

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL DRET D'ÚS D'UNA EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ,
CREACIÓ I DIFUSIÓ DE CONTINGUTS FORMATIUS VIA DISPOSITIUS MÒBILS

Expedient núm.: 2023/34003

Contingut

1.	Descripció del servei de formació a través de mòbil	3
2.	Objecte del contracte	4
2.1.	Característiques de l'aplicació mòbil	4
2.2.	Característiques de l'entorn de gestió	5
2.3.	Característiques del generador de continguts suportat per IA	6
2.4.	Oferta de microcursos	6
2.5.	Inscripcions	7
2.6.	Suport i formació	7
2.6.1.	Suport als usuaris	7
2.6.2.	Formació en l'ús de l'eina	8
3.	Treballs de suport per adaptacions del servei a les necessitats de la Diputació de Barcelona (Bossa d'hores. Part variable)	8
3.1.	Peticions i gestió del canvi	9
3.1.1.	Gestió de peticions	9
3.1.2.	Gestió del canvi	9
4.	Model de prestació de serveis	10
4.1.	Modalitat de servei	10
4.2.	Recursos humans	10
4.2.1.	Responsable del projecte	10
4.2.2.	Equip tècnic	11
4.3.	Comissió Tècnica de Seguiment i Avaluació	12
4.4.	Seguiment de la prestació del servei	12
5.	Gestió del nivell de servei i penalitzacions	13
5.1.	Posada en marxa i devolució del servei	14
5.2.	Penalitats	16

1. Descripció del servei de formació a través de mòbil

La Direcció de Serveis de Formació (DSF) té la missió d'enfortir les organitzacions a les quals presta serveis mitjançant recursos d'aprenentatge que desenvolupin les competències professionals dels empleats públics de la Diputació de Barcelona i dels ens locals de la província.

En aquest sentit, per la DSF un dels elements més importants és la innovació en metodologies formatives, com ara el microaprenentatge, que utilitzant dispositius tecnològics mòbils permeten fer arribar recursos d'aprenentatge als treballadors i treballadores dels ens locals de la província de Barcelona de manera ubíqua i gamificada.

A través d'aquest mitjà es vol oferir als treballadors i treballadores dels ens locals i de la DIBA una oferta de microcursos adequada al seu lloc de treball, obrint el ventall d'opcions formatives complementant la formació realitzada en altres modalitats per apropar els continguts al lloc de treball i la quotidianitat.

Així mateix un dels objectius és el desenvolupament de continguts propis de l'administració local per a ser difosos a través d'aquest mitjà.

A més l'aplicació mòbil és un canal de comunicació per a la difusió de novetats i continguts específics per a la xarxa de referents de formació de la DSF.

Aquest sistema es complementari a altres com el de la formació en línia i semipresencial que s'ofereixen a través del campus virtual Formadiba (que està suportat per una instància de Moodle) i a l'entorn de desenvolupament de continguts Formawiki.

El servei té tres elements tecnològics fonamentals per al seu desenvolupament:

1. Una aplicació mòbil per a la consulta dels continguts formatius i realització d'activitats. Aquesta aplicació, instal·lada als telèfons mòbils dels participants, és l'espai on es publicaran els cursos, des de on els participants podran veure el seu progrés i on quedarà registrada la seva puntuació. La mateixa activitat que es realitza a través de l'aplicació mòbil s'ha de poder realitzar des de un navegador web convencional.
2. Un entorn de gestió de microcursos i usuaris que ha de permetre publicar microcursos a l'aplicació, assignar usuaris a cursos i crear nous continguts específics per a Diputació de Barcelona i els ens locals als que dona servei.
3. Un generador de continguts mitjançant intel·ligència artificial (IA) que ha de permetre generar peces de microformació de forma àgil a partir de documentació de la pròpia Diputació de Barcelona o de bases de dades externes.

Atesa l'especificitat de la tecnologia per a la creació d'un entorn de gestió de microcursos i usuaris, a més d'una app mòbil per a la difusió d'aquest continguts als usuaris, es fa necessària la contractació d'un proveïdor especialitzat en el desenvolupament de tecnologia associada a la formació a través del dispositius mòbils i disseny i programació d'aplicacions mòbils.

