

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT TÈCNIC I
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DE LA SOLUCIÓ
INFORMÀTICA ROSMIMAN PER A LA GESTIÓ D'EQUIPAMENTS DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/0036912

Índex

1.	Antecedents	4
2.	Objecte.....	5
3.	Abast	5
4.	Descripció del servei.....	5
4.1.	Components del sistema d'informació	5
4.2.	Manteniment correctiu	6
4.2.1	Gestió d'incidències	6
4.3.	Manteniment preventiu	8
4.3.1	Gestió de problemes	9
4.4.	Gestió de canvis	9
4.5.	Gestió de la documentació.....	10
4.6.	Desenvolupament de noves funcionalitats	11
4.7.	Suport funcional i tècnic especialitzat	13
4.8.	Manteniment de les llicències d'ús	13
4.9.	Informació sobre nous mòduls o components addicionals	14
4.10.	Horari de prestació del servei	14
4.11.	Equip de treball	14
4.12.	Canals de comunicació.....	17
5.	Seguiment del contracte	18
6.	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	19
6.1.	Manteniment correctiu i preventiu.....	20
6.2.	Desenvolupament de noves funcionalitats	21
6.3.	Seguiment del contracte.....	22
6.4.	Devolució del servei	22
7.	Penalitats	22
7.1.	Manteniment correctiu i preventiu.....	23
7.2.	Desenvolupament de noves funcionalitats	23
7.3.	Seguiment del contracte.....	24

7.4.	Devolució del servei	24
8.	Devolució del servei.....	24
9.	Accés remot per la prestació dels serveis contractats	25

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, el Servei de manteniment d'edificis (en endavant SME) de la Direcció de serveis d'edificació i logística (en endavant DSEL) de la Diputació de Barcelona realitza els procediments per a la gestió del manteniment de l'equipament corporatiu, moble i immoble, amb la solució Rosmiman.

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 particulars que hauran de regir per a la contractació del servei de manteniment, suport tècnic i desenvolupament de noves funcionalitats de la solució informàtica Rosmiman per a la gestió d'equipaments de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

Per a la prestació del servei objecte del contracte, l'empresa contractista haurà d'abastar el següent:

- Manteniment correctiu i preventiu per a la resolució d'incidències de la solució integral de gestió instal·lada.
- Desenvolupament de noves funcionalitats.
- Suport tècnic i funcional per a la realització de consultes.
- Manteniment de les llicències d'ús contractades dels mòduls següents (entre parèntesis s'indica el nombre de llicències actives):
 - Rosmiman Core (servidors de Qualitat i Producció) (1 + 1).
 - Accés concurrent a Rosmiman Core (27).
 - Web Gestió d'avisos (1).
 - Web Gestió de proveïdors (1).
 - Rosmiman@Mobile (1).
 - Vestuari (1).
 - Dispositius mòbils (25).
 - GIS Server (1).
 - Accés concurrent GIS Server – Rosmiman Server Version 8 Core per a navegadors compatibles (2).

4. Descripció del servei

4.1. Components del sistema d'informació

El sistema Rosmiman SME actualment integra els components següents:

- Un sistema central, on es gestionen les activitats de manteniment dels diferents edificis de la Corporació, en particular els mòduls instal·lats són:
 - Inventari d'actius (ubicacions i equips de manteniment – calderes, instal·lacions elèctriques, entre d'altres).

- Gestió d'ordres de treball.
- Assignació d'ordres de treball a operaris interns o externs (proveïdors).
- Preventius (activitats preventives).
- Gestió d'avisos (incidències).
- Un entorn web, on els referents dels serveis poden avisar als responsables de la Secció de Manteniment d'Edificis de necessitats, desperfectes, entre d'altres.
- Un entorn web on els proveïdors poden informar de l'estat de les activitats assignades.
- Una aplicació (APP) per a dispositius mòbils que permet fer el seguiment de les tasques de manteniment (ordres de treball) d'edificis i equips assignades als operaris interns.
- Un mòdul web de vestuari, on els operaris de manteniment poder realitzar les sol·licituds anuals de vestuari.

