servei caldrà realitzar-la fora d'aquest horari, en la franja considerada prioritàriament per la DSTSC.

L'execució de tasques planificades no pot afectar als acords de nivell de servei fixats per a la resta de tasques detallades en aquest plec.

Per a la realització d'aquestes tasques es fixen cinc fases molt diferenciades: petició, valoració, aprovació, execució i tancament.

- a) Petició
 - La DSTSC obre una petició de tasca planificada, i li comunica pel canal previst a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
 - Si s'escau es farà una reunió amb el referent tècnic de l'empresa contractista per tal de definir conjuntament l'abast de la petició.
- b) Valoració
 - L'empresa contractista realitzarà un informe de valoració que constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Proposta de calendari de les fases d'execució.
 - Estimació del nombre d'hores de tècnic.
 - Estimació d'hores a realitzar fora de l'horari laboral de servei de l'equip de treball (quan escaigui).
- c) Aprovació
 - 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 el calendari presentat. Si no s'aprova, es pot desestimar la seva execució o demanar a l'empresa contractista una nova valoració.
- d) Execució
 - L'empresa contractista executarà la tasca segons la planificació realitzada.
 - Cal informar a la DSTSC de qualsevol canvi en l'execució no previst en la planificació aprovada. Els canvis s'hauran de pactar amb la DSTSC i quedaran reflectits en l'informe de valoració.

e) Tancament

- Un cop finalitzada l'execució, l'empresa contractista haurà de lliurar la documentació amb la descripció de les accions realitzades.
- Una petició estarà tancada, si està plenament documentada i té el vist i plau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota petició resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

4.5. Monitoratge

L'empresa contractista haurà de monitorar la disponibilitat de tot el programari i maquinari inclosos a l'abast de manera ininterrompuda, en modalitat 24x7x365. Això implica:

- Monitorar la disponibilitat dels diferents programaris.
- Monitorar la disponibilitat dels servidors, la seva capacitat i el seu rendiment, proposant, si escau, les millores necessàries.
- Notificar els esdeveniments quan siguin detectats i engegar les corresponents actuacions.
- Monitorar la utilització dels sistemes detectant usos no desitjats o ciberatacs.
- Monitorar la publicació de vulnerabilitats dels sistemes.
- Monitorar les dates de finalització de suport del fabricant dels sistemes.

Qualsevol aturada de servei que afecti a la disponibilitat suposarà l'obertura d'una incidència amb la categoria adequada al seu nivell d'afectació. La incidència es gestionarà tal i com s'explica a la clàusula resolució d'incidències.

Conjuntament amb els tècnics de la DSTSC es definiran uns llindars de capacitat a partir dels quals caldrà obrir automàticament tasques bàsiques d'Administració per a actuar adequadament, tal i com s'explica a la clàusula Resolució d'incidències.

A partir de l'activitat de monitoratge dels sistemes l'empresa contractista aplicarà alguna de les accions següents:

- Notificarà els esdeveniments quan sigui detectats i actuarà immediatament (obrint incidència o tasca) davant de talls de servei o ciberatacs.
- Obrirà tasques d'administració per actuacions de millora de la capacitat.
- Obrirà tasques d'administració per actualització de components del sistema.

El monitoratge ha de permetre fer una correcta gestió de la capacitat i per tant ha de servir per a proposar actuacions de forma proactiva per a evitar que es produeixin caigudes de rendiment o talls de disponibilitat. En el cas que es produeixi alguna incidència servirà per a poder actuar de forma immediata.

La Diputació posarà a l'abast de l'empresa contractista una eina de monitoratge que podrà utilitzar remotament, paral·lelament l'empresa contractista pot fer servir eines de monitoratge pròpies segons necessitats.

4.6. Volumetria

Per tal de permetre fer una estimació del volum de tasques associades al servei d'administració es detallen a continuació les realitzades durant l'any 2022:

Incidències	48
Tasques bàsiques d'administració	1.734
Tasques planificades d'administració	11

En cap cas aquesta estimació suposa un líndar màxim d'actuació ni limitarà el nombre de tasques o incidències que es puguin generar durant la vigència del contracte.

4.7. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que el 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.
- Referents tècnics.
- Tècnics.

El 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 conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa 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 o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per a accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 5% de la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable, d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referents tècnics

Els referents són dues persones dedicades en exclusiva a realitzar les tasques descrites en la descripció del servei, en modalitat semi presencial. Aquesta modalitat implica que hauran d'assistir cadascun d'ells, com mínim 2 dies per setmana físicament a les dependències de la Diputació de Barcelona, de manera que es garanteixi la presència de com a mínim un dels referents dins de l'horari identificat a la clàusula corresponent.

Tindran les responsabilitats 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.

Aquestes persones hauran de tenir una dedicació efectiva ordinària del 100% 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 han 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 aquestes persones disposin d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'equip tècnic realitzarà la resta de tasques descrites en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

Els tècnics adscrits a aquest equip hauran de ser capaços d'executar, amb 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 contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte, de com a mínim, 1 tècnic assignat per realitzar suport remot, amb un nivell de dedicació del 50% 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 respecte del personal laboral 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 contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les

funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.

- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa en la seva proposta. 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.
- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per a donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.
- És responsabilitat exclusiva del contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del contracte.
- La DSTSC podrà requerir al contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de seguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de seguretat ho requereix.

4.8. 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 de Barcelona ciutat, sense que aquest fet pugui produir alteracions al servei.