2. Objecte del contracte

Aquest plec té com a objecte fixar les condicions tècniques i funcionals que hauran de regir la contractació del dret d'ús d'una eina informàtica de gestió, creació i difusió de continguts formatius via dispositius mòbils.

L'eina ha de contemplar els següents elements:

- Aplicació mòbil: per a la visualització i interacció amb aquests continguts en format de microcurs.
- Un entorn de gestió de microcursos: gestió d'usuaris, creació i configuració de continguts formatius adreçats a la microformació mòbil.
- Generador de continguts mitjançant intel·ligència artificial
- Oferta de microcursos continguts elaborats i llestos per a la seva difusió i impartició.
- Inscripcions: anuals per realitzar microcursos
- Suport als usuaris i formació sobre ús de l'eina.

El contractista serà responsable d'administrar i de mantenir els servidors, programari i sistemes que siguin necessaris per al funcionament de l'entorn de gestió i de l'app mòbil garantint-ne la disponibilitat. Aquest servei es prestarà en la modalitat SaaS (*Software as a Service*).

Totes les característiques, requeriments funcionals i tecnològics, ofertes de microcursos i inscripcions especificats als punts següents es consideren obligacions essencials.

També és una obligació essencial que tots els elements abans enumerats siguin plenament funcionals i estiguin a disposició de la Diputació de Barcelona des del moment de la formalització del contracte.

2.1. Característiques de l'aplicació mòbil

- Els idiomes de la interfície seran el català i el castellà, sense impediment per a que pugui haver d'altres.
- Disponible, a través d'aplicacions natives, pels principals sistemes operatius mòbils: Android i iOS.
- Disponible als repositoris oficials de iOS i Android: Apple Store i Google Play.
- La aplicació ha de facilitar la comunicació de novetats i avisos a través de missatgeria push.
- Ha d'incorporar en la seva dinàmica de consulta i interacció amb els continguts d'eines que permetin la gamificació.
- Possibilitat d'autoregistre dels usuaris als microcursos directament.
- L'aplicació ha de comptar amb elements d'interacció suficients per garantir el seguiment de l'activitat formativa: estat de la formació, accés a la fitxa de l'usuari, informació del progrés, avís de novetats i continguts, configuració de notifikacions, entre d'altres.

- Encara que l'aplicació sigui mòbil, els continguts també s'han de poder visualitzar a través de navegadors web amb les mateixes funcionalitats.
- Possibilitat d' accedir a certificats i enquestes de avaluació.
- Disponibilitat de canals i eines de comunicació entre formadors/tutors i alumnes en cas de que sigui necessària aquesta possibilitat.
- Accés simplificat evitant l'ús de contrasenyes fixes i fent servir sistemes de doble autenticació per usuaris dels ajuntaments.
- Accés SSO basat en SAML per usuaris de la Diputació de Barcelona.

2.2. Característiques de l'entorn de gestió

L'entorn de gestió ha de permetre les següents accions:

- Adaptar-se a les directius gràfiques de la Diputació de Barcelona.
- Configurar els idiomes de la interfície, que seran com a mínim el català i el castellà.
- Gestionar usuaris: altes, baixes, modificacions, tractament en bloc.
- Gestionar microcursos: creació, duplicació, calendarització i configuració.
- Possibilitat de llençar microcursos en dues versions de consulta compatibles: web i mòbil.
- Possibilitat de modular la visualització dels continguts dels microcursos: continguts amb visualització i navegació lliure, continguts alliberats progressivament, continguts alliberats segons accions de l'usuari. Tot això associat a un calendari marc d'impartició.
- Enviament de missatges per al seguiment de l'activitat i control d'usuaris.
- Emetre informes de seguiment d'usuaris durant el microcurs a la seva finalització.
- Permetre enquestes al usuaris participants en un microcurs.
- Emetre certificats de seguiment i/o aprofitament del microcurs.
- Disposar de diversitat de formats d'interacció amb el contingut: vídeo, imatge, test.
- Determinar la modalitat de participació als microcursos: per equips o individual.
- Establir itineraris de formació segons perfils.
- Possibilitat d'exportació de l'històric de participants i cursos.
- Fer servir les eines de creació i d'edició per al desenvolupament de nous continguts formatius i microcursos específics per a la Diputació de Barcelona i els ens locals als que dona servei.
- Exportar en format normalitzat els materials desenvolupats per la DIBA per tal de fer-los servir en altres entorns: l'exportació s'ha de poder realitzar a totes les versions d'SCORM i a PDF.
- Integrar la plataforma amb l'entorn de formació de DIBA (Moodle), usuaris i seguiment de les accions formatives.