El sistema que sustenta el servei està centralitzat a la seu de Diputació de Barcelona i està format per un servidor d'aplicacions on resideix l'aplicació Rosmiman. Cal destacar que es disposen de dos entorns: Qualitat i Producció:

- Qualitat: L'entorn on es realitzen les proves d'implementació de noves funcionalitats o resolució d'incidències, realitzades tant per l'equip de suport com per part dels referents funcionals. Les dades són una rèplica de les de producció. També s'utilitza com a entorn de formació.
- Producció: És l'entorn de treball real dels usuaris corporatius.

4.2. Manteniment correctiu

Abasta la correcció d'errors o defectes de la solució, que impedeixen que s'acompleixi amb les especificacions establertes pel sistema d'informació objecte d'aquest contracte, a nivell funcional, de seguretat o adaptació normativa. Aquestes correccions es realitzaran preferentment de forma preventiva i es documentaran detalladament.

En cas de detectar un possible error en el sistema d'informació objecte d'aquest contracte, i mitjançant el canal de comunicació acordat per a la prestació del servei, els tècnics de la DiBa facilitaran la informació coneguda referent a l'origen de l'error i les circumstàncies sota les quals s'ha produït.

Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació, migració o de còpia de suport que el contractista hagi de realitzar durant la prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la qual es van generar.

4.2.1 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 de la solució.

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una no disponibilitat total o parcial del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres), o un incident de seguretat (autenticació, confidencialitat, integritat, traçabilitat i disponibilitat), que afecti el sistema d'informació i/o a les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei, 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 al contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de Qualitat, preparar la instal·lació a Producció, documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font.

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:
 - a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
 - b) Les modificacions que calgui incloure al manual d'usuari.
 - c) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - d) El control de qualitat abans del lliurament.
 - e) 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, 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 l'obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

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

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.

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

4.3. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu recull el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre la solució Rosmiman SME per mantenir-la en òptimes 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.

El contractista estarà obligat a realitzar, com a mínim, una revisió completa de la solució anualment, amb la finalitat d'assegurar el seu perfecte funcionament i evitar incidències futures.

4.3.1 Gestió de problemes

Un problema és una causa desconeguda subjacent d'una o més incidències. Es tracta d'identificar-ne la causa principal per prendre les mesures oportunes (activitats reactives), o bé de cercar les debilitats del sistema per prevenir-ne les incidències (activitats preventives).

L'empresa contractista haurà d'identificar els problemes i registrar-los al sistema, investigar les causes, fer un informe d'anàlisi, proposar una solució i, un cop validada amb la DSTSC, haurà d'implementar-la i fer-ne el seguiment fins a la seva solució.

L'empresa contractista haurà d'assignar un responsable tècnic del problema que podrà ser requerit a les dependències de la DiBa.

4.4. Gestió de canvis

L'empresa contractista farà el suport tècnic necessari i la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

S'entén com a canvi el que s'esdevé per iniciativa tant de la DiBa com de l'empresa contractista, en resposta a la gestió de problemes, incidències, canvis normatius, peticions no tipificades dels usuaris, evolució tecnològica o propostes de millora.

Les propostes de canvi fetes per l'empresa contractista necessitaran el vistiplau explícit de la DSTSC. L'empresa contractista seguirà en tot moment la metodologia de gestió de canvis de la DSTSC, es farà càrrec de la documentació prèvia, segons els estàndards de la DSTSC, així com de l'execució del canvi.

L'empresa s'haurà de fer càrrec de l'anàlisi prèvia, de l'elaboració de documentació de canvi i de l'execució efectiva dels canvis seguint el procés de gestió de canvis de la DSTSC.

En el procés de gestió de canvis de la DSTSC es fa un document de canvi que inclou la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de retorn per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final esperat.