L'horari laboral aplicable a l'equip de treball serà de dilluns a divendres no festius de 7:45 a 17:00 hores. Fora d'aquest horari laboral, l'empresa contractista haurà de mantenir un servei de guàrdia capaç d'actuar davant alertes de servei per tal d'atendre i resoldre incidències crítiques que pugui rebre per altres canals.

D'altra banda, tal com s'ha esmentat a la clàusula 4.4, aquelles actuacions que impliquin una aturada en el servei productiu, o bé la DSTSC determini que tenen un risc important d'afectar a la qualitat del servei, s'hauran d'executar fora de l'horari laboral. Es fixa un límit de 100 hores anuals per a treballs a realitzar fora de l'horari presencial, sense cap cost econòmic addicional.

4.9. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk de PROLIN. 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.

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

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català com a llengua preferent. Posteriorment, la petició s'annotarà també 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 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 en disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

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

Dades del suport:

- Relació de tasques d'administració i d'incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Relació de tasques d'administració i d'incidències no tancades a final de període: amb codi, categoria, descripció, data obertura i compliment de l'ANS.
- Quadre resum de tasques d'administració i incidències tancades per categoria amb percentatge d'acompliment d'ANS.

- Evolució mensual del nombre de tasques d'administració i d'incidències obertes.
- Evolució mensual compliment ANS.

Resum dades monitoratge:

- Temps de disponibilitat de la plataforma
- Alarmes generades per tipologia
- Dades de la Gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, entre d'altres.
- Gràfiques d'evolució.
- Llista d'alarmes ocorregudes durant el període.
- Propostes d'evolució del servei.

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 hi assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i els referents tècnics. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix, la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per a reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Posada en marxa del servei

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de serveis fixats en aquests Plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase, el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la data d'inici del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per a executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

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

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

La DSTSC assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

7. Acords de nivell de servei (ANS)

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

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

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments, per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors, sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades, si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències, ni per la coincidència amb altres peticions, siguin tasques bàsiques o planificades.

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

Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la detecció de la incidència pel sistema de monitoratge o comunicació de la incidència al contractista pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors.

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.

1. Resolució d'incidències

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

Crítica. Incidències que provoquen una indisponibilitat total o molt general del servei.

Temps de resposta: immediata.

Temps de resolució: 4 hores.

Urgent. Incidències que suposen l'aturada parcial o afecten a funcionalitats bàsiques.

Temps de resposta: 4 hores.

Temps de resolució: 24 hores.

Important. Incidències que generen un funcionament incorrecte en una funcionalitat.

Temps de resolució: 3 dies laborables.

Estàndard. Incidències que no repercuteixen directament sobre el servei.

Temps de resolució: 7 dies laborables.

2. Tasques bàsiques d'administració

Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició al contractista pel canal previst, fins que la petició queda executada i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors.

S'estableixen quatre categories de criticitat de peticions amb diferents ANS pels temps de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Crítica. Peticions preventives o reactives, davant ciberatacs o situacions que posen en risc la disponibilitat o la qualitat del servei.

Temps de resolució: 2 hores.

Urgent. Peticions que afecten la posada en marxa d'un servei.

Temps de resolució: 8 hores.

Important. Peticions de millora o ampliació del servei.

Temps de resolució: 3 dies laborables.

Estàndard. Peticions de manteniment del servei.

Temps de resolució: 7 dies laborables.

3. Tasques planificades d'administració

Fase valoració:

- Es fixa un ANS pel termini de presentació de l'informe de valoració de 5 dies laborables. Aquest termini s'inicia amb la comunicació de la petició al contractista, pel canal previst, i finalitza quan es presenta l'informe de valoració. No computaran els intervals de temps en què el contractista està pendent de reunions, dades o concreció de requeriments per part de la Diputació de Barcelona.

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. 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 quantia 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 a l'empresa contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats, per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa contractista un termini per a presentar al·legacions.

- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

1. Resolució d'incidències

S'estableixen les següents penalitats, per incompliment dels ANS establerts:

- Crítiques i urgents: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat.
- Importants i estàndards: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

2. Tasques bàsiques d'administració

S'estableixen les següents penalitats, per incompliment dels ANS establerts:

- Crítiques i urgents: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat.
- Importants i estàndards: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

3. Tasques planificades d'administració

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

- Per l'incompliment del termini de presentació de l'informe de valoració: 50 €, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.
- Per l'incompliment de la data planificada de finalització acordada en l'informe de valoració: 50 €, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi la data planificada. No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors.

4. Posada en marxa del servei

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

- S'aplicarà un 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada dia de retard que sobrepassi el termini màxim fixat de 15 dies naturals comptadors a partir de la formalització del contracte.

9. Devolució del servei

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

del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

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

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

- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- 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 2 setmanes.

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.

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

- Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
- 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.

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 i les tasques d'administració bàsiques, per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte, hauran de quedar resoltes. Si no és així, s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també, l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

10. Transició del servei

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei, per part del contractista alternatiu.
- Preparació i proves dels accessos remots als diferents sistemes eines de gestió per a l'administració dels sistemes de base, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació adequada del servei.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per a assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

Quan l'empresa actuï com empresa sortint, només quedarà obligada ha lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, així com, de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

11. Transferència tecnològica i de coneixement

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per a disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a fer la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per a conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

12. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

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

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

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

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

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0034621
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei d'administració de les bases de dades i dels servidors d'aplicacions Java de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	09/10/2023 17:37

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
60922ce8f0f5edbecd8d	https://seuelectronica.diba.cat	