L'entorn ha d'estar preparat per gestionar un volum d'usuaris i oferir microformació a un mínim de 8.000 usuaris/any.

2.3. Característiques del generador de continguts suportat per IA

En els darrers mesos, hem estat testimonis d'un auge impressionant en el desenvolupament i la utilització de tecnologies de creació de continguts a través de la Intel·ligència Artificial (IA).

Una de les raons principals darrere de l'auge de les tecnologies de creació de continguts basades en IA és el desenvolupament d'algoritmes i models d'aprenentatge automàtic. Aquests models són capaços d'analitzar grans quantitats de dades, aprendre patrons i estructures, i generar contingut original i coherent.

És per això que la solució de microformació que adopti la DIBA ha d'incorporar funcionalitats que permetin la creació automàtica de part dels continguts dels microcursos.

- Creació de continguts per a microcursos a través d'intel·ligència col·lectiva (bases de dades externes)
- Creació de continguts per a microcursos a partir de documentació facilitada per DIBA: es carregaran documents propis que la IA analitzarà per generar el continguts.
- Generació d'índex dels apartats del microcurs
- Generació de continguts formatius
- Generació d'activitats d'autocorrecció sobre els continguts proposats.
- Entorn d'edició per revisar i modificar de forma manual materials proposats, tant en estructura com en contingut.
- Empaquetat i publicació dels continguts generats i revisats en format microcurs
- Repositori i històric de continguts creats
- Integració de les funcionalitats anteriors en un entorn propi destinat a la creació de continguts formatius.

El model de treball amb aquest generador serà el de creació automàtica amb revisió posterior, de continguts i ortotipogràfica, per part d'editors i experts.

2.4. Oferta de microcursos

La plataforma ha de comptar amb un mínim 25 microcursos sobre habilitats transversals. Es cedeix l'ús d'aquest microcursos per fer-los servir lliurement i sense cost addicional durant la durada del contracte.

Els microcursos han de complir les següents condicions:

- La durada mínima dels microcursos ha de ser d'1 hora, amb un mínim de 50 pantalles (objectes d'aprenentatge).
- Els microcursos han de estar disponibles en castellà i català en el moment de la recepció del servei.

- Els microcursos han de ser apropiats per l'administració pública local i han de ser assimilables en alguna de les següents competències:
 - Competències estratègiques de l'Administració local
 - Competències qualitatives transversals
 - Competències qualitatives de funció directiva
 - Competències tècniques transversals

Aquestes competències estan definides al Diccionari de competències per al desenvolupament professional dels empleats públics de l'Administració local (Diputació de Barcelona). Consultar a:

http://formadiba.diba.cat/web/sites/default/files/public_resources/doc/diccionari/diccionari_ens.pdf

2.5. Inscripcions

S'han de poder realitzar un mínim de 8.000 inscripcions/any a les accions de formació desenvolupades en aquest entorn.

Un usuari pot tenir diverses inscripcions.

2.6. Suport i formació

2.6.1. Suport als usuaris

El contractista facilitarà suport mitjançant formulari d'ajuda i correu electrònic, en català i castellà a tots els usuaris.

- Accessos a l'aplicació
- Incidències tècniques
- Ajuda en la interacció amb els microcursos
- Totes aquelles incidències que impedeixin la consulta de microcursos en que l'usuari estigui matriculat.

Aquestes incidències s'han de resoldre en un màxim de 48 hores.

A més donarà suport telefònic als administradors interns de l'aplicació de la Diputació de Barcelona. Aquest suport ha d'estar disponible de dilluns a divendres, no festius a la ciutat de Barcelona, de 8 a 18 hores.

El servei de suport estarà associat bàsicament als següents àmbits:

- Consultes tècniques sobre l'ús i configuració de l'entorn de gestió i l'app
- Resolució d'incidències tècniques generals vinculades a:
 - Altes i gestió d'usuaris

- Visualització de continguts i activitats
- Configuració de microcursos, continguts i activitats
- Informes i estadístiques d'ús: que es realitzaran a demanda de la Diputació de Barcelona.