Els canvis inclosos en el servei i, per tant, sense cost addicional, són aquells que estan previstos dins l'abast del servei d'aquest contracte.

Alguns dels tipus de canvi més comuns són els següents, tot i que n'hi poden haver d'altres:

- Canvis requerits en la configuració o en la funcionalitat del sistema d'informació, per requeriments legals o de negoci, objecte d'aquest contracte.

- Canvis derivats de l'actualització dels mòduls, els components, APIs d'integració i Web Services, o la versió del sistema d'informació objecte d'aquest contracte.

Respecte als mecanismes per l'intercanvi d'informació i les APIs i Web Services, aquests han d'incloure les mesures de seguretat adients perquè la informació es comuniqui xifrada i no sigui accessible per a persones no autoritzades, així com garantir que una persona no autoritzada no pugui arribar a fer ús d'aquesta interfície o de qualsevol altre mecanisme o servei d'interconnexió que donés un accés no autoritzat.

- Canvis derivats de l'actualització de les llicències actuals del sistema d'informació objecte d'aquest contracte.
- Altres canvis que requeriran de l'empresa contractista el suport tècnic necessari referent al sistema d'informació objecte d'aquest contracte al personal de la DiBa per poder realitzar-los correctament:
 - Canvis requerits en els entorns tecnològics (Qualitat i Producció).
 - Canvis derivats d'aplicacions de polítiques de seguretat o de modificació d'infraestructures de la DiBa.
 - Canvis planificats dels servidors: canvis al maquinari i al programari dels servidors per la millora de capacitat o rendiment dels sistemes, per evolució tecnològica, solució d'incidències i problemes, o derivats de canvis als sistemes centrals de la DiBa.

Els canvis no inclosos en el servei de manteniment correctiu i preventiu són aquells que, pel seu abast o naturalesa, requereixen un tractament especial; és el cas de l'activació de nous mòduls o components addicionals, noves funcionalitats o interfícies que no formen part inicialment del conjunt de funcionalitats del sistema d'informació objecte d'aquest contracte.

4.5. Gestió de la documentació

La gestió de la documentació té com a finalitat disposar d'una base del coneixement del sistema d'informació.

L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzada tota la informació utilitzant l'eina de gestió de la documentació que disposa la DSTSC.

L'empresa contractista mantindrà actualitzada en la base de coneixement tota la informació referida a:

- Manuals.
- Mòduls o components.
- Canvis.
- Requeriments tècnics.
- Plans de proves.
- Resolució d'incidències recurrents.

- Entorn tecnològic de referència.
- Versions dels diferents programaris.
- Llicències.
- Procediments a executar.
- Plans de recuperació i restauració del servei.
- Vulnerabilitats detectades.
- Informació del servei prestat.

L'empresa contractista i la DSTSC treballaran conjuntament per definir el format i abast de la base de dades de coneixement.

La documentació publicada ha d'estar sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de l'empresa contractista i de la DSTSC.

Tota la documentació serà normalment en català.

4.6. Desenvolupament de noves funcionalitats

Aquesta clàusula engloba el desenvolupament de noves funcionalitats amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix evolutiu de la solució a les necessitats de gestió.

A partir de les necessitats de millora funcional que es faci arribar als responsables de la DSTSC, es determinarà la conveniència del desenvolupament de nous mòduls o l'adaptació dels mòduls preexistents, sigui per evolució de la solució Rosmiman SME o per altres causes externes (APIs i Web Services d'integració), que s'hagin de realitzar per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, a les noves necessitats de negoci, que estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte i requereixin consultoria personalitzada especialitzada.

L'empresa contractista aplicarà la privacitat des del disseny i per defecte, seguint les indicacions de l'APDCAT i de l'AEPD així com l'aplicació de les mesures de seguretat que corresponguin de les previstes, quan apliqui, a l'Esquema Nacional de Seguretat.