2.6.2. Formació en l'ús de l'eina

El contractista haurà de realitzar tasques de formació als usuaris de la Diputació de Barcelona amb diferents nivells de responsabilitat sobre el projecte: responsables i administradors, personal de gestió que interactuï amb la plataforma, referents de formació d'ens locals de la província.

S'han d'oferir un mínim de tres sessions a l'inici del servei i una sessió addicional per any de contracte. Les sessions han de ser d'un mínim de 4 hores. La formació ha de tractar sobre l'ús de l'entorn de creació i edició, els destinataris seran personal intern, docents i dinamitzadors.

Les tasques de formació inclouen:

- Mantenir i/o elaborar manuals i guies pels diferents perfils usuaris.
- Desenvolupar recursos d'ajuda pels participants.

3. Treballs de suport per adaptacions del servei a les necessitats de la Diputació de Barcelona (Bossa d'hores. Part variable)

El contracte preveu una bossa d'hores que la Direcció dels Serveis de Formació farà servir per a aquelles actuacions que impliquin l'adaptació i/o millora de l'eina a les necessitats organitzatives de la Diputació de Barcelona: suport en tasques de gestió d'usuaris i microcursos, incorporació de noves funcionalitats adreçades a treballadors públics, l'elaboració i configuració d'informes de seguiment de microcursos, canvis a l'espai de gestió de microcursos i usuaris per adequar-lo a les necessitats organitzatives, desenvolupament de continguts formatius, etc.

L'import a abonar al contractista per cada actuació sol·licitada, serà el resultat de multiplicar el preu hora ofert per cada perfil de l'equip tècnic de l'empresa, pel nombre d'hores pressupostades per perfil en cada actuació, prèviament consensuades amb la DSF. Dins d'aquest preu quedaran incloses les incidències imputables al contractista que es produeixin durant el canvi, o posteriorment, i que es derivin d'aquestes actuacions.

Les peticions d'actuació seran originades pels tècnics de la DSF i el contractista lliurarà un document, amb un termini màxim de 10 dies hàbils, on ha de constar la descripció de l'actuació, la planificació temporal i el nombre d'hores del tècnic, així com els serveis afectats.

El calendari i horari de les actuacions a realitzar en la bossa d'hores s'acordarà entre el contractista i l'equip tècnic de la DSF.

3.1. Peticions i gestió del canvi

3.1.1. Gestió de peticions

La gestió de peticions consisteix en:

- Rebre i registrar les peticions originades per la Diputació de Barcelona.
- Avaluar-les quan a viabilitat, costos i beneficis.
- Validar amb els tècnics de Diputació de Barcelona la viabilitat de la petició.
- Informar a qui ha originat la petició.
- Actualitzar el que es consideri necessari.

Les peticions poden ser:

- Peticions estàndards: aprovades per part de la Diputació i que tenen un procediment associat (algunes es poden arribar a considerar preaprovades).
- Peticions a mida (no estàndards): necessiten d'una avaluació prèvia en el temps i recursos que s'hi hauran de destinar.

3.1.2. Gestió del canvi

Els canvis de en les característiques dels diferents elements del servei s'esdevindran a iniciativa de la Diputació o de l'empresa contractista, en aquest segon cas caldrà el vistiplau de la Diputació. La gestió de canvis es produirà en resposta a la solució de problemes, d'incidències, d'evolució tecnològica, de canvis en les aplicacions o propostes de millora concretes. L'empresa contractista es farà càrrec de la documentació prèvia i de l'execució del canvi.

- La realització, anàlisi i execució de documents de canvi dins del procés de gestió del canvi.
- Donar suport a la Diputació, per tal d'analitzar requeriments futurs de projectes en desenvolupament.
- Planificar, dissenyar, implantar, migrar o actualitzar sistemes o algun dels seus components.

En el document de la gestió del canvi s'inclourà la motivació, la planificació de les tasques detallant els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final esperat.

4. Model de prestació de serveis

4.1. Modalitat de servei

El funcionament del diferents elements tecnològics del servei, es a dir l'entorn de gestió i l'aplicació mòbil s'haurà de garantir en els següents termes:

- Servei de suport: de dilluns a divendres, no festius a la ciutat de Barcelona, de 8 a 18 hores.
- Entorn de gestió: la interacció amb l'entorn per part del personal de la Diputació de Barcelona s'ha de garantir tots els dies de l'any, 24 hores al dia.
- Aplicació mòbil: la interacció amb l'app per part de l'usuari final s'ha de garantir tots els dies de l'any, 24 hores al dia.

El servei de suport inclou el monitoratge i la resolució de consultes, peticions, canvis i d'incidències que afectin els elements objecte del contracte.

Qualsevol treball de manteniment que afecti a aquests termes s'ha de pactar amb un mínim de 15 dies naturals d'antelació amb els responsables i administradors de les aplicacions de la DSF designats com a interlocutors.

El proveïdor ha de facilitar als responsables de la gestió i administració de l'eina de la Diputació de Barcelona un telèfon i una adreça de correu electrònic de contacte per tal d'adreçar peticions o comunicar incidències. Els temps de resposta seran els indicats a l'apartat 5 d'aquest plec.

4.2. Recursos humans

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per:

- Un responsable del projecte
- Equip tècnic

4.2.1. Responsable del projecte

L'empresa contractista assignarà un Responsable del projecte que realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei. Per part de la Diputació de Barcelona es designarà un coordinador que realitzarà les funcions anàlogues.

El Responsable del projecte de l'empresa contractista coneixerà en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurarà que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present servei tingui els coneixements necessaris i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida, el Responsable del projecte tindrà les responsabilitats i funcions següents:

- Supervisió de la posada en marxa del servei per complir amb els requisits d'aquest plec i d'acord amb el coordinador de la Diputació de Barcelona.
- Supervisió de la qualitat. Semestralment prepararà un informe de seguiment que resumirà els serveis proporcionats, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període, i del progrés realitzat sobre el Pla de Servei.
- Ser l'interlocutor amb els administradors del servei de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar i ser el referent de l'equip tècnic de l'empresa contractista.
- Planificar i fer seguiment de projectes tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Valorar el cost dels treballs associats a la part variable del contracte.
- Gestió de l'escalat. Els incidents que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors, dins de la pròpia empresa o a centres de suport de les plataformes que componen el servei, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.
- Signar els Nivell de Serveis assolits de l'informe semestral de seguiment.

Aquesta persona ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions, i desplaçar-se a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona si així és requereix. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

4.2.2. Equip tècnic

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip tècnic capaç d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei. L'equip haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats.

L'equip ha d'integrar els següents perfils:

- Un/a tècnic/a informàtic: Llicenciat o graduat en enginyeria informàtica o equivalent. Haurà de tenir un mínim de 3 anys d'experiència en projectes relacionats amb desenvolupament i administració d'entorns de formació.
- Un/a tècnic/a pedagògic: Llicenciat o graduat en pedagogia o equivalent. Haurà de tenir un mínim de 3 anys d'experiència en gestió de plataformes de formació en línia i desenvolupament de continguts per a formació.
- Un/a tècnic/a de suport i administració: Títol de batxillerat o FP de segon grau o cicle formatiu de grau superior o equivalent, o bé amb un mínim de 3 anys d'experiència en tasques de suport administratiu.

4.3. Comissió Tècnica de Seguiment i Avaluació

Per dur a terme el seguiment del projecte s'establirà una comissió de seguiment integrada per:

Diputació de Barcelona:

- Els responsables i administradors de l'aplicació de la Direcció de Serveis de Formació que es designin com a interlocutors.

Contractista:

- El responsable del projecte.

Per part de la Diputació de Barcelona a les reunions de la comissió es podran afegir, en funció de les temàtiques tractades, aquelles persones que pel seu coneixement tècnic o el seu rol dins de l'organització es consideri necessari.

Per part del contractista, per les mateixes raons, es podran afegir membres de l'equip tècnic.

La Comissió Tècnica de Seguiment i Avaluació es reunirà com mínim un cop a l'any a fi de:

- Planificar les actuacions concretes a desenvolupar en el marc dels serveis contractats
- Realitzar el seguiment dels treballs planificats
- Avaluar el seu desenvolupament i resultat final
- Qualsevol altre qüestió que vagi dirigida al desenvolupament i acompliment satisfactori dels serveis contractats

Els acords i temes tractats a la Comissió Tècnica de Seguiment i Avaluació es recolliran en les corresponents actes. El contractista elaborarà les actes i les remetrà a la resta de membres de la Comissió Tècnica de Seguiment i Avaluació per a la seva conformitat.