La DSTSC realitzarà un primer anàlisi funcional d'impacte i definició prèvia de requisits. Igualment, si existissin, s'especificaran els requisits no funcionals, els condicionants tècnics i organitzatius i les consideracions de compliment normatiu.

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.

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

1. Realització de l'informe de valoració:
 - La DSTSC obre una petició de nou desenvolupament a l'empresa contractista amb els requeriments funcionals i tècnics necessaris.

- L'informe de valoració que farà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la proposta de solució i disseny tècnic.
 - Joc de proves que s'aplicarà.
 - Planificació temporal.
 - 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, manteniment de la documentació actualitzada i pla de proves.
 - Control de qualitat abans del lliurament.
 - Si escau, afectacions en altres funcionalitats, mòdul o components de la solució Rosmiman.
- 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 acordat. 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. Desenvolupament:

- L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i n'haurà de validar el resultat a l'entorn de Qualitat.
- La documentació a lliurar per qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
 - a) Un Manual d'Usuari, o bé una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.
 - b) Un nou manual tècnic o bé una actualització de l'existent, si és el cas, amb descripció de:
 - Processos que s'actualitzen.
 - Pantalles modificades.

Una petició de desenvolupament estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DiBa.

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 dels productes a mantenir dins d'aquest contracte.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments o noves activacions 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 de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.
- Haurà de validar el funcionament en l'entorn que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada d'acord amb el que s'especifica a l'apartat Entorns de desenvolupament.
- 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.

4.7. Suport funcional i tècnic especialitzat

Consistirà en l'assessorament i suport als usuaris tècnics de la DiBa en els procediments, requeriments tècnics i d'instal·lació o configuració associats al sistema d'informació i maquinari relacionat, proporcionant les indicacions i la documentació tècnica necessària per al manteniment òptim dels entorns.

També inclou la formació i suport dels usuaris finals en l'ús de les funcionalitats del sistema d'informació objecte d'aquest contracte.

El suport podrà a través de suport telefònic, o en modalitat telemàtica o presencial.

4.8. Manteniment de les llicències d'ús

La Diputació de Barcelona ha de gaudir d'un dret d'ús il·limitat per a la utilització de la solució Rosmiman SME en relació a la versió instal·lada i limitada a l'ús dels diferents mòduls actius que l'integren.

L'empresa contractista proporcionarà les noves versions del producte que puguin sorgir durant tota la vigència del contracte, incloent-hi les actualitzacions que consideri necessàries per assegurar la seva operativitat, seguretat i compliment normatiu (sigui pedaços, versions menors o majors). S'exclouen aquelles extensions que donin origen a mòduls addicionals que es comercialitzin per separat i les migracions de la solució derivades d'una nova versió que, pel seu abast o naturalesa, requereixen un tractament especial per implicar un canvi important a nivell de funcionalitat o d'arquitectura tècnica.

Totes les noves versions i pegats del programari (pedaços, menors, majors) que formen part del sistema d'informació objecte del contracte, seran instal·lats i configurats, si s'escau, i es lliuraran a la Diputació de Barcelona, sense cap cost addicional. Cada nova versió inclourà la documentació, manuals d'usuari i d'explotació, de totes les funcionalitats afegides o modificades.

Les actualitzacions del producte s'hauran de subministrar amb el suport físic original així com amb la documentació corresponent, identificant les característiques i millores funcionals i tècniques, de rendiment, de seguretat i de compatibilitat que proporcionen, incloent l'avaluació i el diagnòstic del possible impacte en actualitzar la solució i l'assistència per tal de neutralitzar els esmentats impactes.

Quan l'empresa contractista alliberi una nova versió del producte, informará per escrit d'aquesta situació a la DSTSC. La instal·lació es durà a terme en el moment que s'acordi i planifiqui, amb el suport de l'empresa contractista, cercant sempre una franja horària que minimitzi les molèsties possibles als usuaris finals de la solució, per tant fora de l'horari ordinari de treball de 08.00 a 17.30 hores.