La Comissió Tècnica de Seguiment i Avaluació del servei pot establir equips de treball específics per al desenvolupament dels diferents serveis. Aquests equips es reuniran i establiran els models de comunicació que es considerin necessaris per al desenvolupament dels serveis contractats.

4.4. Seguiment de la prestació del servei

Anualment, l'empresa contractista farà un informe del servei on figurarà, entre d'altres aspectes:

- L'evolució del servei.
- Els acords de nivell de servei amb el valor real obtingut.
- Estadístiques d'ús de l'eina: nombre d'usuaris, percentatges de seguiment i ús dels microcursos agregats i desagregats.

- Informe d'actuacions de suport, incloent informe d'incidències i demandes d'actuacions reportades, amb identificació de l'usuari atès, incidència reportada o actuació demanda i solució oferta.
- Informe de valoració de l'evolució de tots els serveis que es presten, comparant les dades anuals amb les dels anys anteriors i incloent-hi propostes de millora del servei fruit de l'anàlisi d'aquestes dades.

Aquest informe es lliurarà 10 dies hàbils després del 31 de desembre. Tots els informes generats es presentaran en català i en format electrònic.

En cas de finalització del contracte aquest informe queda incorporat a elements del pla de devolució del servei. Veure apartat 5.1.b d'aquest plec.

5. Gestió del nivell de servei i penalitzacions

La realització de les actuacions planificades ha de tenir un acompliment del 100%. Per motius organitzatius o tècnics, alguna d'aquestes accions pot no executar-se, sempre amb l'acord explícit de la Diputació de Barcelona.

Les peticions i incidències es classificaran segons el seu impacte en l'operativa normal de les diferents aplicacions i entorns. Els nivells de seran els següents:

- Nivell 1: **Crític**. Situació que impacta de manera severa a l'entorn de producció i/o aturada o caiguda d'un servei crític. Detecció o identificació d'un esdeveniment que pugui afectar de forma greu a la qualitat o disponibilitat del servei.
- Nivell 2: **Urgent**. No disponibilitat de més d'un servei o manca d'un servei. Errors greus en el funcionament de les operatives normals dels serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o el desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada fins el punt que l'entorn de producció estigui compromès.
- Nivell 3: **Important**. Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat o reduït. L'operativa diària dels serveis pot veure's afectada però no d'una forma greu.
- Nivell 4: **Estàndard**. Incidències i peticions no incloses en els anteriors apartats.

Aquesta classificació es vàlida per a totes les incidències i peticions reportades tant pel personal de la pròpia empresa com per la Diputació de Barcelona. El nivell de prioritat inicial serà assignat per la Diputació de Barcelona, sens perjudici que un posterior anàlisi es pugui canviar el nivell de prioritat.

El nivell de servei esperat respecte a aquestes peticions i incidències, a partir de la seva detecció o de la seva notificació per part de la DSF o la DSTSC és el següent:

Nivell 1: Crític: el 100% de les peticions d'aquest nivell s'han de resoldre en un temps màxim de 8 hores.

Nivell 2: Urgent: el 100% de les peticions d'aquest nivell s'han de resoldre en un temps màxim de 2 dies naturals.

Nivell 3: Important: el 90% de les peticions d'aquest nivell s'han de resoldre en un temps màxim de 4 dies naturals.

Nivell 4: Estàndard: el 75% de les peticions d'aquest nivell s'han de resoldre en un temps màxim de 10 dies naturals.

5.1. Posada en marxa i devolució del servei

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al seu cicle de vida i que són: la fase de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei i amb aquesta finalitat rebrà suport per part de la Diputació de Barcelona. En tot cas, el contractista serà responsable del servei a partir de la data d'inici del contracte.

L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i actualitzar la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de la Diputació de Barcelona de manera contínua.

- Les fases de posada en marxa i devolució del servei estaran incloses en el termini d'execució del present contracte.
- Els plans de posada en marxa/devolució no han de suposar cap discontinuïtat en el servei.
- La Diputació de Barcelona no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de posada en marxa i devolució.
- El pla de posada en marxa i el pla de devolució hauran d'estar aprovats per la Diputació de Barcelona.

a. Posada en marxa

El contractista haurà de presentar el Pla de posada en marxa del servei per a la seva validació per part de la Diputació de Barcelona, amb el següent contingut mínim:

- Definició temporal de les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme la posada en marxa del servei.
 - Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació.
 - Planificació detallada de la fase de posada en marxa fins a l'estabilització definitiva.
 - Definició del Pla de servei.
-

- En cas que sigui necessària una fase de transformació, durada prevista i especificació detallada de com es durà a terme.