L'empresa contractista substituirà les llicències de la solució Rosmiman SME de la DiBa en cas d'incidència del maquinari, o per canvi o actualització del sistema operatiu, en el que resideix el sistema d'informació objecte d'aquest contracte.

4.9. Informació sobre nous mòduls o components addicionals

L'empresa contractista informará també de nous mòduls i components addicionals que no formin part del sistema d'informació objecte del contracte i puguin ser d'interès per a la DiBa, tot i que es comercialitzin per separat, aportant la seva recomanació en funció de l'ús i característiques pròpies de la instal·lació de la DiBa, així com els beneficis respecte a la configuració de mòduls i components actuals.

4.10. Horari de prestació 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 seran d'aplicació als corresponents a la ciutat de Barcelona.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats dies laborables segons l'horari següent:

- De 8 h a 18:00 h dilluns a divendres.

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

Excepcionalment, i amb avís previ de 24 hores, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora d'aquest horari, sense que la prestació dels mateixos suposi un cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

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 percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.

- Tècnics.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit 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.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà 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 seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

Referent Tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC, a la vegada que usuari referent del SME, 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, els tècnics de la DSTSC i l'usuari referent del SME.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució 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 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 DiBa. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

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

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran les tasques següents:

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

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a

l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.

- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del 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 el contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti el seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

4.12. Canals de comunicació

L'empresa contractista haurà de disposar d'una eina pròpia per tal de realitzar el seguiment de consultes, nous desenvolupaments, suport funcional i incidències pròpies de la solució.

L'empresa contractista haurà de proporcionar l'accés i codis d'usuari als referents de la DiBa perquè puguin comunicar les incidències i propostes de millora en l'eina de suport. Aquests usuaris també tindran la possibilitat de fer un seguiment de les incidències

reportades, respondre les dubtes dels tècnics de l'empresa contractista, retornar les propostes de solució incorrectes o donar per tancades aquelles que considerin vàlides. L'empresa contractista acomplirà en aquest sistema de report, els preceptes normatius referents a la protecció de dades de caràcter personal i garantirà la seguretat de la informació i de les comunicacions. Aquest sistema d'informació i els de còpia de seguretat que assegurin la informació, hauran d'estar ubicats en el territori de la UE.

L'empresa contractista haurà de proporcionar un telèfon de contacte i un correu electrònic específic destinat a la comunicació d'incidències crítiques associades a la solució. En aquest cas, la DiBa utilitzarà el telèfon de contacte en primera instància i posteriorment, la petició s'annotarà també en l'eina de suport.

Qualsevol consulta funcional o incidència ha de quedar reflectida en aquesta eina. Qualsevol canvi de situació de la incidència realitzada per l'empresa contractista o pels referents de la DiBa ha de quedar reflectit en aquesta eina.

Les despeses que es puguin derivar de l'ús d'aquests canals de comunicació en cap cas no podrà suposar un cost addicional per a la DSTSC.

La DSTSC utilitza de forma complementària, l'eina de 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 trimestral 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 del primer mes de cada trimestre 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:

- 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.
- Canvis o actuacions realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Canvis o actuacions 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.
- Desenvolupaments finalitzats, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.

- Desenvolupaments en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.
- Informe resultat de la revisió completa de la solució, que s'hauria d'incloure com a contingut de l'informe trimestral corresponent a l'últim trimestre de l'exercici que s'estigui avaluant.

Dades gestió:

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

Adicionalment, si els tècnics de la DiBa 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 el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes trimestrals, 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, o propostes de millora. Així mateix, la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. L'empresa contractista disposarà dels mitjans necessaris per a 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 trimestral i considerant l'horari de la prestació i el trimestre 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 DiBa, 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 DiBa, 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.

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

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu, preventiu i desenvolupament de noves funcionalitats, 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 el desenvolupament de noves funcionalitats.
- El volum de desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al desenvolupament de noves funcionalitats 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.

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

Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta 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.

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

6.1. Manteniment correctiu i preventiu

S'estableixen quatre categories en relació a les incidències previstes a l'abast del contracte, amb diferents temps de resposta i resolució, en concret:

	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	Incidències que afecten de manera global al sistema, d'informació o que no permeten treballar a producció.	Immediat en l'horari de servei	4 hores laborables

Urgent	Incidències que afecten alguna funcionalitat bàsica del sistema d'informació.	Immediat en l'horari de servei	24 hores laborables
Important	Incidències que afecten a funcionalitats secundàries.	1 dia laborable	4 dies laborables
Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa i tenen una molt baixa afectació, altres canvis o actuacions	5 dies laborables	15 dies laborables

S'estableixen els acords de nivell de servei ANS següents:

- *Crítica:*
 - 100% de les peticions dins del temps de resposta.
 - 95% de les peticions dins del temps de resolució.
- *Urgent*
 - 100% de les peticions dins del temps de resposta.
 - 90% de les peticions dins dels temps de resolució.
- *Important:*
 - 100% de les peticions dins del temps de resposta.
 - 90% de les peticions dins del temps de resolució.
- *Estàndard:*
 - 100% de les peticions dins del temps de resposta.
 - 90% de les peticions dins del temps de resolució.

6.2. Desenvolupament de noves funcionalitats

En funció de la fase de la petició s'estableixen diferents ANS:

Concepte	ANS
Realització de l'informe de valoració	20 dies laborables

Desenvolupament	El termini total de finalització previst a la proposta de planificació acceptada per la DSTSC
-----------------	---

6.3. Seguiment del contracte

Pels conceptes relacionats amb el seguiment del contracte s'estableixen diferents ANS, en concret:

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe trimestral de seguiment	5è dia laborable del primer mes del trimestre posterior al que s'està avaluant
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	10è dia laborable del primer mes del trimestre posterior al que s'està avaluant

6.4. Devolució del servei

Per a la devolució del servei s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
Pla de devolució del servei	3 mesos abans de la finalització del contracte

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 trimestralment, amb efectes a la facturació del trimestre calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat mensualment, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards entre trimestres.

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 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 aquesta 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.

7.1. Manteniment correctiu i preventiu

En cas d'incompliment del temps de resolució fixat s'aplicaran les penalitats següents:

- Crítiques i Urgents: 10€, IVA exclòs, per cada 1 hora laborable completa que sobrepassi l'ANS fixat.
- Importants i Estàndards: 80€, IVA exclòs, per cada 1 dia laborable complet que sobrepassi l'ANS fixat.

7.2. Desenvolupament de noves funcionalitats

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Realització de l'informe de valoració	3% de l'import mensual del preu total del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard.

Desenvolupament	3% de l'import mensual del preu total del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard en el lliurament segons la planificació acceptada per la DSTSC.
-----------------	--

7.3. Seguiment del contracte

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe trimestral de seguiment	En qualsevol dels supòsits s'aplicarà un 3% de l'import mensual del preu total del contracte (IVA exclòs) per cada dia laborable complet de retard
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	

7.4. Devolució del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Pla de devolució del servei	S'aplicarà un 3% de l'import del preu total del mensual del contracte (IVA exclòs) per cada dia laborable complet de retard

8. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, 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 què 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. Inclou el retorn d'informació que calgués disposar al finalitzar el contracte, per motius legals o per traspàs a un nou sistema d'informació, com pot ser la devolució en un format estructurat d'aquella informació que es volgués conservar o traspassar a un altre sistema d'informació o la interpretació de la informació dels logs i registres de l'activitat.

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 traspassar 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 dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no 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 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 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 d'informació,

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 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 ajustar-se a les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

Núm. expedient	2023/0036912
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al servei de manteniment, suport tècnic i desenvolupament de noves funcionalitats de la solució informàtica Rosmiman per a la gestió d'equipaments de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE03 - Serveis negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	06/11/2023 12:23

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4f757bd5977fec1f8a20	https://seuelectronica.diba.cat	