El Pla de Posada en marxa del servei s'haurà de presentar i executar en els terminis fixats en els nivells de servei del pla de posada en marxa. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitzacions corresponents.

b. Devolució del servei

En aquesta fase s'executaran les tasques necessàries per minimitzar l'impacte que pot suposar el retorn del servei a la DSF i a la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) en finalitzar el contracte. L'empresa contractista estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a la DSF/DSTSC.

Durant aquesta fase, el contractista posarà a disposició de la DSF/DSTSC tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització:

- Les dades i la documentació del servei que permetin a la DSF/DSTSC transferir el servei a un altre proveïdor.
- 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 la DSF/DSTSC pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Així mateix s'haurà d'incloure la documentació de gestió de qualitat realitzada durant tot el servei

Durant el període de la devolució del servei, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en el servei.

Així mateix, un cop finalitzada aquesta fase, el contractista haurà d'haver eliminat qualsevol document, còpia o fitxer temporal que hagi pogut utilitzar durant l'execució del contracte i que contingui dades de caràcter personal.

El Pla de Devolució de servei s'haurà de presentar i revisar en els terminis fixats en els nivells de servei corresponent.

5.2. Penalitats

a. Manteniment i incidències

Indicadors per a la gestió de peticions i incidències	Nivell de servei		Coeficient penalització
	Nivell de qualitat	Objectiu	
A.1. Percentatge de peticions i incidències crítiques resoltes dins del nivell de qualitat demanat	Temps de resolució ≤ 8 hores	100%	0,05
A.2. Percentatge de peticions i incidències urgents resoltes dins del nivell de qualitat demanat	Temps de resolució ≤ 2 dies	100%	0,05
A.3. Percentatge de peticions i incidències importants resoltes dins del nivell de qualitat demanat	Temps de resolució ≤ 4 dies	90%	0,05
A.4. Percentatge de peticions i incidències estàndards resoltes dins del nivell de qualitat demanat	Temps de resolució ≤ 10 dies	75%	0,05

La penalitat trimestral corresponent a la Gestió del Canvi serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (A.1, A.2, A.3 i A.4).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats trimestrals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei correspon a la fórmula següent:

Penalitat = factura trimestral x punts de desviació x coeficient de penalitat

Punts de desviació = objectiu – valor assolit

El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe trimestral de seguiment del servei.

b. Nivells de servei i penalitats per al pla de posada en marxa

Indicadors per al Pla de posada en marxa	Nivell de qualitat	Coefficient penalitat
B.1. Presentació del Pla segons la data nivell de qualitat	Una setmana des de la signatura del contracte	0,05
B.2. Execució del Pla segons la data nivell de qualitat	Una setmana des de la seva validació	0,05

El càlcul de les penalitats trimestrals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei de la posada en marxa del servei (B.1, B.2) correspon a la fórmula següent:

Penalitat = factura trimestral x punts de desviació x coeficient de penalitat

Punts de desviació = Dies fora de termini

c. Nivells de serveis i penalitats per al pla de devolució del servei

Indicadors per al Pla de devolució	Nivell de qualitat	Coefficient penalitat
C.1. Presentació del Pla segons la data nivell de qualitat	Quatre setmanes abans finalització contracte	0,05
C.2. Revisió del Pla segons la data nivell de qualitat	Una setmana abans de la finalització contracte	0,05

La penalitat trimestral corresponent a Devolució del Servei serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (C.1 i C.2).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats trimestrals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei correspon a la fórmula següent:

Penalitat = factura trimestral x punts de desviació x coeficient de penalitat

Punts de desviació = Dies fora de termini

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0034003
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPTT de l'expedient de contractació del dret d'ús d'una eina informàtica de gestió, creació i difusió de continguts formatius via dispositius mòbils
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Enric Herranz Moral (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	23/11/2023 09:38

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
1e8b1facbbaeb2a1fad6	https://seuelectronica.diba.cat	

